

# 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。(アルファルマ本部(今後本部と呼ぶ)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(本部・地域包括支援センター・行政等)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本部・地域包括支援センターの助言、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に報告し、必要な対応を行ないます。
- ② 本部・地域包括支援センターは、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人との話し合いにより解決に努めます。
- ② 本部・地域包括支援センター等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. 本部・地域包括支援センターによる苦情内容の確認
  - イ. 本部・地域包括支援センター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本部・地域包括支援センター等に報告します。
- 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、苦情申出人及び本部・地域包括支援センター等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。

令和4年9月1日作成