

(参考様式6)

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	医療法人社団 菅病院
申請するサービス種類	訪問リハビリテーション（予防）

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

ご利用時間：24時間常時連絡可能

ご利用方法：電話 0866-62-2831

FAX 0866-62-6301

担当者 飯塚 和幸

苦情対応

電話による苦情の場合

時間内・・・苦情担当（飯塚 和幸）に電話をまわす。

時間外・・・電話を受けたものが聞き取り書式に記載。翌日、苦情担当に渡す。

（内容が急を要する場合は関係各部署に連絡対応する。）

意見箱による苦情の場合（ご意見受付用紙）

毎週月曜日に苦情担当が回収する。

FAXによる場合

時間内の場合は苦情担当に渡す。

時間外の場合翌日に渡す。（内容が急を要する場合は関係各部署に連絡対応する。）

その他の苦情受付窓口

井原市役所健康福祉部介護保険課

井原市井原町 311-1 TEL0866-62-9519

岡山県国民健康保険団体連合会

岡山県岡山市北区桑田町 17-5 TEL086-223-8811 FAX086-223-9109

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

苦情担当は苦情内容を書式に記載する（苦情・要望整理用紙）

苦情内容をサービス提供責任者に連絡し詳しい事情、状況を利用者などに確認する。

苦情内容に関連する部署責任者及び職員に連絡をし、会議を開く（苦情処理会議）

会議内容は議事録を作成する。苦情先に渡す返答の書式を作成する。

苦情受付方法により、返答方法を決定する（返答用紙）

（原則、書面による直接返答とする。）

（匿名の苦情の場合は書面を掲示板に掲示する。）

苦情担当は返答書式を苦情先に説明し渡す。

以上の手順を、苦情受け取りより1週間以内に行う。

（内容により期間はなるべく短縮する。）

記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。