

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	医療法人安川病院訪問リハビリテーション
申請するサービスの種類	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	
担当者 宮田 直人	
連絡先 TEL 0776-52-2800 FAX 0776-52-2809	
受付時間 9:00 ~ 18:00（営業日）	
【市町（保険者）等の相談・苦情窓口】	
福井県国民健康保険団体連合会介護保険課	TEL0776-57-1614
福井市介護保険課	TEL0776-20-5715
坂井市高齢福祉課	TEL0776-50-3040
永平寺町福祉保健課	TEL0776-61-3920
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) 苦情があった場合は、担当者が具体的な内容、事実確認を行う。	
(2) 担当者は、当該苦情の内容を管理者に報告する。	
(3) 管理者を中心として苦情処理するための会議を開催し、当該苦情に対する改善策を協議する。	
(4) 管理者は、当該苦情に対する改善策を苦情の相手に説明する。	
(5) 苦情の内容、改善策を記録するとともに、業務マニュアル等の見直しを行い、再発防止を図る。	
3 その他参考事項	
(1) 利用者の意思および人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供する。	
(2) 国民健康保険団体連合会、市町等行政が行う調査に協力するとともに、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図る。	