

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	<p>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</p> <p>担当者 宮田 直人</p> <p>連絡先 TEL 0776-52-2800 FAX 0776-52-2809</p> <p>受付時間 9：00 ～ 18：00（営業日）</p> <p>【市町（保険者）等の相談・苦情窓口】</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">福井県国民健康保険団体連合会介護保険課</td><td style="width: 50%; text-align: right;">TEL0776-57-1614</td></tr> <tr> <td>福井市介護保険課</td><td style="text-align: right;">TEL0776-20-5715</td></tr> <tr> <td>坂井市高齢福祉課</td><td style="text-align: right;">TEL0776-50-3040</td></tr> <tr> <td>永平寺町福祉保健課</td><td style="text-align: right;">TEL0776-61-3920</td></tr> </table>	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
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	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>（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。</p> <p>（２）担当者は、当該苦情の内容を管理者に報告する。</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p>								
3	<p>その他参考事項</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p>								