

苦情について

介護保険サービスの利用は、介護サービス利用者と事業者間との契約に基づくものですので、苦情は事業者の皆さまが責任をもって対応すべきものです。運営基準等を遵守したうえで、苦情をどう捉え、利用者へどのような対応をするかなど、具体的な対応方法はサービス事業者それぞれが主体的に取り組んでください。また日頃から危機管理を徹底し、職員の意識改革を進め、苦情に対して適切に対応できるよう体制を整えておきましょう。苦情をサービス改善の契機としてとらえ、積極的に活用していくことが大切です。

新宿区では介護サービス利用者保護の観点から苦情対応窓口を設け、利用者がサービス事業者に直接申立てにくい事例や、利用者とサービス事業者との間で調整が出来なかった事例などの対応を行っています。

以下のリンクに、介護サービス事業者における苦情対応の意義や注意事項が掲載されていますのでご確認ください。

「東京都国民保険連合会」介護サービス向上のために～苦情をサービス改善の契機に～（令和2年3月）

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/pdf/guid_kujoukaramanabu023.pdf

「東京都国民保険連合会」介護サービスの苦情相談白書介護保険制度創設20周年号

https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp/nursing_office/statistical_material/white_paper/list_reiwa02/pdf/guid_zentai.pdf

「厚生労働省 個人情報保護委員会」医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス令和2年10月9日改正

<https://www.mhlw.go.jp/content/000681800.pdf>