

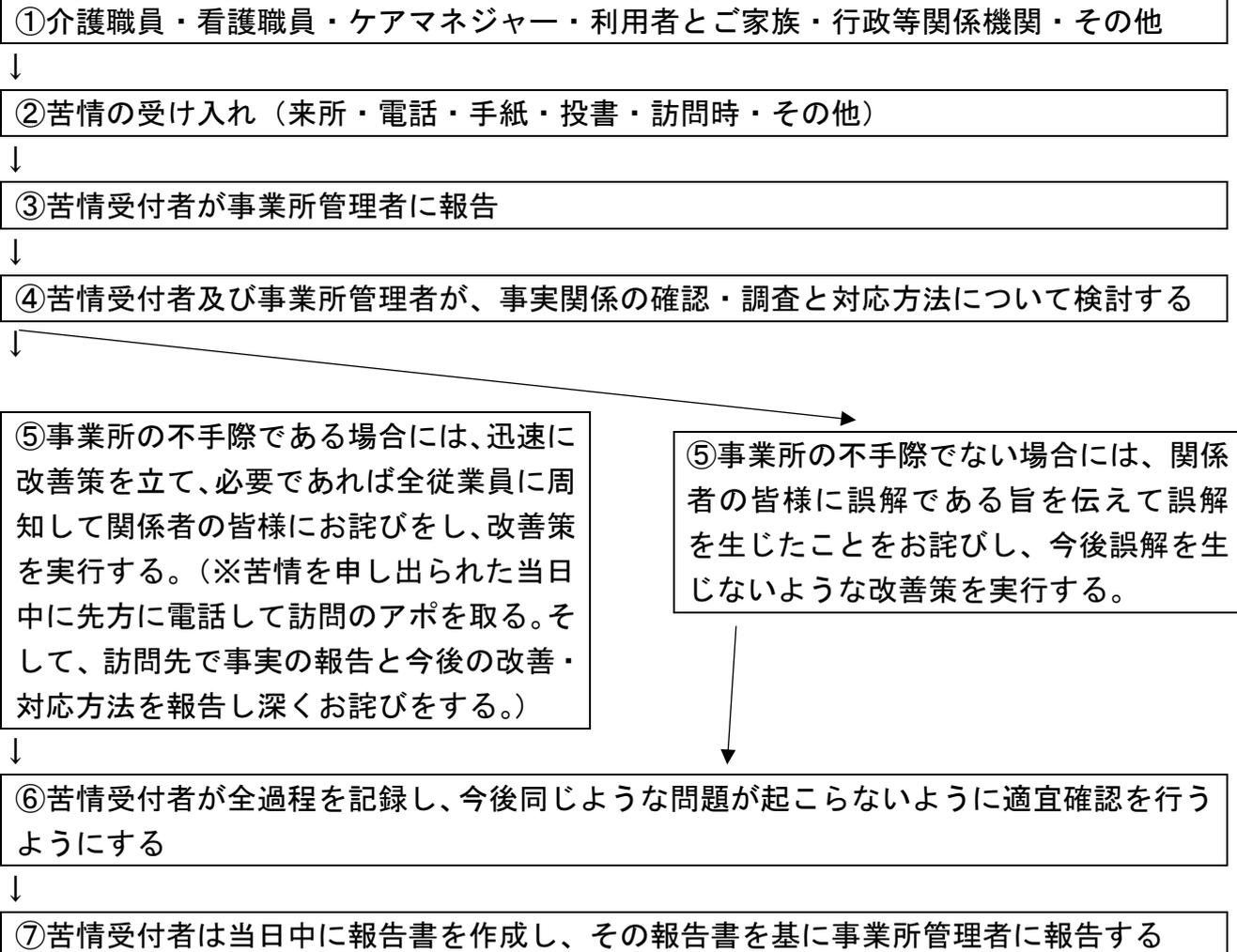
# 相談・苦情対応マニュアル

## 『相談』・『苦情』について

### 1. 介護サービスにおける相談・苦情とは

事業所において提供する介護サービスに対する利用者のご家族からの不満や改善の要求、被害の訴え、契約違反に対する損害賠償の請求等をいう。利用者へのサービスの提供にあたっては、どんな些細な事柄でも見落とさず、細心の注意を払う必要がある。

### 2. 相談・苦情の経路と対応処理



（※必要に応じて会議を開催し、事例検討等を行う。）

- 【会議】
- ①原因と結果の明確化
  - ②責任の所在と内容の明確化
  - ③具体的な対応策の立案
  - ④具体的な再発防止策の立案
  - ⑤今後の対応方法等について事業所管理者への報告をまとめる

事業所内周知

- ①原因が事業所にあれば対応策を実行
- ②再発防止策を実行

非常勤・パート・登録等の短時間労働者への周知・連絡

- ①問題点、改善点の再確認
- ②対象労働者の精神的なフォロー

### 3. 記録

苦情の受付から対応方法及びその後の状況までの全過程を事業所の規定の様式に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にすると共に、常にその確認ができるようにしておく。

なお、この記録は、少なくとも5年以上の期間保存するものとする。