

(参考様式4)

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	赤木医科器械株式会社福祉用具貸与事業所
----------	---------------------

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		
相談：苦情に対する常設の窓口として窓口職員を置き、その連絡先を利用者・家族等に明示する。 相談：苦情に対する窓口職員が不在の場合でも、基本的な事情については誰でも対応できるようにする。利用者からの相談・苦情等の内容については専門の用紙に記載し、その内容を速やかに福祉用具専門相談員または、管理者に連絡する。 (電話番号) 086-422-2549 (FAX) 086-486-1212 (苦情解決責任者) 西尾 剛幸 (苦情受付担当者) 臼井 祐人 受付時間 月～金 8:30～17:30		
2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順		
・苦情があった場合は、速やかに福祉用具専門相談員が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しく事情を聞くとともに、管理者に報告し、管理者は福祉用具専門相談員に対しその支持を行う。 ・利用者に対する対応は速やかに行う。 ・苦情・事故処理簿・顧客管理カードに記入・保管し再発の防止、今後の対応・サービス向上の基盤とする為【苦情等処理改善委員会】を開き、その議事内容を書き留める。 ・苦情等の記録について、その完結後5年間保存する。		
3 その他参考事項		
苦情・事故等の対応に当たっては、管理者・福祉用具専門相談員が速やかにこれに対応し、解決すべく全員一致協力しこれにあたる。		
4 公的機関の苦情相談窓口		
倉敷市介護保険課	(086) 426-3343	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
岡山県国民健康保険団体連合会	(086) 223-8811	8:30～17:00 (土日祝12/29～1/3を除く)
岡山市介護保険課	(086) 803-1240	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
総社市長寿介護課	(0866) 92-8369	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
早島町健康福祉課	(086) 482-2483	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
浅口市高齢者支援課	(0865) 44-7113	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
里庄町健康福祉課	(0865) 64-7232	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
福山市介護保険課	(084) 928-1259	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
井原市介護保険課	(0866) 62-9519	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
高梁市健幸長寿課	(0866) 21-0299	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
新見市介護保険課	(0867) 72-3148	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)
笠岡市長寿支援課	(0865) 69-2139	8:30～17:15 (土日祝12/29～1/3を除く)

福祉用具レンタルサービス苦情解決のしくみ

