

(参考様式7)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	
申請するサービス種類	

措 置 の 概 要	
1	利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置
2	円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
3	その他参考事項

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。

(参考様式7)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	デイサービスセンター〇〇
申請するサービス種類	通所介護相当サービス・通所型サービスA

措 置 の 概 要
<p>1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置 相談又は苦情等に対応する窓口 デイサービスセンター〇〇 相談窓口 相談等担当者 〇〇 〇〇 連絡先 0977-00-0000</p> <p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 (1)処理体制 利用者からの相談・苦情に対応するためにデイサービスセンター〇〇に………で構成する相談等検討委員会を設置する。 相談等検討委員会は、苦情・相談があった都度随時開催する。</p> <p>(2)処理手順 ①ケアプラン、契約内容等を確認のうえ、利用者の居宅に赴き、相談・苦情の内容の確認をする。 ②確認した相談・苦情の内容につき、相談等検討委員会に諮り、事業運営の適正化等対応策を検討する。 ③検討結果を相談・苦情を申し立てた利用者に直接伝え、理解、同意を求める。 ④相談・苦情の処理結果については詳細に記録、保存し、再発の防止に役立てる。</p> <p>3 その他参考事項</p>

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記してください。