

苦情・相談対応マニュアル

有限会社浜野ライフ
ベルケア

(目的)

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、有限会社浜野ライフ「ベルケア」への相談・苦情等を適切に解決するために必要な対応手順及び留意事項を定めるものである。このマニュアルによって、利用者やその家族(以下「利用者等」という)が、サービスに対する満足度を高め、安心してサービスを受けることができる環境を整えることにより、利用者等の権利の擁護とサービスの提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(苦情・相談に対する基本的考え方)

介護サービス事業は、ご利用者の生命・身体・健康を左右するものであり、ミスが人命につながることもある。また、介護サービスの認知度が高まるにつれて、ご利用者等からも専門的で高品質なサービスの提供が求められている。

ご利用者の生活を支える介護サービス事業者としての責任は重く、今後のサービスの質の向上を目指し、信頼のある事業者とならなければならない。

そのためには、苦情・相談などご利用者等の声を謙虚にとらえ、かつ積極的に受け止めることが重要である。迅速・的確に対応することはもちろん、サービス改善とサービスの質の向上につなげていくことが必要である。

(苦情解決責任者)

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者(以下「責任者」という)を置く。責任者は管理者をもって充てる。責任者は苦情解決の仕組みなどについて利用者等に周知すると共に、苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査・分析を行い、速やかに解決策を検討するよう努めるものとする。

(苦情受付担当者)

苦情受付は、直接対応する者を担当者とし、責任者が任命する。苦情の申出をしやすい環境を整えるため、担当者は、次の職務を行う。

- (1)利用者等からの苦情の受付
- (2)苦情内容、利用者等の意向などの確認と記録
- (3)受け付けた苦情等の責任者への報告

(利用者等に対する制度の周知)

苦情解決の仕組みとして事務所内に掲示する。

契約書、重要事項説明書内において、苦情・相談を受け付ける部署について記載し、契約時利用者等に説明をする。併せて以下のことを説明する。

- (1) 苦情・相談を申し出ること、ご利用者等の権利であること。
- (2) 苦情・相談はサービスの改善を図っていくための大切なものであること。
- (3) 苦情・相談を申し出たことによってサービスを受ける際不利益を被ることはないこと。
- (4) 苦情・相談に際して、個人情報保護法を遵守し、個人のプライバシーは守られること。

(秘密保守義務)

責任者及び担当者並びに事務所の職員又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

(苦情・相談対応の役割)

- (1) 受付者 苦情・相談に最初に接した職員
- (2) 責任者 事業所の管理者
- (3) 担当者 責任者により任命された者

(苦情処理の対応・手順)

① 受付時

- ・担当者は、利用者等から苦情を随時受け付ける。
- ・担当者が不在時には、他の全ての職員が受け付けることができる。受付者は速やかに担当者に連絡し、状況を正確に報告する。
- ・苦情の申出は、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。
- ・苦情の受付に際しては次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望・意向等

- ・担当者は、受付けた苦情を責任者に報告する。投書など匿名の苦情についても、責任者に報告し、必要な対応を行う。必要な場合には社外の関係機関および行政機関に報告する(第一報)。

② 途中経過時

- ・原則として責任者が誠意をもって原因・背景・改善について話し合い、解決に努めるものとする。
- ・話し合いの結果や改善事項等の記録と確認を行う。

③ 終結時

- ・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成し「苦情相談記録書」の終結欄に記入し責任者に報告する。
- ・責任者は問題がなければ、速やかにその内容を事業所内に周知し代表取締役様に報告する。

・解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため個人情報に関するものを除き対応方法を含めた結果報告を行う。また必要な場合には、社外の関係機関および行政機関に報告する(第二報)。

～苦情申出人からの苦情等に対応する際には、以下の事項に留意すること～

- ①迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意を持って対応し、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。
- ②担当者は最後まで申出人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申出人に対して先入観を持たず、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- ③高圧的・説教的な態度はとらない。
- ④できること、できないことをはっきり伝え、不当な要求等には毅然とした態度で対応する。分からないことはあいまいに答えない。
- ⑤申出人の立場になって考え、常に冷静に、誠意を持って事実確認を行う。

(苦情申立先)

【事業者名】 ベルケア

事業所内の受付窓口

TEL:03-5316-3991 FAX:03-5316-3993