

苦情対応マニュアル

有限会社 ケアサポート谷中

令和6年4月2日策定

<このマニュアルにおける苦情とは>

- ・職員が提供した介護サービス及び相談援助などに対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴えなどを「苦情」という。
- ・日常的に職員が提供する介護サービス及び相談援助などのサービスにより対応・解決している「要望」「生活相談」においても、適切な対応を行い、記録に残す必要がある。このような「要望」に対する対応によって後に「苦情」としてあらわれることもある。

1. 基本的な心構え

苦情申立人（以下「申出人」という）からの苦情に対応する際には、苦情受付担当者その他職員は、次の事項に留意すること。

- 申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。但し、その際は苦情受付担当者の他、職員1名が立ち会うなど、複数の職員で受け付けること。
- 当事者を長く待たさず、正確、迅速、丁寧な対応を心がける。
- 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意をもって対応すること。
- 最後まで申出人の話を聴き途中で遮らない。
- 言い分をすぐに否定しない。言い分がわからないときは、適時質問し、抱えている問題や不満な点をメモに取りながら的確に把握する。復唱などの確認を行う。
- 自分の考えや価値観を捨てる。申出人に対し先入観を持ったり、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- 専門的な立場で相手を言い負かすことはしない。高圧的にならず、指示、説教的な態度はとらない。
- 申出人が興奮している場合は、反論や説得は逆効果となるので、場所を移したり他の職員に参加してもらう。
- たらいまわしはしない。
- 不快な思いをさせるきっかけを作ったことを謝罪する。
- 不当な要求等には毅然とした態度で対応する。
- わからないことはあいまいに答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意をもって対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感を募らせるだけである。
- 苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。一通り話を伺ったうえで、説明が必要なときは専門用語をできるだけ避ける
- 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。
- 事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。特に認知症や精神疾患から事実と異なる話も十分に想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聴くようにする。

- 対応する職員は感情的にならずに常に冷静に。
- できること、できないことをはっきり伝え、過大な期待は抱かせない。
- 申出人や関係者の秘密を守る。
- 苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。
- 電話による苦情の訴えの場合も基本的に上記に基づく対応とするが、訴えの内容、氏名、住所、連絡先、当事者との続柄等を記録し、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設けるなどの対応をする。

2, 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

各事業所は、苦情受付担当者を設置する。

苦情受付担当者は、利用者や家族からの苦情を随時受け付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受け付ける。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し状況を正確に報告する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付記録」に記録し、その内容について申出人に確認する。（この際は必ず2名以上の職員で対応すること）

①苦情の内容・希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）

苦情受付担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

(2) 苦情解決責任者

各事業所の管理者を苦情解決責任者とする。

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、苦情対応委員会を招集し、苦情の超苦節原因の調査分析を行い、解決策を検討する。

苦情解決責任者は、苦情の事実が発生した時点で、代表取締役速やかに報告を行う。

苦情解決責任者は、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決を行なう。

(3) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねるごとにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。

これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

記録については、苦情解決責任者が、苦情受付から解決までの経過と結果について記録する。その記録は5年間は保存することとする。

(4) 苦情対応委員会の設置

苦情対応委員会は、苦情解決責任者、苦情受付担当者の他、複数の職種により構成する。

また、事業所は苦情につながる前の段階として、苦情になる可能性になる事項について報告する。

(5) 苦情対応体制

①足立区介護保険課

②足立区基幹包括支援センター

③国保連