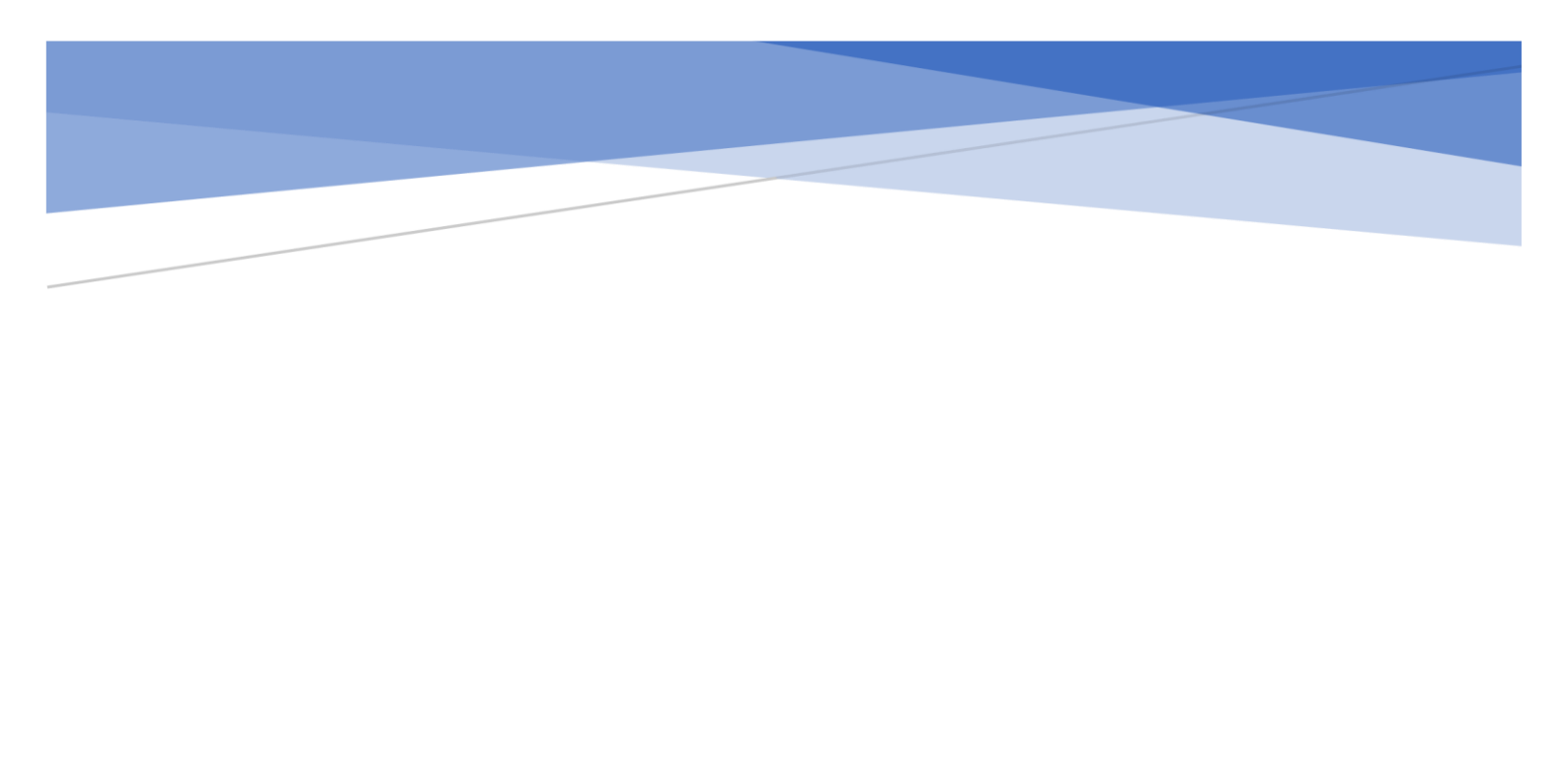




---

---

# 苦情対応マニュアル

---

---

事業所名：ケアプランセンターふりーだむ

(居宅介護支援)

## 目次

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 1 本マニュアルの目的.....           | 2 |
| 2 苦情とは.....                | 3 |
| 3 苦情対応の体制と手順 .....         | 4 |
| 4 苦情対応の基本フロー .....         | 5 |
| 5 市町村又は国保連合会が行う調査への協力..... | 6 |
| 6 苦情対応チェックリスト .....        | 8 |
| 7 （別紙）苦情対応記録簿 .....        | 9 |

