

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	スーパー・コート大東
申請するサービスの種類	特定施設入所者生活介護[介護予防特定施設入居者生活介護]事業

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

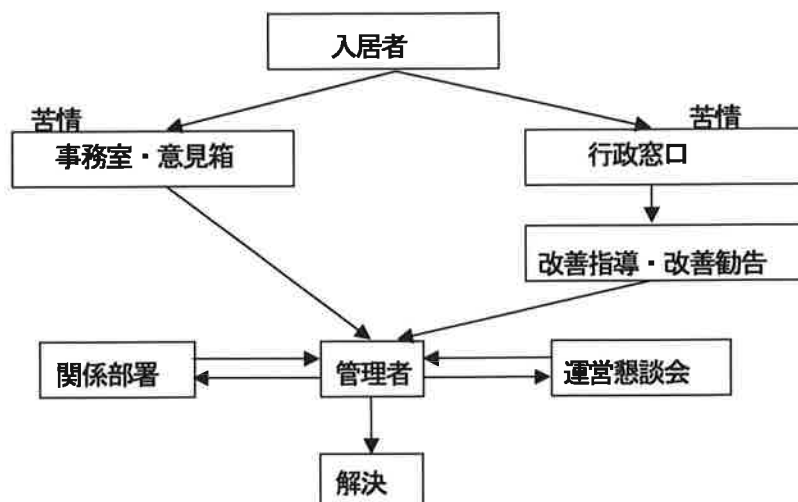
- ・ 苦情がございましたら、事務所に直接に直接お話しくださるか、意見箱(フロントに設置)に投書して下さい。

常設窓口(電話番号) 072-873-4850 (FAX) 072-873-4860

担当者 上野 唯

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情について、受付した者または担当者が苦情処理ノートに記載します。
- ・ その場で対応可能であっても、必ず管理者に連絡をします。管理者は関係者全員から意見を聞き処理内容を決定し、入居者に連絡します。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡します。)
- ・ 処理が終わったものは、諸陸上ノートに結果を記載し、運営委員会に諮り、入居者の立場に立った運営を検討します。



3 その他参考事項

- ・ 行政窓口で苦情が提起されても、行政の指導に従います。
- ・ 苦情を出したからといって、そのことを理由に不利益を受けることは一切ありません。お気づきの点がございましたら遠慮なく申し付けください。
- ・ 施設のサービスで入居者の方に損害を与えた場合には、速やかに賠償して解決していきます。

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。