

苦情解決マニュアル

甲良町デイサービスセンターけやき

苦情解決の意義とは、①利用者のニーズを把握し、解決すること②利用者の利益を保護すること③施設の業務改善と福祉サービスの向上を図る④よりよい社会福祉援助の為の取り組みを進めることである。

苦情解決のシステムの体制を整備し、全職員がその意義や支援体制を理解することで、利用者及び家族が要望等を言いやすい環境を整えることが求められる。

利用者や家族からの要望等は、施設にとっても日頃のサービス提供を振り返り、質の向上を目指す上でも欠かせないものである。全職員が解決に向けて取り組むことが求められる。

1. 苦情受付体制

- 苦情受付担当者：生活相談員
- 苦情解決責任者：センター長

2. 苦情発生と初期対応

- 苦情を最初に聞いた職員は、利用者・家族の要望・苦情内容を受け止め、正確に捉えるようにする。謙虚で丁寧な対応をとること。
- 原因を冷静に把握すること。
- 苦情を受けた職員が、内容を苦情受付担当者（生活相談員）に報告。苦情受付担当者から苦情解決責任者に報告を行う。
- 利用者及び家族に、センター内で今後についての検討を行う為、全職員に周知する旨伝える。

3. 記録

- センター長に報告後、最初の受付者が申し出内容の記録を苦情解決届に記載する。

4. 苦情報告

～苦情発生より速やかに全職員に報告～

- 原因を各担当職員と連絡、事実について確認する。
- センター内で原因分析を行い、改善策を検討する。

甲良町デイサービスセンターけやき

5. 苦情申し出者への対応

- センター長、生活相談員は苦情申し立て者と面談して改善策を伝える。
苦情内容を職員が前向きに捉えることにより今後の業務に生かす。

6. センター内の対応

- 改善策の周知と再発防止を全職員で周知徹底する。

7. 介護事業担当へ報告

- すべては事前・事後を含め報告。協議も行う。全職員に周知徹底を図るとともに内容によっては病院の苦情処理委員会にはかる。

8. 報告書の保管

- 苦情処理職員が苦情解決届を記入する。病院報告用の原本をコピーして全職員に開示し、全職員が経過の確認を行う。

9. 関係機関への連絡

- 要望・苦情を申し出されたのが利用者・家族の場合、担当ケアマネジャーに内容の報告を行い、改善策を伝える。

※ センター内での解決が困難な際は、速やかに介護事業部担当理事に報告し指示を仰ぐ。

※ 内容に応じて保険者等にも報告し協議を行う。

別紙参考資料

- 福祉サービス苦情対応事例集
- 苦情解決研修会資料
- 滋賀県適正化委員会パンフレット

以上