

## 苦情受付の流れ

### (1) 苦情の受付

- ① 居宅介護支援に対する苦情がある場合は随時受け付けます。(第三者委員も直接苦情を受け付けます)
- ② 苦情受付担当者は、各苦情内容について確認します。
  - ア. 苦情の内容 イ. 苦情申出人の希望等 ウ. 第三者委員への報告の要否
  - エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ③ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図ります。

#### 【受付時の対応について】

- ・ 苦情の内容を傾聴し、利用者や家族の話に真摯に耳を傾ける。
- ・ 苦情の内容を正確に記録する(日時、内容、相手の意図や感情も含める)。
- ・ 相談窓口の連絡先と対応責任者について明示する。
- ・ 苦情受付後、速やかに管理者へ報告する。

### (2) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告し、必要な対応を行ないます。
- ② 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申出人に対して報告を致します。

#### 【管理者による確認と初期対応】

- ・ 初期対応が必要な場合は、関係部署と連携し、速やかに対応する。
- ・ 必要に応じて、利用者や家族の不安を和らげるための説明を行う。

### (3) 苦情解決に向けての話し合い

- ① 苦情解決責任者は苦情申出との話し合いにより解決に努めます。
- ② 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次によりおこないます。
  - ア. 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

#### 【調査と原因分析】

- ・ スタッフや関係機関と連携し、苦情の原因を詳細に調査する。
- ・ 必要に応じて、サービス提供事業者からも情報を収集する。
- ・ 苦情の背景や原因を分析し、今後の改善点を特定する。

### (4) 苦情解決結果の記録、報告

- 苦情解決や改善を重ね、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保され、これらが実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにします。

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をします。
- ② 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告します。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告をします。

#### **(5) 再発防止策の策定と周知**

- ① 苦情対応結果をもとに、再発防止策を検討・策定する。
- ② 再発防止策を全スタッフに周知し、理解を確認する。
- ③ 必要に応じて、スタッフ向けの教育・研修を実施する。

#### **【フォローアップ】**

- ① 一定期間後に利用者や家族へ連絡し、対応への納得が得られているかを確認する。
- ② 追加の対応が必要な場合は、速やかに行う。
- ③ フォローアップ結果を記録し、今後の改善に役立てる。

#### **(6) 市町村・国保連合会の調査協力**

- ① 市町村や国保連合会からの調査依頼があった場合、速やかに管理者に報告する。
- ② 必要な資料や記録を準備し、期限内に提出する。
- ③ 指導・助言があった場合、改善策を講じ、適切に報告する。

R4年6月15日作成