

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

### (1) 利用者からの苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）・担当者

事業所名	呉中通病院 訪問リハビリテーション
住所	呉市中通1丁目3番8号
TEL 番号	(0823) 22-2510
FAX 番号	(0823) 22-2514
苦情相談の担当者	丹下 知弘（相談員）、栗原 賢（訪問リハ担当者）

なお、以下の公的機関における苦情申請先でも苦情申請は可能です。

呉市役所 福祉保健部 介護 保険課	所在地：呉市中央四丁目1番6号 電話：(0823) 25-2626
国民健康保険団体連合会	所在地：広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話：(082) 554-0770

### (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 苦情申出者（利用者・家族等）からの苦情受付  
苦情の対応をした者は苦情処理台帳に記載
- ② 担当者による事実確認
- ③ 苦情処理方法を苦情処理台帳に記載し、管理者決裁のもと、事業所としての意思決定（謝罪、事実の伝達（説明）、市町村・県等への報告等）をする。
- ④ 必要に応じて、苦情処理について関係者と連携を行う。
- ⑤ 苦情処理について苦情申出者へ説明する。
- ⑥ 苦情処理は1日以内に行われることを原則とする。
- ⑦ 反省事項を記録・共有し、サービスの質の向上を図るよう努める。

### (3) その他参考事項

- ① 当事業所に対する利用者などからの苦情について市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査などに協力し、改善などの指示や助言を受けた場合は速やかに改善します。また、市町村又は国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、その改善内容を報告します。
- ② 当事業所が行うサービスの提供により、利用者に賠償すべき事故が発生した場合は速やかに賠償します。
- ③ 苦情処理台帳は訪問リハビリ終了から5年間保存します。
- ④ これらの内容は事業所に掲示し、ウェブサイトにも掲載します。