

## 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  | 特別養護老人ホーム さくらホーム |
| 申請するサービスの種類 | 介護老人福祉施設         |

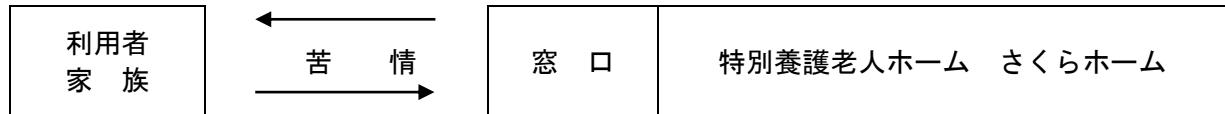
### 措 置 の 概 要

#### 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：特別養護老人ホームさくらホーム 電話番号0234-62-2941



#### 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、その日のうちに生活相談員等がその内容について苦情相談記録を作成し、生活相談員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。

