

## 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・施設名	木阪病院
サービス種類	訪問リハビリテーション、介護予防訪問リハビリテーション
措 置 の 概 要	
<p>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</p> <p>(1)木阪病院 訪問リハビリテーション</p> <p style="text-align: center;">TEL (082)421-0800</p> <p style="text-align: center;">FAX (082)421-0810</p> <p>(2)担当者… 中平 啓太</p>	
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     User[利用者] -- 苦情・相談 --&gt; Hospital[木阪病院 (訪問リハビリテーション) TEL (082)421-0800]     Hospital -- 説明・対応 --&gt; User     Hospital -- 苦情・相談 --&gt; City[市町]     City -- 指導・助言 --&gt; Hospital     Hospital -- 苦情・相談 --&gt; Pref[県]     Pref -- 指導・助言 --&gt; Hospital     Hospital -- 苦情・相談 --&gt; NHI[国保連]     NHI -- 指導・助言 --&gt; Hospital     </pre> </div> <p>苦情又は相談があった場合は利用者の状況を詳細に把握するため、必要に応じて訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○担当者は担当訪問療法士に事実関係の確認を行います。</li> <li>○担当者は、把握した状況を担当訪問療法士とともに検討を行い、時下の対応を決定します。</li> <li>○対応内容に基づき、必要に応じて関係者の連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を出来るだけ早期に行います。</li> <li>○担当者は、苦情内容・対応内容等を理事長及び管理者に報告をします。</li> </ul>	
<p>3 苦情があったサービス施設の対応方針</p> <p>(1)苦情の内容により、今後の対応について検討し、訪問療法士・担当者が常時連絡を取りながら取り組みます。</p> <p>(2)県・市町村・国保連と苦情処理に対する連携を取りながら取り組みます。</p> <p>(3)苦情処理一覧表を作成し、チェックとフォローの励行に努めます。</p>	
<p>4 その他の参考事項</p> <p>相談・苦情に対する記録は、支援経過記録又は苦情処理記録に記載することといたします。</p>	