

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	介護予防センターさくらの里
申請するサービスの種類	(介護予防) 通所介護事業

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）、担当者の設置等</p> <p>(ア) 常設窓口：生活相談員 菅原 雄二郎</p> <p>(イ) 受付時間：年中無休 8時30分～17時30分</p> <p>(ウ) 連絡先：介護予防センターさくらの里 電話番号0234-61-4871</p> <pre> graph LR A[利用者 家族] <--> B[窓口 介護予防センターさくらの里] A -- 苦情 --> B </pre> <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</p> <p>利用者及びその家族からの苦情があった場合、その日のうちに計画作成担当者等がその内容について苦情カードに記入し、計画作成担当者としての所見と併せ、即座に管理者に提出し、その場で今後の対応について協議する。その後、苦情のあった利用者及び家族へその旨連絡することとし、その後の処理方法について説明をし、承諾のもと対応を図ることとする。</p> <pre> graph TD A[利用者 家族] --> B[介護予防センターさくらの里 (苦情記録カード)] B --> C[苦情処理 協議・対応] C --> D[市町村] C --> E[法人本部] C --> F[居宅サービス事業所 介護保険施設 その他の関係機関] B --> G[苦情に対しての連絡・報告] G --> A </pre> <p>3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合のみ記入）</p> <p>4 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入してください。