

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	短期入所生活介護事業所さくらの里
申請するサービスの種類	(介護予防) 短期入所生活介護 ※単独型ユニット個室

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）、担当者の設置等

(ア) 常設窓口：生活相談員

(イ) 受付時間：年中無休 9時00分～17時00分

(ウ) 連 絡 先：短期入所生活介護事業所さくらの里 電話番号0234-61-4355



2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

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。

