

相談・苦情対応マニュアル

巨摩共立病院 地域リハビリテーション室

2016.4. 1

2022.4

対応の基本的な考え方

相談/苦情に対する適切な対応は、利用者にとってはサービスに対する満足度を高めることや、社会的弱者に対する虐待を防ぐことなどの効果が期待できる。また、事業者にとっては利用者ニーズの把握や提供サービスの妥当性の検討が可能となるなど、結果として相談・苦情の解決は介護保険サービスの質の向上を図り、利用者と事業者双方にとって有益なものとなる。

・相談対応の基本的な流れ

1. 相談窓口

巨摩共立病院 地域リハビリテーション室 室長・主任

2. 対応方法

相談内容の確認

↓

内容によって次の対応を行う

①ゆっくり話を聴く必要のあるケース

→相談室で時間をとって行う

②MSW等、専門職による対応が必要なケース

→紹介を行う

③介護指導等が必要なケース

→担当ケアマネジャーに報告し、対応策を検討する

↓

内容を所定の記録用紙に記載する

・苦情対応の基本的な流れ

1. 苦情窓口

巨摩共立病院 副事務長 及び 病院利用委員会

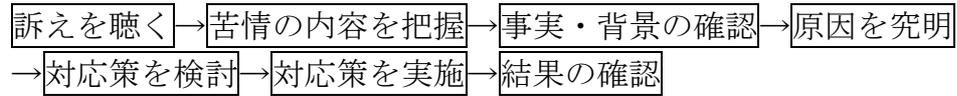
地域リハビリテーション室 室長 主任

2. 対応方法

①巨摩共立病院 副事務長 及び 病院利用委員会の対応結果に応じ

指示の基に適切に対処を室長及び主任は行う

②地域リハビリテーション室 室長・主任対応のケース



3. 対応上の留意点

①室長・主任は苦情があった場合、内容を聴き取り必要に応じて、副事務長及び病院利用委員会に報告

②室長・主任不在時の対応

内容を聴き取り、「内容につきましては、速やかに室長に報告いたします。」
「後日こちらから連絡させていただきます。」と伝える。

③記録・報告

別紙記録用紙に内容を記載する。特に改善内容は、具体的な物とする。

④対応策

対応策については、内容に応じて集団で討議し、質の向上の手立てとする。
室長・主任は、職場（部門）会議等で苦情の内容と改善策について職員に周知する。