

# 介護保険苦情対応マニュアル

令和6年7月1日

社会福祉法人秀孝会

## 1 苦情受付の心構え

- ・ 苦情を受け付けた窓口で、時間をかけて親切で丁寧な対応を心がけることが重要。対応する側がきちんと話を聞くことで納得される場合もある。
- ※ 制度に対する誤解や情報不足が原因で相談・苦情や問い合わせがある場合については、介護保険制度や関係機関の情報に精通している事が必要。

## 2 苦情内容の把握

- ・ 苦情申立者の名前や住所、当事者との関係等を聞き取る。
- ・ 適切な判断のために、苦情の根本となっている原因が何かを探る。
- ・ 申立者がどのような解決を望んでいるかを把握する。
- ・ 聞き取った苦情内容や要望が正確かどうか、申立者に確認する。

## 3 苦情内容への対応

- ・ できる限り、迅速かつ親切に対応する。
- ・ その場で申立者の納得が得られなかったものや後日回答としたものについては、対応が途切れないような工夫をする。
- ・ 苦情が放置されたままになっているような印象を与えないよう、後日回答としたものは、できるだけ早く回答するように注意する。
- ・ 苦情申立者に調査結果や改善内容について報告する事が必要な場合は行う。

## 4 記録の記入

- ・ その場での説明で、すぐに解決したような件を除き、苦情のあった件については内容を記録する。

### 【苦情受付窓口】

苦情解決責任者：理事長	稲葉 裕二
苦情受付担当者：常務理事	岩崎 哲也
相談窓口：理事	小山 文代
第三者委員：相原 俊子	道上 幸彦

# 苦情発生時の対応

