

## (仮称) 町田市在宅療養者訪問時等トラブル相談窓口事業について (案)

## 1 事業目的

在宅療養に携わる医療や介護の専門職が、カスタマーハラスメントをはじめとした患者や利用者とのトラブルに対する適切な対応方法を習得することを支援し、安心して業務を行うことができる環境を整える。

## 2 事業内容

## (1) トラブル相談窓口の設置

町田市に患者や利用者とのトラブルに関する相談窓口を設置し、医療や介護の専門職からの相談に対し、トラブルを未然に防ぐための対策や、発生したトラブルに対する対応方法等を助言する。



(※) 原則として管理者からの相談を想定しています。

## (相談例)

- ・トラブルになった (なりそうな) 場合の対応方法が知りたい。
  - ・警察に相談する程でもないが、心配なケースについて相談したい。
  - ・再発防止のためのアドバイスがほしい。
- 等

## (2) トラブル対応への同行訪問

相談に対応する中で、必要な場合には相談窓口の担当者が患者・利用者に直接対応する場に同行する。

※要予約。多くの方に利用いただくため、利用回数に上限を設けることを想定

※利用する医療機関・介護事業所と相談窓口受託事業者とが派遣契約を締結

## (活用例)

- ・トラブルになっている患者・利用者と後日話し合いを行うのだが、激高する可能性がある。対応に不安があるため、相談窓口の職員に同席してほしい。
- 等

(3) トラブル対応に関する研修の実施

医療や介護の専門職の対応能力向上のための研修を実施する。

3 事業対象者

町プロ協議会の参画団体に所属する医療機関又は介護サービス事業所

4 事業実施期間

2023年4月1日～2026年3月31日

※予算の議決による

5 事業実施主体

町田市（委託による実施を想定）