

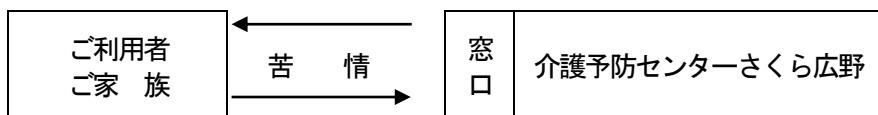
## ご利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	介護予防センターさくら広野
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

#### 1 ご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 小松 和輝  
(イ) 受付時間：月～土曜日 8時30分～17時30分  
(ウ) 連絡先：介護予防センターさくら広野 電話番号 0234-92-4531



#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

ご利用者及びそのご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報告書に記入し、担当者としての所見と併せ即座に管理者に提出。その場で今後の対応について協議する。その後、苦情のあったご利用者及びご家族へその旨連絡することとし、苦情の処理方法について説明を行い、承諾のもと対応を図ることとする。

