

苦情対応マニュアル

このマニュアルは、介護保険法等の関係諸法令の規定をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者等が安心してサービスを利用できる環境を整え、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ある。

1. このマニュアルにおける「苦情」の定義

- 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等を「苦情」という。
 - 日常的に職員が提供するケア及び相談援助等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」として現れることもある。

2. 基本的な心構え

苦情申出人（以下「申出人」という。）からの苦情等に対応する際には、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名が立会う等、複数の職員で受け付けること。
- 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
- 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聞き途中で遮らない。
- 言い分をすぐに否定しない。言い分がわからないときは、適宜、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。復唱する等の確認を行う。
- 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。
- 専門的な立場や知識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、場所を移動し、他の職員に参加してもらう。
- たらいまわしをしない。
- 不快な思いをさせるきっかけとなったことについて謝罪する。
- 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、誠意を持って対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感をつのらせるだけである。
- 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等から事実と異なる話し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ため、受容的態度で聴くよう努めること。
- 職員は、感情的にならずに常に冷静に対応すること。
- できること、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。
- 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。

3. 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

- 苦情受付担当者を設置する。
- 苦情受付担当者は、利用者や家族等からの苦情を随時受付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受付けることができる。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「苦情対応受付票(別紙1)」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)
 - ② 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

- 統括責任者として、苦情解決責任者を設置する。
- 苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、苦情対策部会を招集し、苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。
- 苦情解決責任者は、生活相談員と協議の上、対処者を決定し、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う。

(3) 苦情解決の記録及び報告

- 苦情解決や改善を重ねることにより、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、苦情に関する記録は、苦情受付担当者が苦情受付を、苦情対応者が解決までの経過と結果について「苦情対応経過記録票（別紙2）」に記録する。その記録は、5年間は保存しなければならない。
- 苦情対応者は、申出人に対し、提示・約束した改善事項の状況について、一定期間後に報告し、苦情解決責任者は対応が適切であることの確認を行う。

4. 利用者等への周知

苦情解決責任者は、利用者や家族等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明に掲示し周知を図る。

5. 他の相談窓口

①市町村

- 大津市健康保険部介護保険課 電話：077-528-2753
所在地：大津市御陵町3番1号
- 京都市山科区役所健康長寿推進課高齢介護保険担当 電話 075-592-3290
所在地：京都市山科区榎辻池尻町14番2号

②国保連合会

- 滋賀県国民健康保険団体連合会 電話：077-510-6605
所在地：大津市中央四丁目5番9号
- 京都府国民健康保険団体連合会 電話：075-354-9090
所在地：京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町620番地 COCON 烏丸内

6. 苦情受付記録様式

苦情に関する記録については「苦情相談対応記録」（別紙1）を使用すること。記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。

7. 苦情受付担当者及び苦情解決責任者の氏名

苦情受付担当兼苦情解決責任者として当施設管理者である岸本勇輝を指定する。