

## 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	アスケア訪問入浴 淀川
申請するサービス種類	訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護

### 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

相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。

事業所の名称	アスケア訪問入浴 淀川		
相談担当者	木村 裕美		
電話番号	050-3317-7599	FAX番号	06-6195-8772
受付時間	午前8時30分から午後5時30分 (土曜日・日曜日・12月31日から1月3日までを除く)		

#### 上記の他、関係機関の相談・苦情窓口

大阪府国民健康保険団体 連合会	所在地 電話番号 受付時間	大阪府中央区常盤町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 5階 06-6949-5418 9：00～17：00
大阪市福祉局高齢施策部 介護保険課 (指定・指導グループ)	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪府中央区船場中央3丁目1番7-331 06-6241-6310 06-6241-6608 9：00～17：30
北区福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪府北区扇町2丁目1番27号 06-6313-9859 06-6313-9905 9：00～17：30
都島区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪府都島区中野町2丁目16番20号 06-6882-9859 06-6352-4584 9：00～17：30
福島区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪府福島区大開1丁目8番1号2階 06-6464-9859 06-6462-4854 9：00～17：30
此花区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪府此花区春日出北1丁目8番4号 06-6466-9859 06-6462-0942 9：00～17：30
中央区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪府中央区久太郎町1丁目2番27号 06-6267-9859 06-6264-8285 9：00～17：30
西区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪府西区新町4丁目5番14号 06-6532-9859 06-6538-7319 9：00～17：30

港区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市港区市岡1丁目15番25号 06-6576-9859 06-6572-9514 9：00～17：30
大正区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市大正区千島2丁目7番95号 06-4394-9859 06-6553-1986 9：00～17：30
天王寺区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市天王寺区真法院町20番33号 06-6774-9859 06-6772-4906 9：00～17：30
浪速区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市浪速区敷津東1丁目4番20号 06-6647-9859 06-6644-1937 9：00～17：30
西淀川区福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市西淀川区御幣島1丁目2番10号 06-6478-9859 06-6478-9989 9：00～17：30
淀川区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市淀川区十三東2丁目3番3号 06-6308-9859 06-6885-0537 9：00～17：30
東淀川区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市東淀川区豊新2丁目1番4号 06-4809-9859 06-6327-2840 9：00～17：30
東成区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市東成区大今里西2丁目8番4号 06-6977-9859 06-6972-2781 9：00～17：30
生野区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市生野区勝山南3丁目1番19号 06-6715-9859 06-6715-9967 9：00～17：30
旭区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市旭区大宮1丁目1番17号 06-6957-9859 06-6952-3247 9：00～17：30
城東区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市城東区中央3丁目5番45号 06-6930-9859 06-6932-1295 9：00～17：30
鶴見区保健福祉課	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	大阪市鶴見区横堤5丁目4番19号 06-6915-9859 06-6913-6235 9：00～17：30

## 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情等があった場合は、直ちに管理者が利用者に連絡を取り、利用者宅に直接訪問等の措置を行い、詳しく苦情等の内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認し、迅速な対応を行うもの

とする。

- (2) いかなる理由に対しても、検討結果によりその責務において早急に謝罪をし、再発防止等、事例検討及び改善措置をとることとする。
- (3) 管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた事例検討を行ない、以後の苦情処理対策強化への対応をとることとする。
- (4) 苦情等の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示し、早期解決に向けることとする。
- (5) 苦情処理結果記録を台帳に記載し、再発防止に努めるものとする。
- (6) 解決困難時の苦情等に関して国民健康保険団体連合会及び市町村が行う調査に協力し、国民健康保険団体連合会及び市町村からの指示・助言に従って必要な改善策又は措置を講ずるものとする。

### 3. その他参考事項

普段から利用者から苦情等が出ないようサービスの提供を心がけるとともに、その心構えを再確認する等、日々の業務への責任感を従事者に意識付け、サービス提供者に対する研修を定期的を実施する。