

(参考様式6)

## 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□□
申請するサービス種類	通所介護

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	
相談又は苦情等に対応する窓口 デイサービスセンター□□      相談窓口 相談等担当      ○○      ○○ 連絡先      097-○○○-○○○○	
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□□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、相談・苦情があった都度随時開催する。	
(2) 処理手順 ① 居宅サービス計画、契約内容等を確認のうえ、利用者の居宅に赴き、相談・苦情 の内容を確認する。 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。	
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。