

# 苦情対応指針

## 1. はじめに

本指針は、介護老人保健施設 葵の園・柏に対する利用者およびそのご家族、近隣住民からの苦情に対して、どのように対応するのかを定める指針です。基本的な対応方法は、本指針に記載しておりますが、一つ一つの苦情は、それぞれ対応方法が異なります。適宜、最適と考えられる対応をとり、また、その対応について文書で残し、その文書を参考に今後の施設運営の参考にし、サービス向上に取り組むことが大切です。

## 2. 苦情対応組織

苦情は、組織責任で対応するというのが原則です。そのために、葵の園・柏では、対応のための組織を構築し、迅速な対応ができるようにします。責任者、担当者等の責任と権限を明記し、情報や対応の行き違いがないようにします。

## 3. 苦情対策担当者

苦情対策責任者：施設長

苦情対策担当者：事務長・看護師長・支援相談員・介護支援専門員

苦情受付担当者：事務長・看護師長・支援相談員・介護支援専門員・理学療法士等  
(一次受付) 支援相談員・介護支援専門員・理学療法士等

### 苦情対策責任者の役割

苦情対策責任者は、施設長です。施設長は、苦情に適正に対応し、利用者の満足度を高め、サービスの質を常にチェックし、改善するための取組みと、苦情の迅速な解決に向けて以下のことを行います。

- ① 苦情対応マニュアルを定める
- ② 苦情対策担当者を指名し、その職務に当たらせる
- ③ 苦情対策窓口の役割、責任、権限を示し、苦情対応を迅速に行なう
- ④ 各部署の対応について、一義的対応の内容、範囲を明示する
- ⑤ 苦情対応に必要な資料を準備する
- ⑥ 利用者に対する情報提供、情報開示、説明責任を果たす
- ⑦ 苦情対策を立てるに当たって、苦情、クレーム情報の分析を行う
- ⑧ 苦情対応マニュアルを、苦情、クレーム分析により常に見直しを行なう
- ⑨ 苦情への予防的対応、方策を策定する

#### 苦情対策担当者

苦情対策担当者は、施設長の命によりその責務を果たす上で以下の点に留意します。

- ① 苦情対応マニュアルにしたがって、迅速な苦情対応に当たる
- ② 重大な問題が発生した場合には、苦情対策委員会を開催し、対応方策を決定する。
- ③ 苦情対応手順を定め、手順の周知を図る。
- ④ 苦情対応の予防的措置、あるいは方針を決定し、周知する。
- ⑤ 苦情解決の分析を通して、苦情対応手順を常に見直す。

#### 苦情対策窓口

苦情対策窓口は、支援相談員・介護支援専門員・理学療法士等が担当し、一次的な受付担当とします。その場での直接的な相談役として、以下の点に留意します。

- ① 苦情をお聞きしたときは、その時間、場所、内容など克明に記録する。
- ② その際、重要なのは、
  - 1) 気持ちを聞いてほしい
  - 2) 具体的解決を求めている
  - 3) 訴えるという姿勢が見られる等その訴えや苦情の趣旨を理解する。
- ③ 苦情の内容によって対応方法を検討し、判断に迷う場合には苦情対策担当者に相談する。
- ④ 施設側に落ち度があると現場的に判断できる場合には、苦情対策担当者に報告し、主任者の判断で謝罪を行うこと。
- ⑤ その上で、対策、対応については上司と相談する旨、利用者側に伝え、苦情対応手順に従って解決に向けての対応策を検討する。いつまでにお返事をする、という期日は明示すること。（遅くとも1週間以内に）

#### 4. 体制

##### ① 目的

苦情内容を検討し当施設を利用されているご利用者、ご家族等の施設利用満足度を高めていくための対策を検討する「接遇・サービス向上委員会（苦情対応）」を設置する。

##### ② 委員会の構成メンバー

各部署メンバーで構成する。

③ 接遇・サービス向上委員会の開催

定期的に月1回程度開催する。必要に応じて、臨時に役職者会議を開催する。

5. 苦情対応方針

苦情は、利用者からの貴重な意見として、あるいはやむにやまれない気持ちから発する言葉として重く受け止め、真摯に対応することはもちろん、その具体的内容を聞き分けることが最も重要です。

- ① 受け止める
- ② 聞き分ける
- ③ 誠意を見せる
- ④ 曖昧な返事をしない
- ⑤ 対応マニュアルに則り解決に向けて努力する

6. 各部署、担当者の役割

各部署、担当者は、それぞれの提供するサービスの直接、その場での苦情を受け止めます。対応方針を踏まえ、真摯な態度で受け止めます。直接、その場の判断で対応できる内容は、その場で判断し対応することが重要です。また、明らかに施設側に落ち度のある場合は、まず謝罪をしてください。

- ① 受け止める
- ② 明らかな落ち度のある場合は謝罪する
- ③ 記録、報告する、その際対応方法を考えておく
- ④ 対応方法の具申と、解決に向けての提案をする
- ⑤ 話し合いについてのルールを確認する

7. 苦情対応手順

苦情対策担当、及び苦情受付窓口（支援相談員・介護支援専門員）については、以下の手順にしたがって対応します。判断に迷う場合（カルテ開示等）には、必ず上司に相談したうえで対応することが重要です。また、上司が不在の場合には勤務日に追って連絡する旨を伝える。ここで、個人の判断のみで苦情対応すると、その個人に対して過度な心理的負担が増すことから、前述の通り、苦情は施設全体で解決する姿勢が重要です。

※上司Aで判断不可の時、上司B・Cで三者会議をする。（施設長・看護師長・事務長）

苦情の受付、問題点の明確化

- ① 苦情原因の究明
- ② 解決策の提案、交渉
- ③ 同意した解決策の実施
- ④ 是正、予防措置の実施
- ⑤ 苦情対応の経緯及び結果の記録
- ⑥ 苦情解決責任者への報告
- ⑦ 苦情対応手順の日常的な見直し

#### 8. リスクマネジメントとの関連

苦情、クレームは、介護現場におけるリスク情報であり、サービスや事業所の不備、欠陥を何らかの形で指摘している場合が少なからずあります。そのような視点で、積極的な苦情対応を心掛けるべきです。

- ① 苦情をリスク情報と受け止める
- ② リスクの背景を吟味し、適切な対応を行う
- ③ リスクリストの作成

#### 9. その他、関連する課題等

苦情受付票は、事故のヒヤリはっと情報と同じ重みで受け止め、具体的なリスク情報として、葵の園・柏では報告を徹底します。

附則 この指針は平成29年4月1日より施行する。

この指針は令和1年8月1日に一部条文の追加および変更。施行する。

この指針は令和3年11月1日に一部変更し実施する。

この指針は令和6年4月1日より施行する。