

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要	
事業所名	デイサービスきら・きら
事業所番号	2774005959
【苦情受付担当者】	
氏名	大西 一智
役職	管理者
電話番号	06-6151-2081
受付時間	月曜日～土曜日 9：00～17：30
【苦情解決責任者】	
氏名	大西 一智
役職	管理者
電話番号	06-6151-2081
【苦情の受付方法】	
・面接、電話、書面（意見箱）等により随時受け付けます。 ・受付担当者が不在の場合は、管理者または代理の職員が対応します。 ・受け付けた苦情は苦情受付書に記録し、苦情解決責任者に報告します。	
【苦情解決の手順】	
①受付	苦情受付担当者が面接・電話・書面等で苦情を受け付け、苦情受付書に記録します。
②責任者へ報告	苦情受付担当者は、受け付けた内容を苦情解決責任者に報告します。
③事実確認・調査	苦情解決責任者は、苦情の内容について事実確認・調査を行います。
④解決策の検討	苦情解決責任者は解決策を検討し、申出人に説明のうえ実施します。
⑤結果の記録	苦情解決の結果を記録し、申出人に結果を報告・確認します。
⑥改善措置	必要に応じて再発防止策を検討・実施し、サービスの質向上に努めます。
【苦情の申し出先（事業所外）】	
・豊中市 福祉部 長寿社会政策課 TEL：06-6858-2838 ・大阪府国民健康保険団体連合会（介護サービス苦情処理窓口） TEL：06-6949-5418	