

## 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・コート東大阪新石切訪問介護看護事業所
申請するサービスの種類	訪問介護

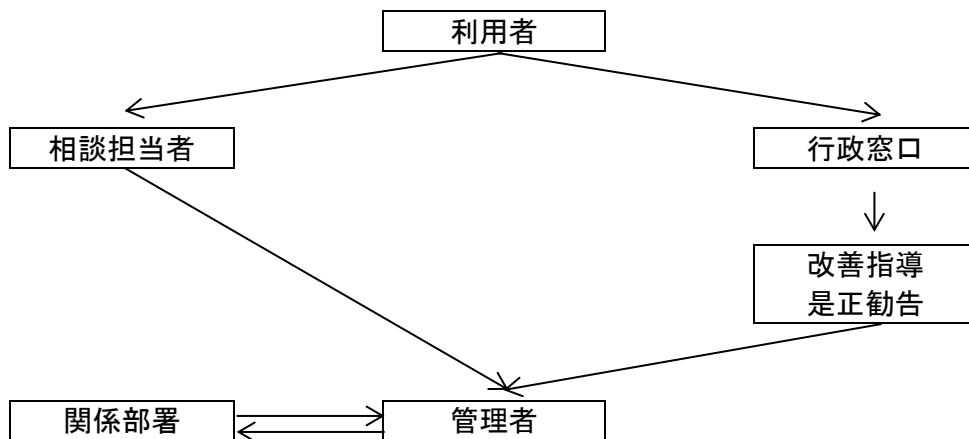
### 措 置 の 概 要

#### 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:      072-980-7090                      FAX:      072-980-7091
  - ・ 受付時間                      9:00 ~ 18:00
  - ・ 相談担当者                      管理者                      坂元 雄基
  - ※ 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・改訂に役立ちます。



#### 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。