

苦情解決マニュアル「苦情解決のながれ」

平成 22 年 5 月 10 日制定

平成 25 年 1 月 25 日改正

令和 2 年 1 月 23 日

1、はじめに

社会福祉法の成立によって、福祉サービスは措置から契約に基づく選択利用へと変わりました。利用者との対等な立場を確立し、利用者の権利を擁護するとともに利用者に選ばれる質の高いサービスを提供することが求められています。

利用者等から寄せられるご意見・苦情を悪いもの嫌なものと思えるのではなく、私たちが提供するサービスを振り返るチャンスを与えてくれるものと考え、誠意をもって苦情を解決しサービスの質向上に努めていきましょう。

苦情のなかには単なる問い合わせや意見、希望と感ずるものもあることを念頭において対応する必要があります。ご意見や問い合わせの内容とその対応を記録報告し、情報の共有、新たな気づきやサービス改善に繋げましょう。

2、苦情受付

苦情を受け付けた職員は、直ちに部署主任に報告し、苦情申し立て者に対して速やかに対応してください。

部署主任は必要に応じて施設長、課長、苦情受付担当者に報告するとともに、事実関係を把握し調査を開始します。

「緊急度」・「深刻度」の高いものは、直ちに調査を開始し、管理会議に報告する。管理会議で解決策を検討し、申し出者に回答する。また、解決策が決まらない場合でも進捗状況をお知らせする。

3、報告書の提出

苦情受付者は受付した日から 2 日以内に「苦情受付及び処理記録用紙」を提出します。

提出された「苦情受付及び処理記録用紙」は供覧します。供覧終了後、苦情受付担当者から苦情部会に連絡するとともに、原則として記録用紙を回覧し周知をはかります。

苦情受付及び処理記録用紙

- ・施設入所、短期入所、居宅支援の苦情

(NDソフト) ケア記録支援システム→個人記録→苦情受付及び処理記録用紙〈様式1〉

→利用者選択→入力→保存

- ・デイサービスの苦情

旧サーバー→用紙一覧→苦情受付→苦情受付及び処理記録用紙マスター〈様式2〉→入力→名前をつけて保存(苦情受付及び処理記録用紙 当該年度フォルダへ)

4、苦情調査

苦情解決部会長が苦情ごとに担当者を指名します。担当者は直ちに事実関係等を調査し、苦情調査用紙に記入します。

苦情調査用紙

- ・施設入所、短期入所、居宅支援の苦情

(NDソフト) ケア記録支援システム→個人記録→苦情調査(様式3)→利用者選択→入力→保存

- ・デイサービスの苦情

旧サーバー→用紙一覧→苦情受付→苦情解決部会→調査マスター(様式4)→入力→名前をつけて保存(当該年度フォルダ→苦情調査フォルダへ)

5、苦情解決部会での検討

担当から提出された調査に基づき、苦情解決部会を開催し、事実関係の確認、問題点、解決策の検討を行います。

6、施設サービス会議(デイは通所サービス会議)における検証

部会で検討した結果を施設サービス会議(デイは通所サービス会議)において検証し、苦情の解決策(何を、いつまでに、どうするか)を策定します。

7、苦情申し出者へ回答

苦情解決責任者は苦情申し出者へ、調査結果、解決策等の方針を回答します。

8、解決策の周知及び実施の徹底

問題点や解決策を周知し実施を徹底するため、苦情解決部会が苦情受付用紙、苦情調査用紙を全部署に回覧します。また、施設サービス会議報告として部署主任から周知します。

9、公表

「伏せて欲しい」というもの以外は寄せられた苦情全てを施設内に掲示等で公表します。

3箇所(エレベーター横、厨房横、2-5号室廊下)の掲示板に3か月間掲示するとともに、「苦情報告綴」3冊(とっさか正面玄関、デイとっさか)に公表します。

公表用紙

- ・各部署共通

旧サーバー→用紙一覧→苦情受付→苦情解決部会→苦情公表マスター(様式5)→入力→名前をつけて保存(当該年度フォルダ→苦情公表フォルダへ)

10、検証

解決策等の周知を行ってから一ヵ月後、苦情調査担当者が追跡調査を行い、解決策の実施状況、有効性、新たに生じている問題等を調査検証し、施設サービス会議に報告します。

追跡調査用紙

- ・各部署共通

旧サーバー→用紙一覧→苦情受付→苦情解決部会→苦情追跡マスター(様式6)→入力→名前をつけて保存(当該年度フォルダ→苦情追跡調査フォルダへ)

苦情解決の流れ 〈図〉

