

ご利用者（ご家族）様のご意見をお待ちしています

ご満足いただけるサービスの向上をめざして

1 私たちの方針

- 私たちは、ご利用者の皆様にご満足いただけ、ご家族や地域の方々に信頼されるサービスの提供をめざしています。
- 私たちは、一人ひとりのご意見、要望、苦情を傾聴し、できるだけ早急に対策を検討し、サービスの質の向上に努めます。
- 私たちは、利用者やボランティアの皆様方の声を職員の教育訓練・組織運営に生かしていきます。
- 私たちは、法令を遵守し、人権擁護の推進、業務の社会性・公共性を高め、信頼を確保し、地域の福祉財産としての役割を果たします。

2 サービス向上(相談・苦情等)の受付から解決まで

- (1) 受付(サービス向上(相談・苦情)受付票に記録します)
- (2) 相談(サービス向上(相談・苦情)責任者に報告します)
- (3) 問題把握(サービス向上(相談・苦情)の状況を調査します)
- (4) 改善への取組み(サービス向上(相談・苦情)の対応・解決方法を組織的に検討します)
- (5) 利用者への説明(対応・解決策について利用者、家族に報告します)
- (6) 改善への組織化(必要なサービスの向上、マナーの向上、教育訓練等を組織的に取り組み、定着を図ります)
- (7) 記録と活用(サービス向上の受付から対応の経過を記録し、今後の施策に活用します)

3 緑寿園のサービス向上(相談・苦情)対応組織

*サービス向上(相談・苦情)責任者 統括施設長 三上 義樹

*サービス向上(相談・苦情)受付窓口(内部)

施設長		042-495-3020
生活サービス室	室長	042-495-3020
在宅サービス室	室長	042-462-1206
地域サービス室	室長	042-462-1695
食事サービス室	室長	042-495-3020
事務企画室	室長	042-462-1188

*サービス向上(相談・苦情)受付窓口(外部)

東京都 国民健康保険団体連合会 介護相談窓口	03-6238-0177
武蔵野市 健康福祉部 高齢者支援課 介護保険係	0422-60-2525
小金井市 福祉保健部 介護福祉課 介護保険係	042-387-9822
西東京市 健康福祉部 高齢者支援課 認定相談係	042-420-2816 (田無第二庁舎)
西東京市 健康福祉部 高齢者支援課 認定相談係	042-439-4425 (保谷保健福祉総合センター)
清瀬市 生涯健幸部介護保険課 介護サービス係	042-497-2080
東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会	03-5283-7020

*サービス向上委員会(定期・随時開催)

委員長	地域サービス室室長
委員	統括施設長、施設長、各室室長、シニアマネジャー

*第三者委員会

委員長	三上 義樹
委員	学識経験者、他
事務局	サービス向上委員会委員長