

(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

事業所名称	医療法人社団 はなぶさ 赤羽整形・リウマチクリニック
サービス種類	通所リハビリテーション 介護予防通所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

連絡先：03-3900-0131 FAX：03-3900-0132

担当者：法人理事長

管理者

受付時間：営業時間に準ずる（9:00～18:00）

営業時間外はFAX・留守番電話にて対応

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については、受付事務でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐ。

#### 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 苦情があった場合には、ただちに管理者もしくは担当者が相手方に連絡をとり、直接面談して詳しい事情を聴くとともに、職員からも事情を確認する。必要があると判断した場合は、理事長、管理者を含め職員全員による検討会議を行う。
- ② 検討会議の結果は、必ず翌営業日までに具体的な対応をとる。
- ③ 苦情の内容によっては、第三者委員を選定して苦情の対応にあたる。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

#### 3 その他参考事項

- ① 日頃より担当居宅介護支援事業者との連絡を密にとり、利用者の要望・希望等を周知できるようにする。
- ② 利用者の要望・希望等および特性をよく理解し、適切に実施計画を図る。
- ③ 職員の計画的な研修等により、質の向上を図る。
- ④ 毎日朝礼で確認するなど、普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。
- ⑤ 利用者が苦情申し出等を行ったことを理由として、何らかの不利益な取り扱いをしない。
- ⑥ 解決困難な場合の対応は、保険者や国保連との調整を図る。