## 1 本マニュアルの目的

本マニュアルは、利用者および家族から寄せられる苦情に迅速かつ適切に対応することで、利用者の権利を守るとともに、介護サービスの質を維持・向上させることを目的としています。

苦情対応は、サービスの改善と信頼関係の構築に欠かせない要素であり、利用者と家族が安心してサービスを利用できる環境を整えるための重要な機会です。これにより、利用者一人ひとりの尊厳を尊重し、質の高いケアを提供し続けます。

### 苦情対応の意義



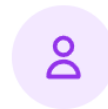
#### 権利擁護

苦情対応を通じて利用者や家族の声を尊重することで、権利を守ります。



#### サービスの質の維持・向上

苦情対応を通じて得た情報をもとに、サービスの質を継続的に向上させます。



#### 信頼関係の構築

苦情に対して誠実に対応することで、利用者や家族との信頼関係が築かれます。

## 2 苦情とは

苦情とは、自ら提供した居宅介護支援又は自らが居宅サービス計画に位置付けた居宅サービス等に対して、利用者や家族等を感じる不平・不満を表明する行為です。

具体的には、以下のようなケースが該当します。

- ケアマネジャーの対応について  
説明が不足している。態度が冷たい。調整や連絡がスムーズでない。
- 居宅サービス計画の内容について  
ケアプランが利用者の希望に沿っていない、プラン内容が適切でない。
- サービス事業者等について  
ケアプランに沿ったサービスが提供されていない。スタッフの対応が不適切。



### 3 苦情対応の体制と手順

---

苦情対応を迅速かつ適切に行うために、事業所内に苦情の「相談窓口」を設置し、利用者や家族が安心して相談できる環境を整えています。管理者が苦情対応の専任担当者として責任を持ち、解決に向けた取り組みを行います。また、以下の手順に従い、スタッフ全員が一貫した対応を行えるよう体制を整えています。

#### 1. 相談窓口での苦情受付

- 相談窓口では、利用者や家族等からの苦情を電話または面談で受け付け、詳細を聞き取りながら記録します。
- 相談窓口の連絡先を明示し、利用者や家族が安心して相談できるようにします。
- 苦情受付時には、利用者や家族の意見に真摯に耳を傾け、誠意を持って対応します。
- 苦情内容は速やかに管理者に報告します。

#### 2. 管理者による確認と原因分析

- 管理者を苦情対応の専任担当者とし、相談窓口から報告を受けた苦情について利用者や家族に連絡を取り、内容を確認します。
- 管理者がスタッフと連携し、苦情内容を調査・分析します。
- 必要に応じて、サービス提供事業者からも聞き取りを行い、原因を分析します。

#### 3. 解決策の策定と実施

- 苦情が発生した原因を特定し、解決策を策定します。
- 解決策を実施し、利用者や家族に丁寧に説明して納得を得られるよう努めます。

#### 4. 再発防止策の策定と周知

- 苦情内容や対応結果をもとに、同様の問題が再発しないよう再発防止策を講じます。
- 再発防止策は全スタッフに周知し、必要に応じて教育や研修を行います。

#### 5. 利用者家族へのフォローアップ

- 対応後、利用者や家族の納得が得られているかを確認します。

## 4 苦情対応の基本フロー

---

### 苦情対応の基本フロー



#### 1. 苦情の受付・記録

まず、相談窓口が苦情内容を傾聴し、事実関係を正確に記録します。



#### 2. 苦情対応責任者への報告

記録した内容を、速やかに苦情対応責任者（管理者）へ報告します。



#### 3. 利用者・家族への連絡・確認

責任者は、苦情を申し出た方に連絡を取り、内容の再確認と今後の対応を説明します。



#### 4. 調査・原因分析・解決策の策定

事実関係を調査し、原因を分析。具体的な解決策と改善案を策定します。



#### 5. 再発防止策の策定と職員への周知

同様の問題が再発しないよう対策を立て、全職員に周知徹底します。



#### 6. 最終確認

最終的な解決策を報告し、利用者や家族の納得が得られているかを確認します。

## 5 市町村又は国保連合会が行う調査への協力

利用者や家族から寄せられた苦情に関して、市町村または国民健康保険団体連合会（以下、「国保連合会」）から調査や指導が行われた場合、以下の方針と手順で協力を行います。

