

苦情処理.対応 解決について

楽しいちサービス
北村 礼子

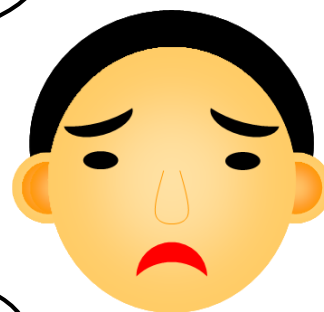
利用者は. . . .

困惑



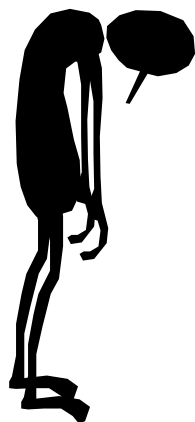
不安

不満



苦痛

憤り



不快



福祉サービスで 苦情が発生しやすい原因

- 利用者・家族への説明不足
- 利用者の状態把握の不足
- 利用者の要望把握の不足
- 情報共有及び連携の不足
- 記録の不備
- 事業者からの契約解除



問題がこじれないために

- すぐ対応
- 利用者・家族との連絡を密に
- 情報伝達とその方法
- アクシデントがあった時だけでなく、良くなった時の連絡も
- 事業者ごとがチームで動くことが大切(一番まずいこと、自分ところだけ)
- 責任者に情報がすぐ届くシステムを



苦情解決の必要性

<社会福祉法 第82条>

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

<障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準 第52条>

<指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準 第36条 >

<指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準 第3条の三十六>



苦情・相談対応のポイント

- 苦情相談窓口の設置
- 初期対応
- 記録及び保存
- 苦情マニュアル等の作成
- 個人情報情報の取り扱い



苦情対応の役割

- 利用者の権利擁護
- 介護サービスの質の維持・向上



苦情解決の基本的な流れ

★周知 説明

○周知方法

○周知内容

苦情解決の仕組みの趣旨説明

苦情解決責任者の氏名 連絡先

苦情担当者の氏名 連絡先

第三者委員の氏名 連絡先

苦情解決方法

事業所内で解決できなかった場合 直接外部に相談
した場合の紹介

○周知対象



苦情受付

- 苦情の受付
- 受付の方法
- 苦情受付書の記入
- 受付の際の留意点
- 匿名の対応



申出内容の連絡・確認

苦情担当者は、受けた苦情は全て苦情解決責任者及第三者委員に報告

ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示を示した場合を除きます

投稿など匿名の苦情については第三者委員に報告し必要な対応を行う

第三者委員は苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する



苦情解決責任者

○ 事実関係の確認

苦情内容の中から、確認する事項を整理する
申し出人に了解を得た上で、事実関係を確認する
必要であれば関係機関等からも情報収集を行う
調査の経緯及び 結果を記録しておく

