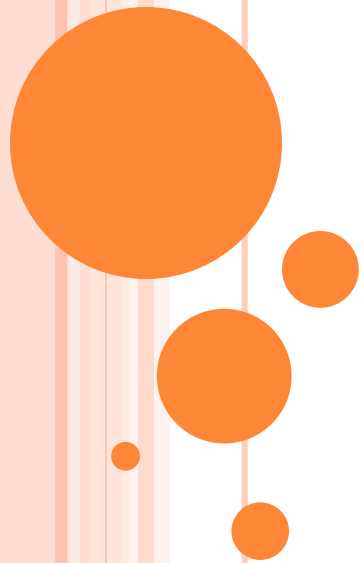


苦情処理.対応 解決について

楽しいちサービス
米山 政子



苦情とは … 不平・不満・不公平

**クレームとは … サービスの正当性
権利の主張・要望**

処理とは … 事後処理・物事を裁く

**解決とは … 問題をうまく処理し
落ち着かせること
納得のいくようにすること**



苦情解決の必要性

<社会福祉法 第82条>

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

<障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準 第52条>

<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 >

<指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準 第3条の三十六>



苦情処理の目的

- 利用者の権利擁護(保護)
- 介護サービスの質の維持・向上



苦情・相談対応のポイント

- 利用者への周知
- 苦情相談窓口の設置
- 初期対応
- 記録及び報告
- 苦情マニュアル等の作成
- 個人情報情報の取り扱い



利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所の名称	樂いちデイサービス
サービスの種類	通所介護、介護予防通所介護、介護予防通所介護相当サービス

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口

苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。

- ① 窓口設置場所 住 所：新潟市江南区亀田向陽1丁目1403番地3
事業所名：樂いちデイサービス
電話番号：025-382-1001
携帯番号：080-3308-1378
- ② 窓口開設時間 午前08時00分から午後05時45分
- ③ 対応者職氏名 役職名：管理者 氏名：北村 礼子
- ④ そ の 他 事業所の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話により対応する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

(1) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

(2) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

(3) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

(4) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
 - ・ サービスを提供した者からの概況説明
 - ・ 問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
 - ・ 文書による回答案の検討
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。
- ③ 利用者へ渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ⑤ 事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。

3 その他参考事項

サービスの提供にあたり、利用マニュアルにおいて接遇などを徹底する他、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立ったサービス提供を心がけるよう職員指導を行う。

苦情が出された場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情まで至らないケースであっても、利用者から相談・要望を受けた場合は、事例検討の検討材料として今後のサービスの向上に努めることとする。

また、利用者に満足いただけるようなサービスを提供できるよう、職員の健康管理にも十分配慮する。



在

- 当事業所は、提供されたサービスについて利用者からの苦情を受ける窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、利用者から苦情があった場合は、迅速かつ誠実に対応します。
- 利用者は、いついかなるときにおいても苦情の申し立てを行うことができ、また苦情の申し立てを行うことにより、事業者は一切不利益な取扱いを致しません。
- 事業者は、必要に応じて新潟県国民健康保険団体連合会へ苦情の概要について報告するなどして、適切な対応について指示を仰ぎます。

施設名称 : 楽いちデイサービス
苦情受付窓口(担当者) : 生活相談員 米山政子
苦情解決責任者 : 管理者 北村礼子
受付時間 : 月曜日～土曜日・祝日 8:00～17:45
電話番号 : 025(382)1001

*新潟県国民健康保険団体連合会介護サービス相談室

所在地 : 〒950-8560 新潟市中央区新光町7-1
電話番号 : 025(285)3022



苦情・相談受付

日頃より皆様には大変お世話になっております。
 楽しいちは、今後の運営に役立てていくため、皆様からの率直なご意見をお待ちしております。

受付書につきましては、記名、無記名どちらでも結構です。
 また、職員に直接、言っていただくことも大歓迎です。

尚、頂いたご意見につきましては、苦情受付担当者を通し職員で検討した後、ご報告を含め、改善に努めたいと思います。

多くの方のご意見をお待ちしております。

苦情受付担当者 相談員
 苦情解決責任者 管理者



苦情・相談受付書

受付日	平成	年	月	日	曜日
申出人	氏名 (匿名可)				
	申出人との 関係	<input type="checkbox"/> 本人	<input type="checkbox"/> 子	<input type="checkbox"/> 孫	<input type="checkbox"/> その他 ()
苦情の 内容				
				
