

苦情対応指針

1、はじめに

本指針は、介護老人保健施設クローバー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とします。

2、苦情対応組織

苦情は、組織責任で対応するという事が原則です。そのためにはクローバーでは対応のために組織を構築し、迅速な対応が出来るようにします。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。

2、苦情対策担当者

- ・施設長（責任者）
- ・事務長
- ・介護支援専門員
- ・介護主任
- ・リハビリ主任

3、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、改善するための取り組みと、苦情の迅速な解決に向けて以下のことを行います。

- ① 苦情対策担当者を指名し、その職務に当たらせる
- ② 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う。
- ③ 各部署に対応について、一義的対応の内容、範囲を明示する
- ④ 利用者に対する情報提供、情報開示、説明責任を果たす
- ⑤ 苦情への予防的対応、方策を常に検討していく。

4、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 苦情対応指針に基づき、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 苦情対応の予防的措置、あるいは方針を決定し、周知する
- ④ 苦情解決の分析を通して、苦情対応手順を必要があれば見直す。

5、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、一時的な受付担当とします。その場での直接的な相談約として、以下の点に留意します。

- ① 苦情をお聞きした時は、その時間、場所、内容などを克明に記録する。
- ② 1) 本人の気持ちを聞く
2) 具体的な解決を求めている
3) 訴えるという姿勢が見られる等その訴えや苦情の主旨を理解する。
- ③ 苦情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。
- 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策を検討する。

6、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る。そのような視点で、リスクマネジメントとしても情報共有する。

附則 この指針は令和6年4月1日より施工する。