

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	医療法人社団同仁会金光病院（介護予防）訪問リハビリテーション
------	--------------------------------

措置の概要

1、利用者から相談または苦情等の対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談、苦情に対応する常設の窓口として苦情相談担当者（以下「担当者」）を設置している。また担当者が不在の場合は、基本的な事項について事業所内の誰でも同様の対応が出来るようにするとともに必ず担当者に引き継ぎ、苦情に対する早期改善、是正措置を講じるように配置している。

《苦情担当者》	山内哲雄	
《連絡先》	電話番号	0865-42-3199
	FAX	0865-42-5801
《対応時間》	8：30～17：00	

2、円滑かつ迅速に苦情措置を行うための処理体制・手順

- (1) 担当者は、直ちに利用者またはその家族と連絡を取り事情を聞き、苦情内容の詳細を確認する。
- (2) 担当者は、苦情の内容を管理者に報告し、管理者は担当者を含む関係職員を召集し、苦情処理に向けた検討会議を開催する。
- (3) 検討会議の結果をもとに処理方針をまとめ、管理者は早急に具体的な対応を指示する。
- (4) 担当者は利用者またはその家族に検討結果を説明する。
- (5) 担当者は苦情処理結果を台帳に記載・整理する。管理者は再発防止に努めるよう全職員に徹底する。

3、その他参考事項

- (1) 普段から、利用者またはその家族から苦情が出ないようサービス提供を心がける。
- (2) 訪問リハビリテーション従事者に対する研修を実施する。
- (3) 毎日の業務開始時等に、サービスの提供の心構えを確認する。

4、公共機関、以下の機関の苦情・相談先

岡山県国民健康保険団体連合会	086-223-8811
浅口市健康福祉部高齢者支援課	0865-44-7113
里庄町役場健康福祉課	0865-64-7232
倉敷市役所玉島支所玉島保健福祉センター国保介護課	086-522-8185