

# 苦情処理対応マニュアル

令和4年12月1日

一般財団法人 高雄病院 介護医療院 優都びあ

## 【相談・苦情の窓口】

- (1) 入所者からの相談・苦情等に対応する常設の窓口、責任者は下記の通りである。
- 1、入所者からの相談・苦情の受付窓口は、介護医療院看護師詰所にて行う。
  - 2、相談・苦情の受付は口頭、または文章によるものとする。
  - 3、相談・苦情の対応は、当介護医療院師長、係長、介護支援専門員が担当する。
  - 4、相談・苦情の最終責任者は介護医療院管理者とする。

## 【相談・苦情の対応の心構え】

- (2) 相談・苦情の対応に当たっては、入所者の立場に立って、入所者の擁護支援を基本に信頼を得られるよう迅速・適切に対応し、十分に説明し納得が得られるように努めることとする。

## 【相談・苦情の受付場所、時間】

- (3) 相談・苦情の受付場所、時間は次の通りとする。
- 1、受付場所・・・介護医療院 優都びあ 看護詰所
  - 2、受付時間・・・月曜日～土曜日 午前8時45分～午後4時45分
- 但し、急を要する時又は上記の時間外は介護医療院看護師詰所にて24時間対応する。

## 【相談・苦情の対応手順】

- (4) 1、相談者の名前、住所、当事者との関係等について聞き取りを行う。
- 2、相談・苦情の根本となっている原因が何かを十分に聞き、又どのような解決を望んでいるかを確実に聞き取る。
  - 3、介護支援専門職員、師長、係長はできる限り迅速・適切に解決を図るように努める。
  - 4、その場で相談者の納得が得られなかったものや、後日に回答を約束したものについては、早急に解決を図るように努める。
  - 5、介護支援専門員、師長、係長で解決できない相談・苦情に関しては、管理者、主治医等で解決を図るように努める。
  - 6、施設内で解決できない内容のものについては、サービス業者、市町村、府と連絡調整を図り解決を図るよう努める。
  - 7、京都市右京区役所保健福祉センター健康福祉部健康長寿推進課、京都府国民健康保険団体連合会の相談窓口を紹介する。
  - 8、記録の必要な相談・苦情については、相談記録票に記録する。
  - 9、京都府、京都市への報告の必要な内容の相談・苦情については、速やかに報告する。

## 【その他】

- (5) 1、相談・苦情が処理、解決できないケースは、施設内の会議で決定する。
- 2、必要に応じて弁護士等に相談を行う。
  - 3、入所者にサービス提供による賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償について検討をし、適切に対処する。