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・コート堺
申請するサービスの種類	特定施設入居者生活介護

措 置 の 概 要

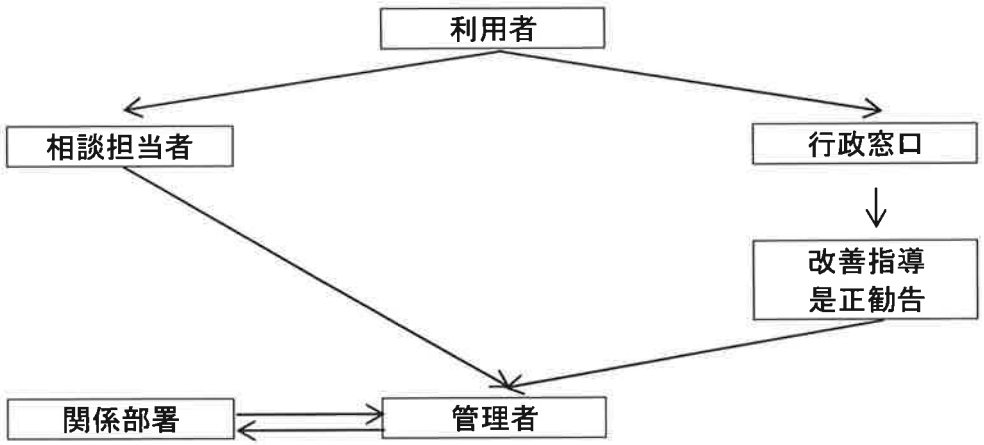
1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置等

・ 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:　072-258－4850　FAX:　072-258－4852
  - ・ 受付時間　9:00 ～ 18:00
  - ・ 相談担当者　管理者　榎村美由紀
    ※ 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。
- 堺市北区役所地域福祉課　電話:　072-258-6771
- 堺市健康福祉局長寿社会部介護事業者課　電話:　072-275-6235
- 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。