

当苑での苦情対応についての指針

1. はじめに

本指針は、介護老人保健施設青梅すえひろ苑が提供するサービスに対する利用者及びそのご家族からの苦情やサービスへのご要望等の対応方法について、適宜、最適と考えられる対応をとり、利用者へのサービスがより一層利用者本位のものとなるように努める目的とする。

2. 苦情等の対応責任者の設置と役割

苦情およびサービス要望の対応の責任者は、施設長とする。

苦情に適正な対応をし、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う。

- ・ 苦情対策担当者を指名し、その職務に当たらせる。
- ・ 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
- ・ 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。
- ・ 利用者に対する情報提供、情報開示、説明責任を果たす。
- ・ 苦情への予防的対応、方策を常に検討していく。

3. 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、以下の点に留意する。

- ・ 苦情対応指針に基づき、迅速な苦情対応に当たる。
- ・ 重大な問題が発生した場合、対応責任者により、苦情対策担当者及び高齢者虐待防止委員会等の関係部署を招集し、対応方策について決めていく。
- ・ 苦情対応の予防的措置、あるいは方針を決定し周知する。
- ・ 苦情解決の分析を通して、苦情対応手順（別紙：苦情、意見、要望等の処理対応）により迅速な対応に努める。また順次、見直しを行う。

また苦情およびサービス要望対応の担当者を各部署、委員会にて定める。

- ・施設長
- ・事務長 ・療養課長 ・管理課長
- ・高齢者虐待防止委員会（リスクマネージャー）
- ・各関係部署長及び関係部署

5. 苦情対策窓口

苦情対策窓口は、支援相談員・介護支援専門員等が担当し、一時的な受付担当を行う。その場での直接的な相談役として以下の点に留意していく。

- ・当時者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- ・事態を悪化させないために迅速な対応を心掛けること。
- ・関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。
- ・お聞きした内容に関しては、本人のお気持ちなども踏まえ、具体的な解決に向けた主旨について理解し、対応方法を検討していく。
- ・苦情をお聞きした時間、場所、内容等については克明に記録し、解決に向けた方策を講じる手段とし、求めがあった場合当該市町村等が求めがあった場合などは提示を行う。

6. リスクマネジメントとの関連について

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共有する。また解決に向けた方策として、必要性に応じ法人や自治体等、第3者機関との共有解決に向けた方策を講じる。

附則 この指針は令和6年3月10にて更新され施行している。