○ 解決方法の検討

事実確認の内容に基づき、解決方法の検討を行う
必要であれば 複数の解決案を検討する
必要に応じて第三者委員に助言を求める



- 話し合い・解決案の調整
- 苦情解決の記録・結果の報告
- 改善
- 公表

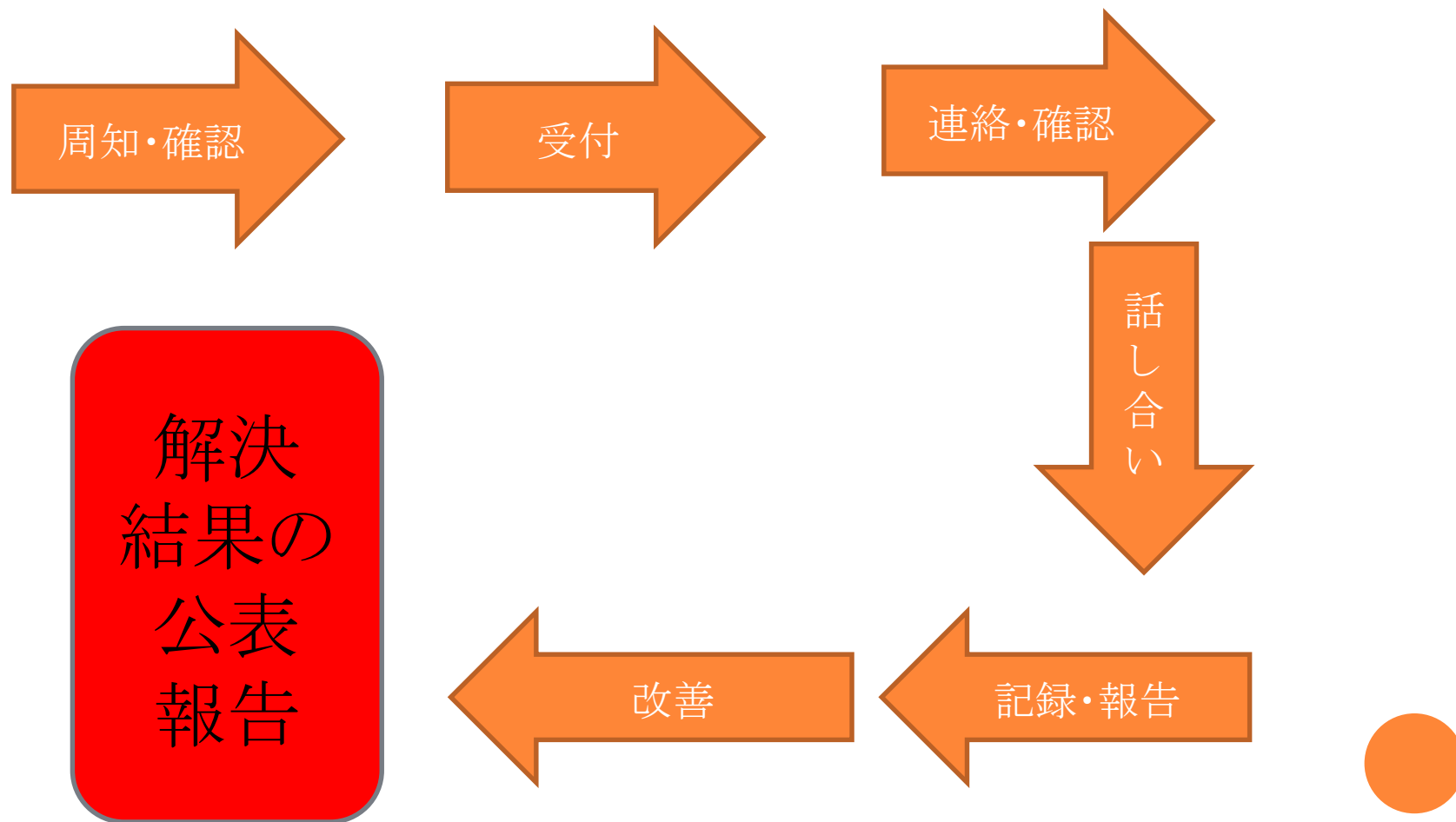


事業所における苦情解決体制

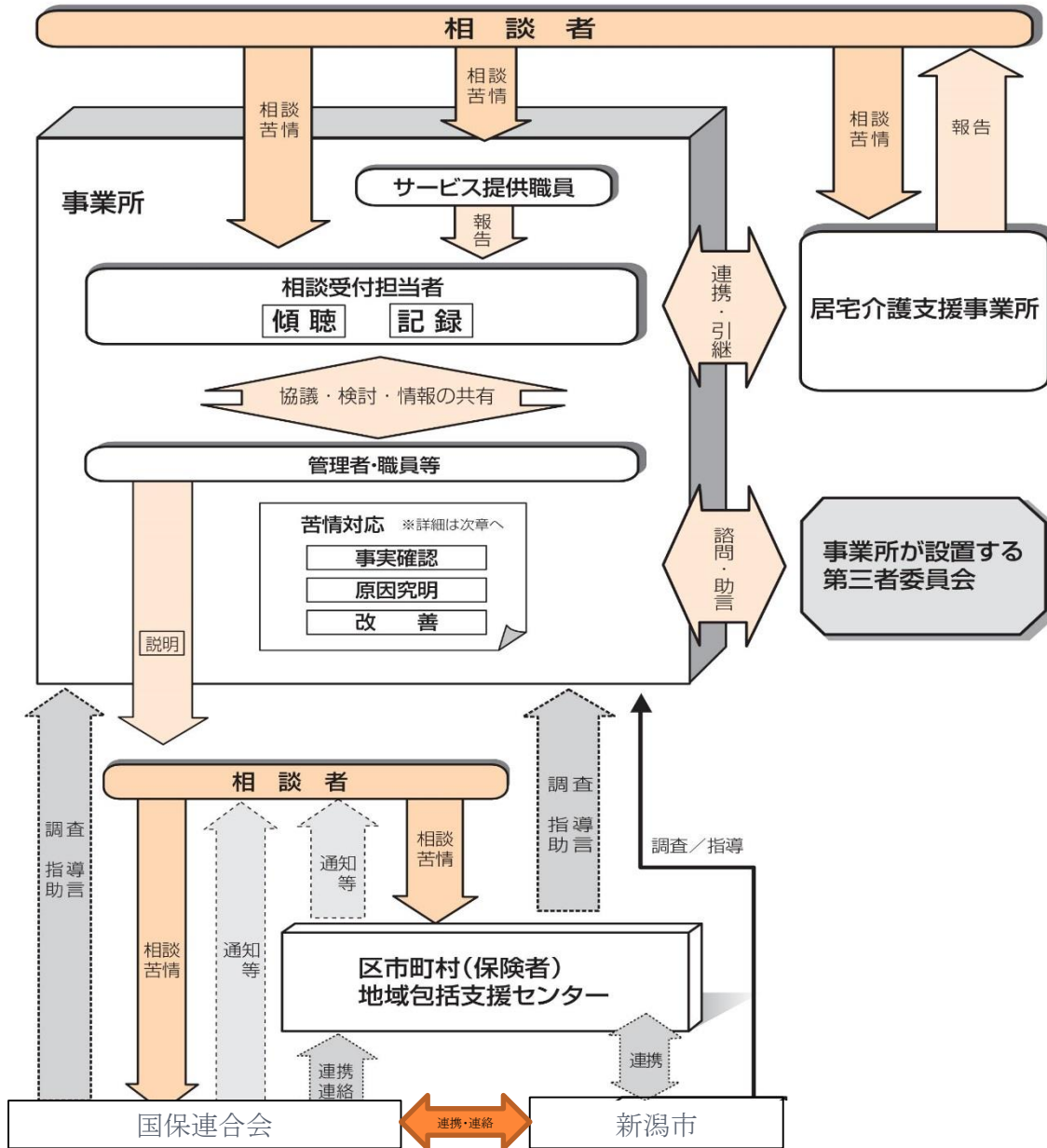
苦情解決 責任者	施設長又は 管理者	机上解決に責任主体を明確にするために設置 苦情解決の仕組みの周知 苦情申出人と苦情調整・解決を図り、改善結果の報告等
苦情受付 担当者	職員の中から 任命	苦情の申出をしやすい環境を整備するために設置 苦情を受け付けし、苦情解決責任者、第三者委員会への報告 受付から解決・改善までの経過と結果の報告及び記録
第三者委員	理事会で選考し 理事長が任命	利用者の立場に配慮した対応を推進するために設置 利用者から直接苦情の受付 苦情解決の場への立ち会いや助言・解決策の調整を行う



苦情解決の流れ



事業所における相談・苦情対応のフロー図





苦情・相談受付

日頃より皆様には大変お世話になっております。
 楽しいちは、今後の運営に役立てていくため、皆様からの率直なご意見をお待ちしております。

受付書につきましては、記名、無記名どちらでも結構です。
 また、職員に直接、言っていただくことも大歓迎です。

尚、頂いたご意見につきましては、苦情受付担当者を通し職員で検討した後、ご報告を含め、改善に努めたいと思います。

多くの方のご意見をお待ちしております。

苦情受付担当者 相談員
