

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・コート東大阪みと訪問介護看護事業所 |
| 申請するサービスの種類 | 訪問介護 |

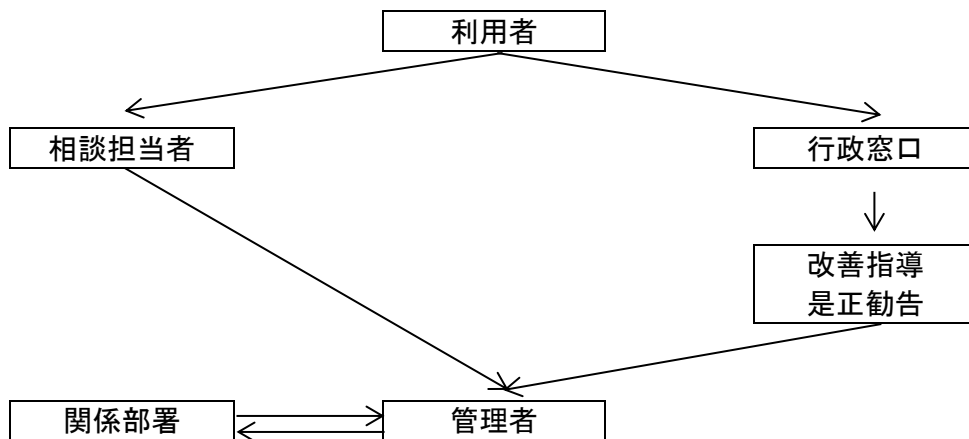
措 置 の 概 要

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: 06-6736-4853 FAX: 06-6736-4157
 - ・ 受付時間 9:00 ~ 18:00
 - ・ 相談担当者 管理者 塩川 由香
 - ※ 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。
- 東大阪市福祉部指導監査室施設課 電話: 06-4309-3315
- 福祉サービス苦情解決委員会 電話: 06-6191-3130
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会
- 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 ~ 18:00
 - ・ 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が「スーパー・コートへの声」「苦情受付シート」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、「スーパー・コートへの声」「苦情受付シート」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「スーパー・コートへの声」「苦情受付シート」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に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。