

苦情解決体制

株式会社神戸在宅リハビリテーション事業団は、利用者さまおよびご家族から寄せられるご意見・ご要望・苦情に対して、誠実かつ迅速に対応し、安心してサービスをご利用いただけるよう努めます。

1. 基本理念

私たちは、看護・介護・リハビリテーションを通じて地域に貢献する企業として、「利用者中心のケア」を基本とし、苦情を単なる不満として捉えるのではなく、サービス向上のための貴重なご意見として真摯に受け止めます。

2. 対応の基本方針

1. 誠実な対応

苦情や意見には誠意をもって対応し、事実確認を行った上で、迅速かつ公正に解決を図ります。

2. 利用者の権利の尊重

苦情を申し出たことによって、利用者さまやご家族に不利益が生じることは決してありません。

3. 個人情報の保護

苦情・相談内容および個人情報は、厳重に管理し、外部に漏れることのないよう適切に取り扱います。

4. 原因の分析と再発防止

苦情やご意見の内容を分析し、再発防止やサービス改善に活かします。

3. 体制と役割

- ・ 苦情受付担当者：各事業所に配置し、日常的な相談・受付を行います。
- ・ 苦情解決責任者：事業所管理者が中心となり、内容を確認し、解決に向けて対応します。

4. 苦情受付方法

苦情やご意見は、以下のいずれの方法でも受け付けます。

- ・ 面談・電話・書面・メールによるご相談
- ・ 行政機関・苦情受付センターなど、外部機関への申出

5. 継続的な改善

当社は、苦情の受付・対応状況を定期的に検証し、職員研修やミーティングを通じて、組織全体の意識向上とサービス品質の向上に努めます。

株式会社神戸在宅リハビリテーション事業団