

利用者からの苦情処理の概要

1. 利用者からの相談又は苦情等（以下「苦情等」という。）に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置、利用者及びその家族等（以下「利用者等」という。）からの苦情等については、以下の窓口で対応します。

- | | |
|-------------|---|
| ① 相談・苦情窓口 | 大阿蘇病院通所リハビリセンター
(TEL) 0967-22-2760
(FAX) 0967-22-2377 |
| ② 担当者職名・氏名 | 大阿蘇病院通所リハビリセンター
正担当者：理学療法士 甲斐 勇磨 |
| ③対応日時及び時間 | 月曜日～土曜日の8時～17時（年末年始は休み） |
| ④ 担当者不在時の対応 | 大阿蘇病院通所リハビリセンター
副担当者：看護職 中島 美奈子 |

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合には、担当者が速やかに事実の確認を行う。必要があれば利用者宅を訪問する。
- ② サービス提供に関する苦情の場合は、事実の確認を行う。
- ③ 当該リハビリテーションサービス計画に関する苦情の場合は、必要に応じ施設管理者に報告する。その結果を利用者に説明する。
- ④ 苦情の内容いかににかかわらず苦情を受けた場合には、必ずそのサービス提供者及び管理者に報告する。
- ⑤ 自ら提供したサービスにおいても、利用者から苦情があった場合には速やかに改善を行い利用者に説明をする。利用者の納得が得られない場合に際しては、他の指定通所リハビリテーション施設を紹介する等必要な協力を行う。
- ⑥ いずれの場合も苦情を受け付けた2日以内には対応方針を決め、担当者が利用者に説明を行う。
- ⑦ 苦情の記録及び当該施設の対応方法は記録し、台帳として保管し、再発防止に役立てていく。

3. その他参考事項

- ① 苦情の内容が賠償責任を伴う事故等の場合は、速やかに損害賠償を行う。
- ② 提供した当該施設サービスに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- ③ 提供した当該施設サービスに関する利用者からの苦情に関して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、同連合会から指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。