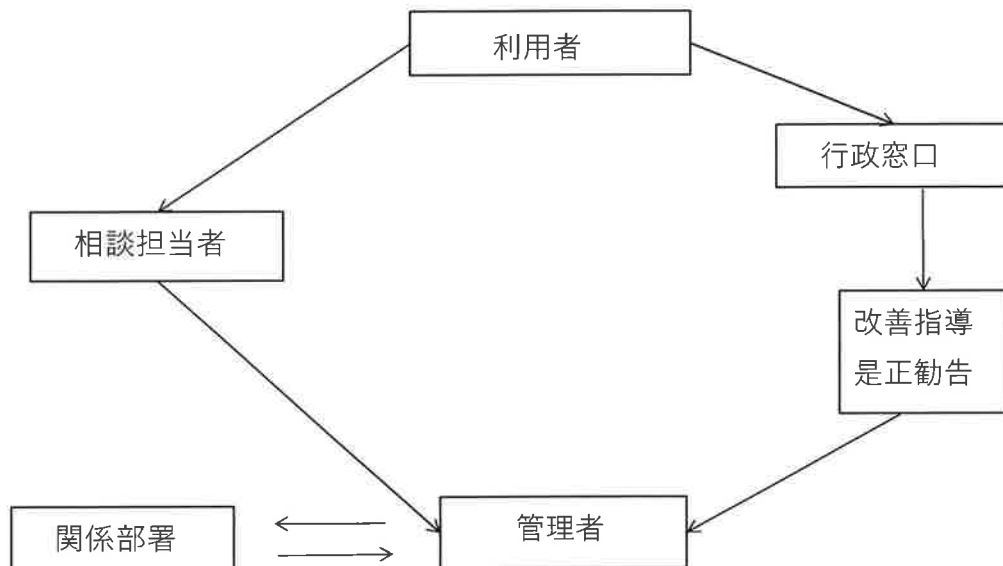


利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	スーパー・コート宇治大久保 訪問介護事業所
申請するサービス種類	訪問介護、訪問介護相当サービス、生活支援型訪問サービス
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	
スーパー・コート宇治大久保 介護予防訪問介護事業所 管理者 杉江 幸世	所在地 京都府宇治市大久保町北ノ山104-18 サンビーム大久保町103号 TEL 0774-41-1210 FAX 0774-41-1211 営業日 月曜日～日曜日 時 間 午前9時00分～午後6時00分
本社 お客様相談室	所在地 大阪市西区西本町1-7-7 TEL 06-6543-2291 FAX 06-6541-9004 営業日 月曜日～金曜日（祝祭日・年末年始を除く） 時 間 午前9時00分～午後6時00分
宇治市役所 介護保険課	TEL 0774-22-3141 FAX 0774-21-0406 営業日 月曜日～金曜日 時 間 午前9時00分～午後5時00分
京田辺市役所 健康福祉部高齢介護課	所在地 京都府京田辺市田辺 80 TEL (高齢者福祉/介護保険) 0774-64-1373 (地域包括支援) 0774-63-1268 FAX 0774-63-5777 時 間 午前9時00分～午後5時00分
久御山町役場 住民福祉課 福祉介護課	所在地 京都府久世郡久御山町島田ミスノ38番地 TEL 075-631-9902 FAX 075-632-5933 時 間 午前9時00分～午後5時00分
京都府国民健康保険団体 連合会	所在地 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町620番地 COCON 烏丸内 TEL 075-354-9090 FAX 075-354-9055 営業日 月曜日～金曜日 時 間 午前9時00分～午後5時00分

2 円滑かつ迅速に苦情処置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
- ・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
- ・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
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事は一切ありません
- ・サービス利用中に利用者に損害を与えあた場合には、」速やかに賠償して解決を図ります。