### 1. 調査協力の基本方針

- 利用者や家族の苦情に関する市町村および国保連合会の調査要請に対し、迅速かつ誠実に協力します。
- 提出を求められた文書や物件について、正確かつ適切に提供します。
- 市町村および国保連合会からの指導や助言があった場合、改善策を速やかに講じ、必要な報告を行います。

### 2. 調査協力の手順

#### ① 調査の依頼受領

- 市町村または国保連合会から調査依頼の連絡があった場合、速やかに苦情対応責任者（管理者）に報告し、指示を仰ぎます。

#### ② 資料の準備と提出

- 調査に必要な文書や記録の提示を求められた場合、適切な資料を準備し、求められた期限内に提出します。
- 提出する資料は、苦情内容および対応状況に関する記録、または当該苦情に関連する居宅サービス計画（ケアプラン）や居宅介護支援の提供記録等です。
- 提出に際しては、利用者の個人情報の保護に十分に留意し、プライバシーが守られるよう適切な措置を講じます。

#### ③ 調査への対応

- 市町村または国保連合会の職員が直接質問や照会を行う場合、誠実に対応し、事実に基づいた回答を行います。
- 必要に応じて、関係者（サービス提供事業者等）との連携を図り、調査内容に沿った情報を提供します。

#### ④ 指導および助言に基づく改善

- 市町村または国保連合会から指導や助言を受けた場合、内容を確認し、速やかに改善策を策定・実施します。
- 改善策が講じられた後は、再発防止のための教育・研修を全スタッフに行い、全体的なサービス向上を図ります。

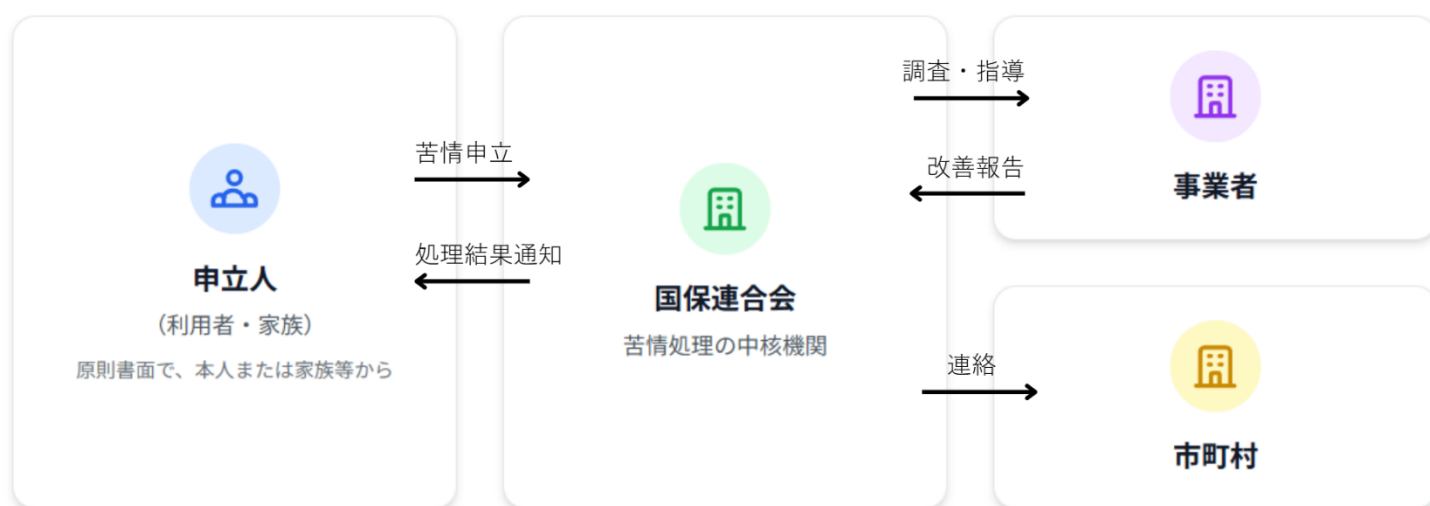
#### ⑤ 改善報告

- 市町村または国保連合会から改善内容の報告を求められた場合、改善内容および実施状況をまとめ、速やかに報告します。
- 報告内容には、苦情に対する対応結果、再発防止策の実施状況、スタッフへの周知徹底の状況などを含みます。

