

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

|             |                     |
|-------------|---------------------|
| 事業所又は事業所名   | 田川診療所               |
| 申請するサービスの種類 | 訪問リハビリ・介護予防訪問リハビリ事業 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |              |                |            |              |                    |                  |              |                        |                  |              |                 |           |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|----------------|------------|--------------|--------------------|------------------|--------------|------------------------|------------------|--------------|-----------------|-----------|--------------|
| 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>相談、苦情に対する常設の窓口として、苦情受付責任者を置いている。また、苦情受付責任者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・窓口設置場所 田川診療所</li><li>・窓口開設時間 営業日の午前9時00分から午後5時00分まで</li><li>・対応者 苦情受付責任者 事務長 谷垣 務 （電話番号）0947-42-8403<br/>苦情管理責任者 本部介護福祉部 部長 渡部 美紀 （電話番号）092-651-9807</li></ul> <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> <p>① 苦情原因の把握 当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。</p> <p>② 検討会の開催</p> <p>苦情内容の原因を分析するため、関係者出席のもと、対応策の協議を行う。</p> <p>③ 改善の実施</p> <p>利用者に対し、対応策を説明して同意を得、改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。</p> <p>④ 解決困難な場合</p> <p>適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。</p> <p>⑤ 再発防止</p> <p>同様の苦情、事故が起らないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。</p> <p>3 その他参考事項</p> <p>普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。</p> <p>① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。</p> <p>② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。</p> <p>③ 利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。</p> <p>4 公的機関の相談窓口</p> <table><tr><td>1) 田川市役所 高齢障害課</td><td>田川市中央町 1-1</td><td>0947-44-2000</td></tr><tr><td>2) 福岡市役所保健福祉局介護保険課</td><td>福岡市中央区天神 1丁目 8-1</td><td>092-733-5452</td></tr><tr><td>3) 国民健康保険団体連合会総務部介護保険課</td><td>福岡市博多区吉塚本町 13-47</td><td>092-642-7859</td></tr><tr><td>4) 広域連合 田川・桂川支部</td><td>田川新町 18-7</td><td>0947-49-1093</td></tr></table> |                  |              | 1) 田川市役所 高齢障害課 | 田川市中央町 1-1 | 0947-44-2000 | 2) 福岡市役所保健福祉局介護保険課 | 福岡市中央区天神 1丁目 8-1 | 092-733-5452 | 3) 国民健康保険団体連合会総務部介護保険課 | 福岡市博多区吉塚本町 13-47 | 092-642-7859 | 4) 広域連合 田川・桂川支部 | 田川新町 18-7 | 0947-49-1093 |
| 1) 田川市役所 高齢障害課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 田川市中央町 1-1       | 0947-44-2000 |                |            |              |                    |                  |              |                        |                  |              |                 |           |              |
| 2) 福岡市役所保健福祉局介護保険課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 福岡市中央区天神 1丁目 8-1 | 092-733-5452 |                |            |              |                    |                  |              |                        |                  |              |                 |           |              |
| 3) 国民健康保険団体連合会総務部介護保険課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 福岡市博多区吉塚本町 13-47 | 092-642-7859 |                |            |              |                    |                  |              |                        |                  |              |                 |           |              |
| 4) 広域連合 田川・桂川支部                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 田川新町 18-7        | 0947-49-1093 |                |            |              |                    |                  |              |                        |                  |              |                 |           |              |

## 訪問リハビリ事業所（田川診療所）の概要

### 1. 当事業所の概要

(1) 当事業所の相談窓口 電話 0947-42-8403

(2) 当事業所の指定番号及びサービス提供地域

|      |                   |      |         |
|------|-------------------|------|---------|
| 指定番号 | 訪問リハビリ 4015619440 | 提供地域 | 田川市・田川郡 |
|------|-------------------|------|---------|

(3) 当事業所の営業時間

|     |                                     |        |             |
|-----|-------------------------------------|--------|-------------|
| 営業日 | 月曜日～金曜日午前9時00分～午後5時00分              | 利用定員   | 25名         |
| 休日  | 土曜日・日曜日・祝日 ※土曜・祝日は、必要に応じて営業する場合もあり。 | その他の休日 | 12月30日～1月3日 |

### 2. 職員の勤務体制

|                   |      |           |
|-------------------|------|-----------|
| 管理者（医師）           | 常勤1名 | 当事業所の営業時間 |
| 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 | 1名以上 | 当事業所の営業時間 |

### 3. サービス内容

計画的な医学管理を行っている医師の指示に基づき、要介護者等の居宅を訪問し、基本的動作能力又は応用的動作能力、社会的適応能力、心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立を助けるために行う、理学療法や作業療法その他必要なりハビリテーションを行います。

### 4. 利用料

(1) 利用料 →要介護認定者等の方の利用料は介護保険負担割合証に記載された割合。

### 5. 当事業所の特徴など

#### 運営方針

(1) 事業の目的

田川診療所 訪問リハビリテーションの適切な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め事業所の担当職員が、要介護状態にある高齢者に対し適切なサービスを提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

事業所の担当職員は要介護状態にある高齢者に対し、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮し、適切な居宅サービスが提供されるよう援助を行います。事業の実施にあたっては、関係市町村、地域保健・医療福祉サービス機関や居宅介護支援センター等との連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。

### 6. サービス内容に関する苦情の対応

「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」の通り

### 7. 事故発生時の対応

(1) 利用者の病状の急変、その他緊急事態が発生した場合の医療機関の確保と速やかに主治医の指示が得られるような体制を確保します。主治医の指示に従って必要な措置を講じ、主治医と連絡が困難な場合には、緊急搬送等の的確な措置を取るとともに、速やかにご家族および居宅支援事業所、関係市町村に連絡することとします。

(2) 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

### 8. 秘密保持

(1) 事業者及び従業者は、サービスを提供する上で得た利用者及びその家族に関する個人情報を、利用者または第三者の生命、身体などに危険がある場合など、正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らしません。

(2) 事業者は、利用者及びその家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において当該利用者及び家の個人情報を用いません。

### 9. 賠償責任

当事業所は、サービス提供にともなって当事業所の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

保険会社名：三井住友海上火災保険株式会社

保険名：民医連・介護事業所責任保険