 苦情解決責任者 管理者



苦情・相談受付書

受付日	平成 年 月 日 曜日
氏名 (匿名可)	
申出人との 関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> その他()
苦情の 内容	
希望確認	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調べて欲しい <input type="checkbox"/> その他()
※社名	

楽しいちデイサービス
 施設長 管理者

苦情・相談記録用紙

1. 区分 相談 / 苦情

理事長	所長	管理者

2. ご利用者

氏名	生年月日	要介護度
	明・大・昭 年月日	

3. お申出内容

申出日	年 月 日	申出方法	受付者

4. 対応経緯および結果

対応日	年月日	対応者

5. 今後の対策・改善案

報告日	年月日	報告者

6. 理事長より

--



苦情解決のポイント I

☆苦情は利用者からもご家族からもご友人からいただくことがあります。

目安箱の
設置

話しやすい
雰囲気

第三者委員や
運営適正化委
員会への相談
も理解してく
れる事業所



プライバシー
を守ってくれ
る安心感

☆苦情は、職員に直接伝える場合が多いです。きちんと苦情として受け取め、適切な対応をすることが大切です。



苦情解決のポイントⅡ

《事業所以外の苦情受付窓口》

- ① 区市町村に設置されている相談窓口
新潟市福祉部・介護保険課介護給付認定審査係
- ② 新潟県福祉サービス運営適正化委員会（新潟県社会福祉協議会）
- ③ 新潟県国民健康保険団体連合会
- ④ 地域包括支援センター等