				
				
要望確認	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調べて欲しい <input type="checkbox"/> その他 ()				
				
*社名				
				
				

楽しいちデイサービス
 施設長 管理者

事業所における苦情解決体制

「苦情受付担当者」・・・苦情を出しやすい環境を整えるために、職員の中から任命する。

(相談員)

「苦情解決責任者」・・・苦情解決の責任主体を明確にする。

(管理者)

「第三者委員」・・・苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をするために設置する。当施設では 理事長

(評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員、大学教授等)



苦情受付担当者

○ 申出内容の連絡・確認

受けた苦情は全て苦情解決責任者及第三者委員に報告

※ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示を示した場合を除きます

○投稿など匿名の苦情について

- ・第三者委員に報告し必要な対応を行う
- ・第三者委員は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する



苦情解決責任者

- 事実関係の確認

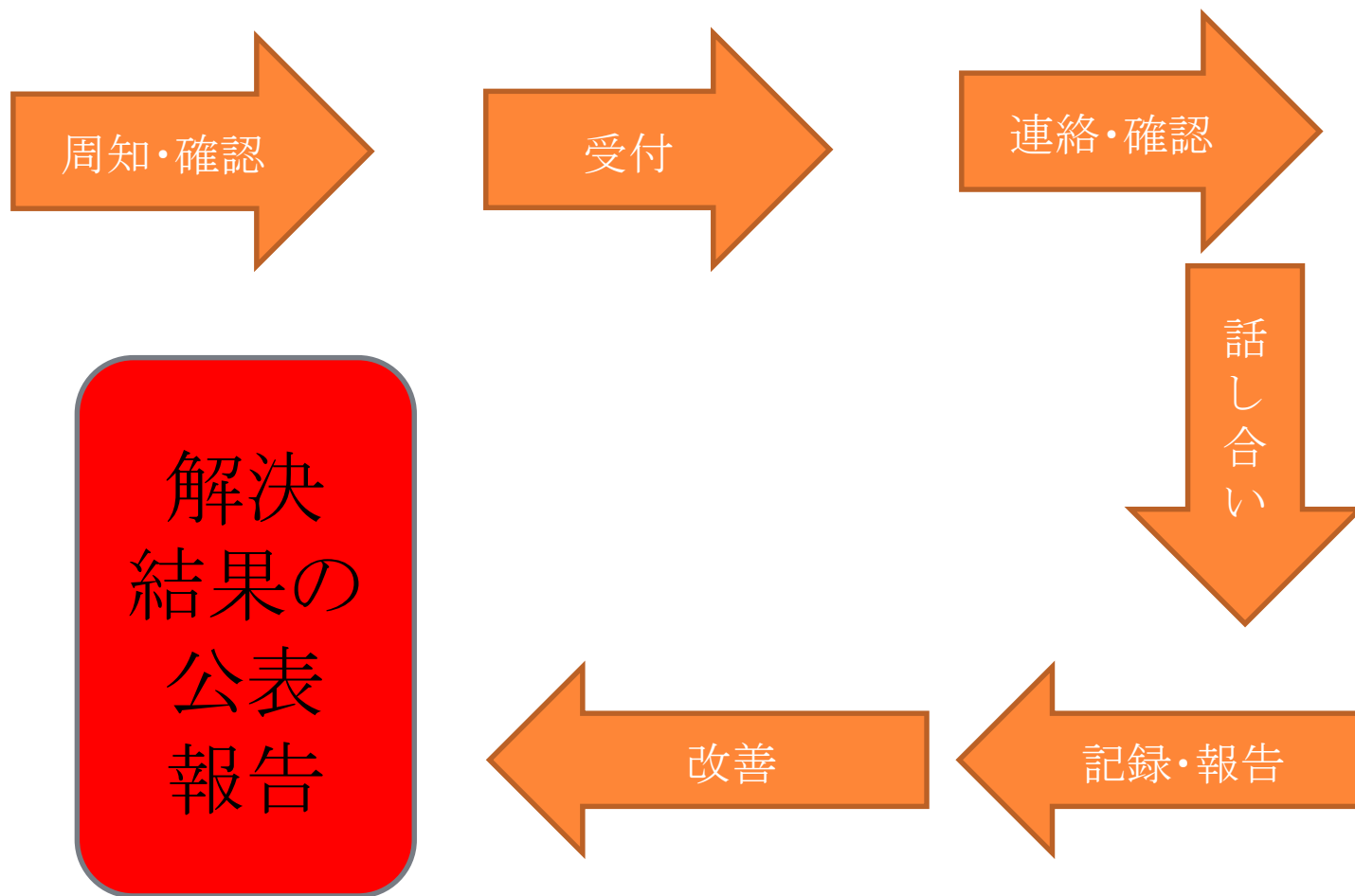
苦情内容の中から、確認する事項を整理する
申し出人に了解を得た上で、事実関係を確認する
必要であれば関係機関等からも情報収集を行う
調査の経緯及び 結果を記録しておく

