

苦情・相談対応マニュアル

グループホームいきいき東豊中

1. はじめに

介護保険制度の活用を行い運営している当ホームでは、苦情受付窓口を設置するとともに苦情処理体制を明らかにすることが求められています。介護サービス事業者に寄せられる『苦情・相談』は、単なる不平・不満でなく、サービス改善につながる情報としてとらえることが重要なことから、本マニュアルを作成して意識改革と対応の徹底を図ります。

2. 苦情処理に関する基本的な考え方

- ① 相手の意思及び人格を尊重するとともに、プライバシーの保護に十分配慮し、相手の立場に立った対応に努めます。
- ② 介護サービスに関する苦情相談等は、当事者間の話し合いによる解決を目指します。
- ③ 当事者間の話し合いによる解決が期待できない場合は豊中市に相談し、介入・指導を受けます。

3. 苦情・相談受付窓口

- ① 介護保険に関わる苦情の窓口 ケアマネージャーが担います。
- ② 組織運営・職員対応等に関わる苦情の窓口 管理者が担います。
- ③ 直接行政に申し立ても可能なことは契約時に伝えておきます。
- ④ 苦情・相談内容の記録をとります。

4. 苦情処理関係者の心構えと連携上の注意

- ① 時間的余裕を持ち、話をよく聴くとともに、感情が表出できるように配慮し、まず気持ちを受け止めます。
- ② 訴えの趣旨(抱えている問題、相談したい問題)は何か、言葉だけでなく表情や動作を観察して真意を的確に把握します。
- ③ 問題を訴える相手の要求(単に聴いてほしいだけなのか、改善を求めているのか)を確認するとともに、改善を求めている場合は具体的内容を確認します。
- ④ 訴えの内容が制度の理解不足や誤解等によるものと認められる場合は、制度の趣旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行います。
- ⑤ 訴えの内容が改善を求めるものであることを確認したときは、速やかに苦情処理案件として必要な対応を行います。
- ⑥ 日常業務を通して、潜在している利用者等のサービスに対する苦情やニーズを広く汲み上げるよう務めます。

5. 苦情処理

苦情解決責任者の設定

苦情の内容によって、その解決に至る苦情処理責任者を決めます。

- ・ケアマネジメントに関わること…ケアマネージャー
- ・ケア内容に関わること…ケア業務リーダー
- ・対応や組織運営に関わること…管理者

苦情処理責任者は、解決に向けて行動を行います。

- ① 苦情の内容についての事実確認
- ② 苦情・相談内容の全職員への周知
- ③ 解決策の検討
- ④ 苦情申し立て者への説明

6. 解決案の実施

苦情申し立て者に提示した解決案を、迅速かつ確実に実施します。

7. 解決結果の記録

苦情処理受付者は、苦情受付から解決までの経過と結果を「苦情受付書」に記録します。責任者は、「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、申出者に通知します。改善の約束をした場合は、責任者は「改善結果報告書」を作成し、申出人に通知します。

8. 記録の保存

「苦情受付書」「苦情解決結果報告書」「改善結果報告書」の保存年限は、今後における事業の円滑な運営の資料とするため5年とします。

備考

日頃から小さな不満を収集して改善に活かすため、玄関に「意見箱」を設置して意見を募ります。