大切な大切なポイント！

☆ 苦情の解決の仕方について説明され、納得している。

運営規程・重要事項説明書・掲示物等

☆ 苦情(意見、要望等)が言える環境が整っている。

苦情表明に対する感謝・職員育成・苦情解決フローの遵守

☆ 苦情解決に関する話し合いと解決方法の提示・説明・周知の迅速化

利用者(苦情表明者)の立場に立って、改善策を公表する。



おわりに...

“苦情は宝の山”

× 苦情処理・・・「臭いものには蓋」としての扱い



○ 苦情対応・・・利用者他の生の声を聴き、
顧客満足度向上（CS）につなげる。



◎ サービス改善 → サービス向上
⇒ 選ばれる施設に！

《参考資料》

田山輝明監修(2008)「苦情処理の手引き」社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

大國美智子編集代表(2001)「福祉サービスにおける第三者委員苦情解決ハンドブック」社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

厚生労働省通知(2000)社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について



本当に苦情なの？

- 私たちが苦情だと思っていることの多くは、サービスの質の低さの問題でないのでしょうか
- もっと意見に耳を傾けて、「でも、だつての言い訳」を言わないで、自らの課題として考えましょう



苦情解決のしくみ II

苦情解決における要職の役割

「苦情受付担当者」・・・苦情を出しやすい環境を整えるために、職員の中から任命する。

(相談員)

「苦情解決責任者」・・・苦情解決の責任主体を明確にする。

(管理者)

「第三者委員」・・・苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をするために設置する。当施設では 理事長

(評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員、大学教授等)



利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

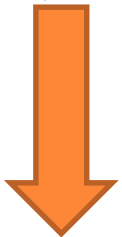
事業所又は施設の名称	楽いちデイサービス		
申請するサービスの種類	通所介護、介護予防通所介護		
措置の概要			
1	利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置状況		
	苦情処理の窓口を以下のとおり設置する。		
	(1) 窓口設置場所	住 所:	新潟県新潟市江南区亀田向陽1丁目1403-3
		事業所名:	楽いちデイサービス
		電話番号:	0 2 5 (3 8 2) 1 0 0 1
		携 帯:	0 8 0 (3 3 0 8) 1 3 7 8
	(2) 窓口開設時間	午前 8 時 0 0 分～午後 6 時 0 0 分	
	(3) 対応者職指名	役 職 名:	管理者 北 村 礼 子
	(4) その他	事業の休業日及び窓口開設時間外は、携帯により対応する。	
2	円滑かつ迅速に苦情処理を解決するための処理体制及び手順		
	(1) 相談及び苦情の対応	相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。 管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。	
	(2) 確認事項	相談対応者は以下の事情について確認を行う。 ①相談又は苦情のあった利用者の氏名 ②提供したサービスの種類、年月日及び時間 ③サービス提供した職員の氏名（利用者が分かる場合） ④具体的な苦情・相談内容 ⑤その他参考となる事項	
	(3) 相談及び苦情処理回答期限の説明	相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。	
	(4) 相談及び苦情処理	概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。 ①管理者を中心として相談・苦情の処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。 ・サービスを提供した者からの概況説明 ・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討 ・文章による回答案の検討 ②文章により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文章を渡す。 ③利用者に渡した文章と同様の文章を居宅介護支援事業所又は、包括支援センターにも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。 ④市町村や国民健康保険連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。 ⑤事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。	



苦情とは...

[国語辞典]

「苦情」 ①不平 や 不満



○不満や不快な気持ちがある

⇒ 理解してほしい

○対応してほしいと思って思っている

⇒ 改善してほしい



クレームとは…

- 英語の「claim」の原義は単に「要求」やその要求の正当性や権利を主張することである。
- 【国語辞典】

請求 苦情

文句とは…

- 相手に対してのいいぶん 苦情 不満
 - ブーブー q从o`・3´・)p ★ムカツク
 - xx★ 凸(・`ε´・o从ムキツ
 - もおおお～っ！！o(*>д<)o”))

