

## 苦 情 対 応 に つ い て

介護保険サービスの利用は、利用者と事業者との契約に基づくものです。サービス利用に関する苦情は、事業者が責任をもって対応すべきものですが、以下の点に留意してください。

- 1 苦情に関して、各サービス運営基準では、次のとおり規定されていますので遵守してください。
  - ① 苦情受付窓口設置等の措置を講じなければならない
  - ② 苦情内容等を記録しなければならない
  - ③ 苦情に関しての区の調査への協力や、指導・助言に従った改善を行わなければならない
  - ④ ③の改善内容を区へ報告しなければならない
  - ⑤ 苦情に関しての国保連の調査への協力や、指導・助言に従った改善を行わなければならない
  - ⑥ ⑤の改善内容を国保連へ報告しなければならない  
(平成11年3月31日厚生省令第37号「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」第36条 他)
- 2 苦情をどう把握し、利用者へどのように対応していくかなど、具体的な解決方法は各サービス事業者が主体的に取り組んでください。
- 3 法人として、苦情に対して適切に対応できるような体制や苦情対応マニュアルを整えて、日頃から危機管理を徹底し職員の意識改革を進めてください。
- 4 苦情をサービス改善の契機としてとらえ、積極的に活用してください。