- 解決方法の検討

事実確認の内容に基づき、解決方法の検討を行う
必要であれば 複数の解決案を検討する
必要に応じて第三者委員に助言を求める

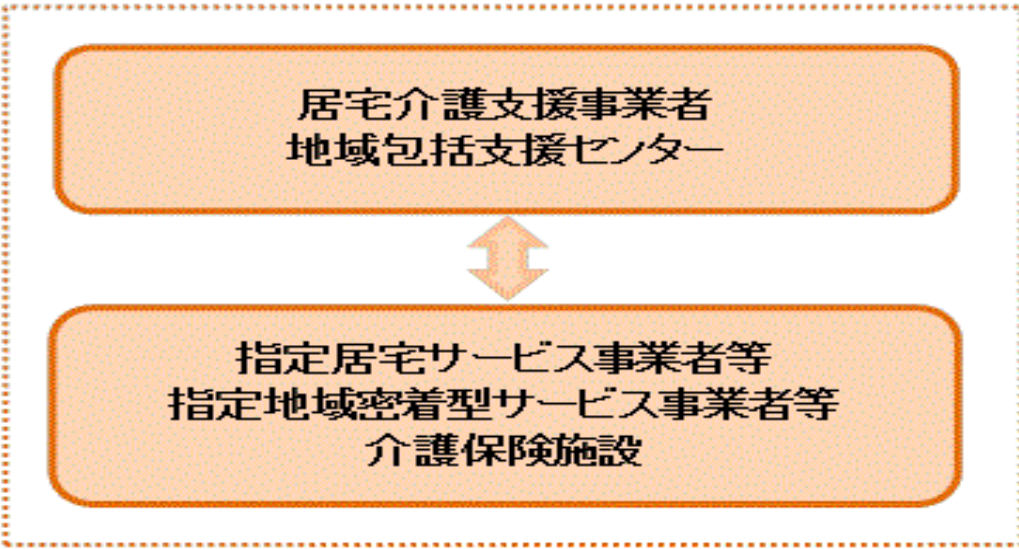


苦情解決の流れ



利用者・家族・代理人

苦情・相談

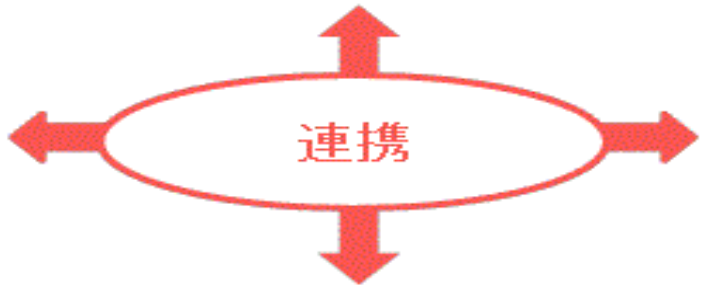


苦情・相談

苦情・相談

市町村

国保連合会



新潟県
高齢福祉保健課、国保・福祉指導課



福祉サービスで 苦情が発生しやすい原因

- 利用者・家族への説明不足
- 利用者の状態把握の不足
- 利用者の要望把握の不足
- 情報共有及び連携の不足
- 記録の不備
- 事業者からの契約解除



問題がこじれないために

- すぐ対応
- 利用者・家族との連絡を密に
- 情報伝達とその方法
- アクシデントがあった時だけでなく、良くなった時の連絡も
- 事業者ごとがチームで動くことが大切
- 責任者に情報がすぐ届くシステム



楽しいちでの苦情受付の流れ

- 苦情の受付
- 受付の方法
- 苦情受付書の記入
- 受付の際の留意点
- 匿名の対応



- 話し合い・解決案の調整
- 苦情解決の記録・結果の報告
- 改善
- 公表



苦情・相談記録用紙

1. 区分 相談 / 苦情

理事長	所長	管理者

2. ご利用者

氏名		生年月日	要介護度
住所		明・大・昭 年月日	

3. お申出内容

申出日	年 月 日	申出方法		受付者	

4. 対応経緯および結果

対応日	年月日	対応者	

5. 今後の対策・改善案

報告日	年月日	報告者	

6. 理事長より

--



楽しいちでの苦情対応の内容

期 間：平成24年11月～

苦情件数：21件

申 出 者：利用者 12名

家族 8名

その他 1名

内 容：職員のみスや対応よるもの 14名

施設(サービスによるもの) 6名

その他 1名



事例の処理・対応・解決策

○ 事例①(設備に関する苦情)

期 日:平成26年 4月



