**相談・苦情対応マニュアル**

フロー図

デイサービスせぴあ

**苦情の定義**

本マニュアルにおける「苦情」とは、

職員が提供したケア及び相談援助等に対する不満、またはサービスを利用する上で生じる何らかの不都合、不利益などへの訴え等を「苦情」とします。

**苦情解決の目的**

苦情相談への適切な対応によって、利用者様の満足度を高めるとともに、利用者様個人の権利を擁護し、利用者様が介護サービスを適切に利用できるよう支援します。

本マニュアルは、[社会福祉法第82条](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=00ta8363&dataType=1&pageNo=1)の規定をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者様が安心して生活できる環境を整え、迅速な改善を図るための対応手順及び留意事項を定めるものです。

苦情を隠さず、社会性や客観性を確保し、本マニュアルに沿った方法で対応を進めることにより、円満な解決の促進や介護施設の信頼や適正性の確保を図ります。

**基本的な心構え（全職員）**

利用者様やその関係者（以下、苦情申出人）からの苦情に対応する際、苦情受付担当者その他職員は、次の事項に留意します。

* 苦情内容の中には、介護保険制度の範囲外の案件もあるので注意して聞き取る。
* 説明が必要なときは、専門用語をできるだけ避ける。
* まずは事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。
* 感情的にならずに常に冷静になる。
* 言い分に対しすぐに否定しない。
* 復唱する等の確認を行う。
* 高圧的になり、相手を言い負かそうとしない。
* 苦情申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。
* 対面での苦情相談の際は、1人で対応せず、立会人1人を含む複数人で対応する。
* 苦情申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
* 苦情申出人の話しを、途中で遮らない。
* 苦情申出人が興奮している場合は、場所を移したり他の職員に参加してもらう。
* たらいまわしにしない。
* 不快な思いをさせたことに対して、謝罪する。
* 言いがかりに対しては、毅然とした態度をとる。
* わからないことはあいまいに答えず、上司に引き継ぐ。
* 事実確認や問題解決には、期限を明確にして後日回答するように伝える。
* できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
* 苦情申出人や関係者のプライバシーを守る。
* 苦情は隠さず、透明性を確保する。
* 電話のよって苦情があった場合、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設ける。

**苦情解決体制**

苦情申出人が苦情を申し出やすい環境を整えるため、次のような体制で受け付けます。

**苦情解決責任者：管理者**

各事業所の管理者を苦情解決責任者とします。

苦情解決責任者は、

・苦情内容を確認・苦情対応委員会を招集・苦情の超苦節原因の調査 分析

以上のことを行い解決策を検討します。苦情解決責任者は、苦情の事実が発生した時点で、代表取締役に速やかに報告を行います。 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います。

**苦情受付担当者：生活相談員**

苦情申出人からの苦情を受付ます。

苦情内容や利用者様の意向等を確認、記録し苦情解決責任者に報告します。

苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が苦情を受付けますが、その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告します。

**第三者委員**

苦情解決に社会性や客観性を確保し、苦情申出人の立場等に配慮した適切な対応を推進す  
るため 、第三者委員を設置します。

第三者委員の業務は以下のようになります。

* 苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の確認
* 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
* 苦情申出人からの苦情の直接受付
* 苦情申出人への助言
* 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立合、助言
* 苦情解決責任者からの苦情に係ることの改善状況等の報告聴取
* 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

**苦情解決の手順**

① 関係者への周知

施設内の提示、重要事項説明書に記載、HPに掲載し苦情解決責任者は利用者様等すべての関係者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者の連絡先や苦情解決の仕組みについて周知します。

② 苦情の受付

苦情受付担当者は、苦情を随時受付けます。

苦情受付担当者は苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認します。

* 苦情の内容
* 苦情申出人の希望内容
* 第三者委員への報告要否
* 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立合の要否

③ 苦情に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いにより解決に努めます。

その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

④ 苦情解決の記録、報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録します

苦情解決責任者は、必要に応じて苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

**苦情受付記録様式**

苦情内容、解決に至るまでの経緯、解決内容等はすべて記録に残しておきます。

その記録は、２年間保存しておきます。（厚生省令第３９号第３７条第２項）

**他の相談窓口**

苦情申出人は、苦情の相談窓口として施設だけではなく次のような機関に相談することができます。

・市町村 介護保険主管課等

市町村がサービス事業者に対し、文書その他の物件の提出若しくは提示を求め、若しくは依  
頼し、または職員に質問若しくは照会をさせることができます。

事業者は市町村が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた必要な改善を行なわな ければなりません 。

・国保連合会

国保連合会は運営基準の規定により、サービスの質の向上に関する調査並びに事業者に対する必要な指導及び助言を行うこととされています。

必要に応じ、サービス事業者等から書類等を求め、現地で申出人との面談や事業所の調査を行います。

必要がある場合はサービス事業者に対し指導助言を行い、運営基準違反のおそれがある場合は、県との連携を図り、対応します。

対象案件としては、【市町村 介護保険主管課等】を超える案件になります。

・県

県は、指定居宅介護支援事業者及び介護保険施設の指定権限を持つ機関として、苦情のあった事業者の実地指導、指定取り消し等の業務にあたります。

苦情の通報に対し、電話や文書、実地指導により事業者に報告を求めたり、帳簿書類の提出、従業者への質問などにより検査し、基準に違反していないかを確認します。



助言

第三者委員会

**相談・苦情対応のフロー図**

説明　謝罪

改善策の提示

報告・共有

報告・共有

関係機関

居宅介護支援事業所

地域包括支援センター

等

**事業所**

責任者（管理者）

相談者

苦情対応

・事実確認・原因究明

・協議、検討・改善

相談受付担当者

報告

職員

相談苦情