

甲府共立診療所 訪問リハビリテーション事業所 苦情対応基準

相談窓口・苦情対応

甲府共立診療所 訪問リハビリテーション事業所

管理者：三井 一義

管理者代行：武井 智洋

及び病院利用委員会で対応いたします。

連絡先 055(221)1000

緊急時 055(226)3131

対応時間 8:00から17:10

公的機関の苦情受け付け場所

山梨県国民健康保険団体連合会 055(233)9201

甲府市介護支援情報センター 055(237)1161

- 職場だけで対応できない場合は、事業所管理部と相談し対応する。
- 文章で報告書（発生日時、経過・概要、対応結果、作成者名などを記載。氏名はプライバシーに配慮し、公表するかどうか確認する）を作成し、事業所管理部へ提出する。
- 当事者への対応をおこなう。内容によって「掲示」や「広報」にて周知を図る。
- 苦情や要望の内容を、診療所運営会議、主任会議、職員会議、部門会議に報告し、再発防止と接遇の改善などを適宜行う。
- 苦情対応マニュアル（訪問リハビリテーションサービス契約書・訪問リハビリテーションサービス事業重要事項説明書）を利用者に周知する。

【参考】（介護予防）訪問リハビリテーション運営に関する基準（苦情処理）

- 1) 苦情受付窓口を設置するなどして利用者・家族からの苦情に迅速・適切に対応し、受け付けた苦情の内容等を記録する。
- 2) 市町村からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、市町村が行う調査に協力する。
- 3) 市町村・国保連からの指導・助言に従って必要な改善を行い、市町村等から求められた場合にはその改善の内容を市町村等に報告する。

2000年4月

2023年4月改定