

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	大阿蘇病院訪問リハビリテーション
申請するサービス種類	訪問リハビリテーション（介護予防含む）

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
 - ①所在地 熊本県阿蘇市一の宮町宮地5833
 - ②事業者名 大阿蘇病院訪問リハビリテーション
 - ③電話番号 0967-22-2111
 - ④FAX番号 0967-22-2114
 - ⑤対応時間 午前8時から午後5時まで
(但し、希望があれば上記以外の時間に対応します。)
 - ⑥担当者 甲斐 勇磨（カイ ユウマ）
 - ⑦担当者不在時の対応
上記担当者が不在の時は、当事業所の他の従業員が対応し、担当者に確実に伝達します。
 - ⑧その他 当法人で行う他の指定サービス事業をご利用の方については、その事業の職務と兼務しない職員が担当します。

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

利用者様等から苦情の申し出があった場合、まず上記担当者が内容を伺い下記のA及びBの手順により処理します。

苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存し、その後サービス提供に活用します。

苦情等の処理は他の業務に優先して迅速に行うものとし、次回のサービス提供時までには解決し、利用者の方が安心してサービスの提供を受けられるよう最大限の努力を行います。

 - A 苦情を申し立てられた方に内容説明を行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであればその場で速やかに同意を得、解決を図ることとします。この場合も必ず管理者へ報告します。
 - B-1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、利用者等から聞き取り及び担当従業者への聞き取りにより事実を詳細に把握します。
 - B-2 その後、翌日までには事業所内で検討会議を開き、当事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者等に説明し同意を得ます。
 - B-3 管理者は、利用者等からの苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているかを、担当従業者のみならず、利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、職員教育を徹底して速やかな改善を図り、利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分配慮します。
 - B-4 上記の流れにより苦情の処理を図った後も、利用者等及び当事業所とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意をしてサービス提供を行います。

- 3 その他参考事項
 - ① 当事業所が提供した訪問リハビリテーション（介護予防含む）により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害を賠償します。
 - ② 当事業所が提供した訪問リハビリテーション（介護予防含む）に対する苦情申立が国民健康保険団体連合会にあった場合は、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、当事業所が提供した訪問リハビリテーション（介護予防含む）に関して国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合においては、これに従って必要な改善を行います。
 - ③ 当事業所が提供した訪問リハビリテーション（介護予防含む）に対する苦情申立を利用者が国民健康保険団体連合会に行う場合は、必要な援助を行います。
 - ④ 訪問リハビリテーション計画は利用者の希望をふまえて作成されておりますので、変更を希望される場合は速やかに応じます。