

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設の名称	スーパー・コート福祉用具事業所
申請するサービスの種類	特定介護予防福祉用具販売

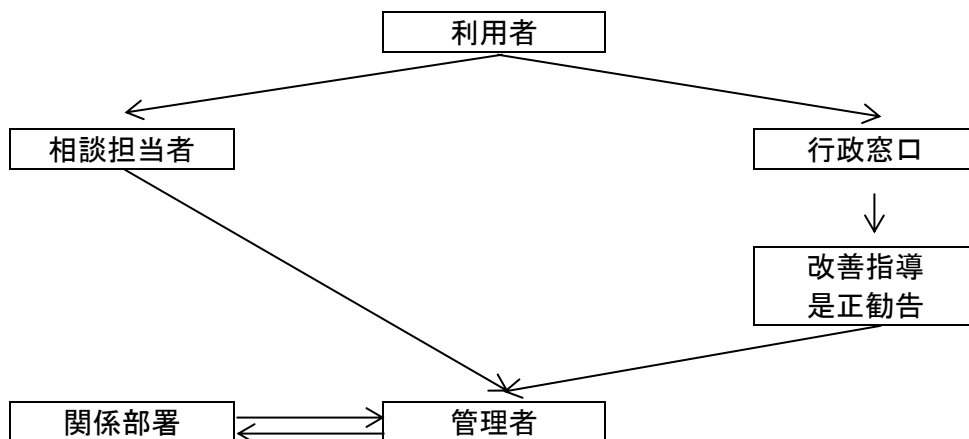
### 措 置 の 概 要

#### 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

- ・ 相談および苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けています。
  - 常設窓口(電話番号)      電話:      06-6543-9045                      FAX:      06-6543-8142
  - ・ 受付時間                      8:45 ~ 17:45
  - ・ 相談担当者                      管理者                      栗山 泰幸
  - ※ 担当者が不在の場合は、職員が相談・苦情を受け付けた後に確  
実に担当者へ引き継ぐ体制をとっています。
- 西区保健福祉課介護保険グループ                      電話:      06-6532-9625
- 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課                      電話:      06-6241-6310  
(指定・指導グループ)
- 大阪府国民健康保険団体連合会                      電話:      06-6949-5418
  - ・ 受付時間                                                              9:00 ~ 17:00
  - ・ 休日                                                                              土曜・日曜・祝日・年末年始

#### 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、受け付けた者もしくは相談担当者苦情(相談)対応記録にその内容を記載します。
- ・ 管理者は、職員に事実関係の確認を行います。
- ・ 管理者は、苦情(相談)対応記録に記載された内容を検討し、対応の方法を決定します。
- ・ 管理者は、決定した対応の方法を相談者に連絡します。
- ・ 管理者は、必要に応じて苦情(相談)対応記録から重要なものは、運営上の会議のテーマとして、職員に徹底させるとともに、運営方針やマニュアル等の改善・改訂に役立てます。



#### 3. その他参考事項

- ・ 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。
- ・ サービス利用中に利用者へ損害を与えた場合には、速やかに賠償して解決を図ります。