苦情内容:ホール内にあるトイレを使用できるようにしてほしい。

苦情理由:トイレが混んでいる時に不便である。

対応方法:食事の時間帯は使用禁止とし、その他の時間は使用できるようにした。



事例の処理・対応・解決策

- 事例②(職員の対応)

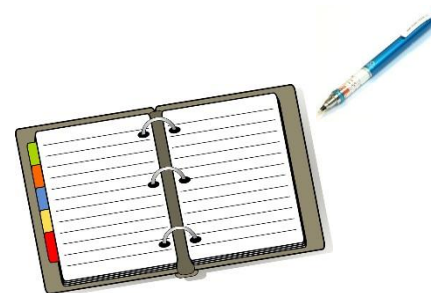
- 期 日:平成28年11月

- 苦情内容:男性 H様 要介護5

女性だけの職員で雰囲気が悪くなった。
介助が下手になっている。



対応方法:統一した介助が行えるようマニュアルを作成した



苦情解決のポイント

☆苦情は利用者からもご家族からもご友人からいただくことがあります。

目安箱の
設置

話しやすい
雰囲気

第三者委員や
運営適正化委
員会への相談
も理解してく
れる事業所



プライバシー
を守ってくれ
る安心感

☆苦情は、職員に直接伝える場合が多いです。きちんと苦情として受け取め、適切な対応をすることが大切です。



本当に苦情なの？

- 私たちが苦情だと思っていることの多くは、サービスの質の低さの問題でないのでしょうか？
- もっと意見に耳を傾けて、「でも・だっての言い訳」を言わないで、自らの課題として考えましょう



おわりに...

“苦情は宝の山”

× 苦情処理・・・「臭いものには蓋」としての扱い



○ 苦情対応・・・利用者の生の声を聴き、
顧客満足度向上（CS）につなげる。



◎ サービス改善 → サービス向上
⇒ 選ばれる施設に！

《参考資料》

田山輝明監修(2008)「苦情処理の手引き」社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

大國美智子編集代表(2001)「福祉サービスにおける第三者委員苦情解決ハンドブック」社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

厚生労働省通知(2000)社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

