

相談苦情対応要領書

1. 目的

様々な不信や不安を抱えた利用者やその家族に対する対応を明確に規定することにより、速やかで責任ある対応を行い、利用者満足の向上に努める。

2. 適用範囲

刈谷居宅介護支援事業所及び利用する介護サービス事業所、介護保健施設等に対する相談・苦情全般。

3. 主管部署・管理部署

刈谷居宅介護支援事業所

3.1 苦情相談窓口設置 苦情相談担当者を管理者とする旨を重要事項説明書に掲載する。

4. 相談内容

4.1 ①ケアプラン作成に関するもの。②介護支援専門員に対するもの。③サービス事業所に対するもの。④その他

自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等全般に対応する。自らの行う居宅介護支援事業も含む

4.2 相談時間：原則として事業所の時間内とするが、休日等も担当者が携帯を保持し転送電話により対応処理ができるようにする。

4.3 相談場所：刈谷居宅介護支援事業所内とするが、電話又は居宅等への訪問もある。

5. 業務手順

5.1 話をよく聞き、事実を確認すると共に、所長へ報告する。

相談・苦情を受け付けた場合は、迅速かつ誠実に対応し、利用者の権利擁護に努めるとともに申し出者や利用者に対して不利益となる扱いを行ってはならない。

5.2 原因事実を明確にする。

相談・苦情内容を十分に聴き、内容の明確化に努め、かつ利用者に直接確認を求める。

5.3 目の前の苦情・課題に速やかに対応する。

5.3.1 相談・苦情の内容によって調査が必要と認められる場合は、適切に対応する。

5.3.2 サービス事業者等への相談苦情については、確認を行い、改善を要する場合は改善を求めるなど対処する。必要により介護サービス計画を変更する。

5.4 根本的な原因を究明する。

調査結果等の結果、改善が必要と認められる場合は必要な措置を講ずる。

5.5 原因に対して解決策を立案する。

苦情・対応の結果については、報告基準に基づいてインシデント・アクシデントレポートを速やかに作成、所長へ報告するとともに、安管室へ提出する。

5.6 円満解決が図れなかった案件については、保険者へ報告、連絡する。

5.7 秘密保持：当該職員として知り得た事項は、正当な理由なく他に漏らしてはならない。

相談苦情対応要領書

分類番号

ZD 居宅-C0016

版数

03

頁

2/2

6. 関連帳票

インシデント・アクシデント報告基準 KB 安管-M00045 別表 1

「インシデントレポート」 KD 安管-M00091

「アクシデントレポート」 KD 安管-M00090

7. 改訂履歴表

版数	年月日	改訂内容/理由
00	平成26年10月1日	新規制定
01	平成29年4月1日	改正
02	2020年7月22日	改定/録方法の変更
03	2022年7月22日	3.1 追加 4.1 修正 5 業務手順見直し 6 関連帳票修正

8. 決裁欄

承認 所長	照査 管理者	作成 担当者
杉山		上田