

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・施設名	OKP with Life クリニック
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 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	<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>苦情相談窓口                      担当者：（訪問）秋山 諒匡 （通所）秋山 諒匡                      連絡先： TEL048-658-9382 FAX048-658-9383                      対応可能曜日： 月～金（祝日および12/30～1/3を除く）                      対応可能時間： 8:30～17:30                      ただし、受け付けは24時間対応可能です。</p>
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>記録の保存                      ↓                      院内にて検討会議を開催                      ↓                      改善策を実施するとともに苦情主への報告を行う                      （ご利用者および家族からの苦情の場合は、担当ケアマネージャーまたは担当地域包括支援センターへの報告も行う）</p> <p>同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに研修等の機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。</p> <p>「記録」については、その解決の日から5年間保存する。</p>
3	<p>苦情があったサービス事業者に対する対応方針等（居宅介護支援事業者の場合記入）</p> <p>特記事項なし</p>
4	<p>その他参考事項</p> <p>定期的な研修や、日々のミーティングにて情報共有を心掛け、普段から苦情が出ないようサービス提供を心掛ける。</p>