### 3. 苦情申立てに対する利用者支援

- 利用者が、市町村や国保連合会に対して苦情の申立てを行う場合、必要な手続きや情報提供などの援助を行います。
- 利用者が苦情申立てを行いやすいように、サポートを提供し、申立てに対する調査や確認作業にも誠実に協力します。

## 国保連合会での苦情処理の主な流れ





## 6 苦情対応チェックリスト

苦情対応の各手順において、対応漏れを防ぎ、スタッフが適切に進められるよう、以下のチェックリストを活用してください。各ステップを確認しながら進めることで、迅速かつ丁寧な対応が実現できます。

### 1. 受付時の対応

- ☐ 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. 管理者による確認と初期対応

- ☐ 管理者が苦情内容を確認し、利用者・家族等へ連絡を取り、詳細な確認を行う。
- ☐ 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. 調査と原因分析

- ☐ スタッフや関係部署と連携し、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. 解決策の策定と実施

- ☐ 苦情の原因に基づいて、解決策を策定する。
- ☐ 解決策の内容を利用者や家族に丁寧に説明し、納得を得られるよう努める。
- ☐ 解決策を実行し、その効果を確認する。

### 5. 再発防止策の策定と周知

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

### 6. フォローアップ

- ☐ 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。
- ☐ 追加の対応が必要な場合は、速やかに行う。
- ☐ フォローアップ結果を記録し、今後の改善に役立てる。

### 7. 市町村・国保連合会の調査協力

- ☐ 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。
- ☐ 必要な資料や記録を準備し、期限内に提出する。
- ☐ 指導・助言があった場合、改善策を講じ、適切に報告する。

## 7 （別紙）苦情対応記録簿

本記録簿は、苦情対応の一連の流れを記録し、対応履歴を明確に残すためのものです。苦情対応に関わるスタッフは、この記録簿を用いて、苦情の内容や対応の経過を詳細に記載してください。記録内容は再発防止やサービス改善の重要な資料となります。

1. 受付日時：苦情を受け付けた日時を記入します。
2. 受付担当者：苦情を最初に受け付けた担当者の名前を記入します。
3. 申立人情報：苦情を申し立てた方の情報（氏名、性別、年齢、連絡先、利用者との関係）を記入します。
4. 利用者情報：苦情の対象となる利用者の情報を記載します。
5. 苦情内容：苦情の内容を具体的に記録します。発生した状況や申立人の意図、感情なども含めるとより詳細な対応が可能です。
6. 調査と原因分析：苦情に対して行った調査の方法や、原因の特定内容を記入します。
7. 解決策の策定と実施：原因に基づき、どのような解決策を講じたかを記載します。また、利用者や家族への説明内容や対応結果も記録します。
8. 再発防止策の策定と周知：再発防止に向けて、講じた対策や周知の方法を記入します。
9. フォローアップ：苦情対応後、一定期間をおいて実施するフォローアップ内容を記入します。利用者や家族が対応に納得しているか、追加の対応が必要かも確認します。
10. 備考：その他、特記事項があれば自由に記載します。

苦情対応記録簿

|               |               |    |         |      |  |
|---------------|---------------|----|---------|------|--|
| 受付日時          | 年 月 日 ( ) 時 分 |    |         | 受付担当 |  |
| 受付方法          |               |    |         |      |  |
| 申立人           | 性別            | 年齢 | 住所・電話番号 |      |  |
|               |               |    | — —     |      |  |
| 利用者           | 性別            | 年齢 | 住所・電話番号 |      |  |
|               |               |    | — —     |      |  |
| 【苦情内容】        |               |    |         |      |  |
|               |               |    |         |      |  |
| 【調査と原因分析】     |               |    |         |      |  |
|               |               |    |         |      |  |
| 【解決策の策定と実施】   |               |    |         |      |  |
|               |               |    |         |      |  |
| 【再発防止策の策定と周知】 |               |    |         |      |  |
|               |               |    |         |      |  |
| 【フォローアップ】     |               |    |         |      |  |
|               |               |    |         |      |  |
| 【備考】          |               |    |         |      |  |
|               |               |    |         |      |  |
| 作成者           | 承認者           |    |         |      |  |
|               |               |    |         |      |  |