

(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	井野口病院
申請するサービス種類	訪問リハビリテーション、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

(1) 井野口病院

相 談 窓 口：地域医療連携室（当事業所1階地域医療連携室）

担 当 者：佐藤 奈保子

住 所：広島県東広島市西条土与丸六丁目1番91号

電 話 番 号：082-422-3751

窓口開設時間： 8：30～17：30 井野口病院休診日は除く

(2) 広島県国民健康保険団体連合会 介護福祉課

住 所：広島市中区東白島町 19 番 49 号 国保会館

電 話 番 号：082-554-0783

窓口開設時間：午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分まで（月曜日～金曜日）

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日・30日・31日・1月1日・2日・3日を除く。

(3) 東広島市 健康福祉部 介護保険課

住 所：東広島市西条栄町 8 番 29 号 本館 2 階

電 話 番 号：082-420-0937

窓口開設時間：8 時 30 分から 17 時 15 分まで（月曜日から金曜日）

祝日、祭日及び年末年始（毎年 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで）を除く

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) 相談及び苦情の対応

- 相談又は苦情電話があった場合は、職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

(2) 確認事項 相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

(3) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 相談・苦情処理のため、以下の内容を議論する。
 - ・ サービスを提供した者からの概況説明
 - ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
- ② 利用者に対し担当者が事情説明を行う。
- ③ 必要に応じて居宅介護支援事業者にも、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ⑤ 内容について全職員に周知することで、再発の防止を図る。

4 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として以後のサービスの向上に努めることとする。また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。

備考 上の事項は例示であり、これにかかわらず苦情処理に係る対応方針を具体的に記入してください。