

| 指定居宅療養管理指導事業者の指定票 |                                    |         |              |
|-------------------|------------------------------------|---------|--------------|
| 事業所名              | ココレ薬局 喜連瓜破店                        | 事業所許可番号 | 第2745804498号 |
| 所在地               | 大阪府大阪市平野区喜連2丁目5番51号白鳥ビル201-B号室     | 実施地     | 大阪府          |
| 管理者               | 岡本 嘉子                              | 従業員の員数  | 1名以上         |
| 営業日及び営業時間         | (月～金) 9:00～19:30<br>(土) 9:00～13:30 |         |              |
| 休業日               | (日) (祝日)                           |         |              |
| 利用料               | 介護報酬の告示上の額とする                      |         |              |
| サービスの種類           | 居宅療養管理指導                           |         |              |
| 開設者               | 有限会社ヤマト薬局 代表取締役 藤本 貴也              |         |              |

| 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要   |               |
|--|---------------|
| 事業所名   | : ココレ薬局 喜連瓜破店 |
| 事業内容   | : 居宅療養管理指導    |
| 措置の概要  |               |
| <p>1. 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置</p> <p>2. 窓口に介護保険に詳しい担当者を常に1人置く。管理者の当日の予定を担当者に教えておき、出かける時にはその行き先を知らせて出かける。また、出先からも随時連絡をとる。</p> <p>連絡先 : ココレ薬局 喜連瓜破店</p> <p>事業所電話 06-4302-5997</p> <p>事業所FAX 06-4302-5998</p> <p>携帯電話 090-8527-0520</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順－苦情があったサービス事業者に対する対応方針等</p> <p>(1) 介護保険に詳しい担当者を窓口に常に1人置く。</p> <p>(2) 苦情があったら直ちに管理者に連絡する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者が外出する際は、常に携帯電話（上記）を持参する。</li> <li>・管理者不在時には、携帯電話に連絡し、直ちに対処する。また、名刺の中に携帯電話の番号を記載する。</li> </ul> <p>(3) 受付簿に相談・苦情の内容を記載し、全体像を把握する。</p> <p>(4) 必要に応じ現地に赴き、本人または家族等から苦情内容を聴取し、原因を明らかにする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスが適切に実施されているか、サービスの内容を確認する。</li> <li>・新しいニーズが発生していないかを確認する。</li> </ul> <p>(5) 苦情に対する対応を即座に行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情があったサービスに対しては、直ちに改善をはかる。</li> <li>・直ちに対処できない場合には、問題の対象となる関係者間で協議を行い、協議後、今後の対応等を利用者に報告する。</li> <li>・原因が新たなニーズの発生による場合には、サービスの変更等を行う。</li> </ul> <p>場合によっては、外部の専門家の意見を聞いたり、公的な委員会（保険者）や国保連合会の担当者等に相談しながら、円滑かつ迅速に対応する。</p> |               |