

# イルとよさと 苦情処理マニュアル

## 1. 目的

本マニュアルは、利用者やご家族から寄せられた苦情・相談に対して対応するための手順および留意事項を定めるとともに、苦情・相談を通じて利用者の満足度・サービスの質の向上に繋げるとを目的とする。

## 2. 苦情の定義

苦情とは、訪問リハビリサービスに対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益が生じる事柄に対する訴えなどを指す。また、当事業所側が利用者側に対して適切と思われる対応をしていても、のちに苦情に発展する場合もあるため、些細な事柄であっても見落とさず細心の注意を払うとともに、日頃から苦情が発生しやすい場面を想定し、十分な予防措置を講じることが重要である。

### 苦情の分類（7つに分類）

|                  |   |
|------------------|---|
| ①従業員の接遇に関すること    | 従業員の言葉遣いや態度が悪い、身だしなみが不潔、相談を聞いてくれない、声掛けがない、など                    |
| ②サービスの質や量に関すること  | 動作介助の技術不足、サービス時間が守られない、サービス不履行、依頼したことが行われない、利用者の状態悪化に気づかなかった、など |
| ③説明・情報提供に関すること   | 契約時に聞いていた訪問リハの利用ルールと違うまたは説明を受けていない、聞いていた内容・時間と違うなど              |
| ④利用料に関すること       | 契約時に聞いていない利用料を請求された、介護内容は変わってないのに利用料が増えた（報酬改定や加算取得によるもの）、など     |
| ⑤介護事故などに関すること    | サービス提供中にケガを負わした、物を壊した、物が紛失した、弁償してほしい、謝罪がない、など                   |
| ⑥虐待・権利侵害などに関すること | 従業員から暴力・暴言などの虐待行為を受けた、個人情報・プライバシー情報を望まない第三者に公開された、など            |
| ⑦その他             | 上記以外の不満・苦情  |

### 3. 苦情・相談に対する基本的な心構え

苦情申出人（以下「申出人」）からの苦情・相談に応対する際には、その苦情・相談の内容を真摯に受け止め、迅速かつ丁寧に対応するとともに、次の事項に留意すること。

- ・当事業所に非があるか否かに関わらず、不快な気持ちにさせたことについて謝罪する。
- ・申出人の話を途中で遮らず、最後まで傾聴する。当事業所の言い分は傾聴した後に丁寧に伝える。
- ・申出人の了承のもと、メモなどに記録し、整理しながら話を聞く。
- ・プライバシーの保護および秘密の保持に努める。
- ・苦情などの内容を軽視したり、過度に自分の立場を守ろうとしたりといった不誠実な対応はせず、申出人にとって最適な対応となるように応対する。
- ・苦情などの対応は申出人の言い分を論破することが目的ではない。上から目線の態度はせず専門用語を用いる場合は、できる限り平易な言葉に言い換えて説明する。
- ・事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。事実調査の際には、先入観や思い込みをもたずフラットな姿勢で実施する。
- ・あいまな回答は避け、わからないことや判断ができないことは、期日を設けた上で後日回答する旨を伝えるなどの対応をする。
- ・一般的に非常識と思われる苦情や不当な要求には、毅然とした態度で対応する。
- ・電話により苦情を受け付けた場合は、氏名、住所、連絡先、訴えの内容、続柄などを記録し、必要に応じて申出人の自宅へ訪問するなど、すみやかに直接面談する機会を設ける。

### 4. 苦情相談窓口および相談責任者の設置

利用者やご家族が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情・相談に関する常設の窓口を設置し、相談責任者を任命する。なお相談責任者が不在の場合は、他のすべての従業員が受け付けることができるものとする。

|            |  |
|------------|--|
| 事業者の苦情相談窓口 | 名称：豊郷病院 リハビリテーション科<br>相談責任者：山田 知美<br>連絡先：0749-35-3001  |
| 苦情相談責任者の職務 | <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者などからの苦情の受付</li><li>・苦情内容、利用者などの意向などの確認と記録</li><li>・管理者への報告</li><li>・管理者と連携し、事実確認および対応方法の検討</li></ul> |

## 5. 苦情相談窓口の利用者などへの周知

サービスの利用開始に際して、利用者やご家族に対して当事業所の苦情相談窓口の連絡先および苦情受付担当者の氏名、その他の公的機関による苦情相談受付窓口について、重要事項説明書を用いて説明するとともに、当該重要事項を事業所内にて掲示し周知を図る。

### 【その他の苦情受付窓口（公的機関）】

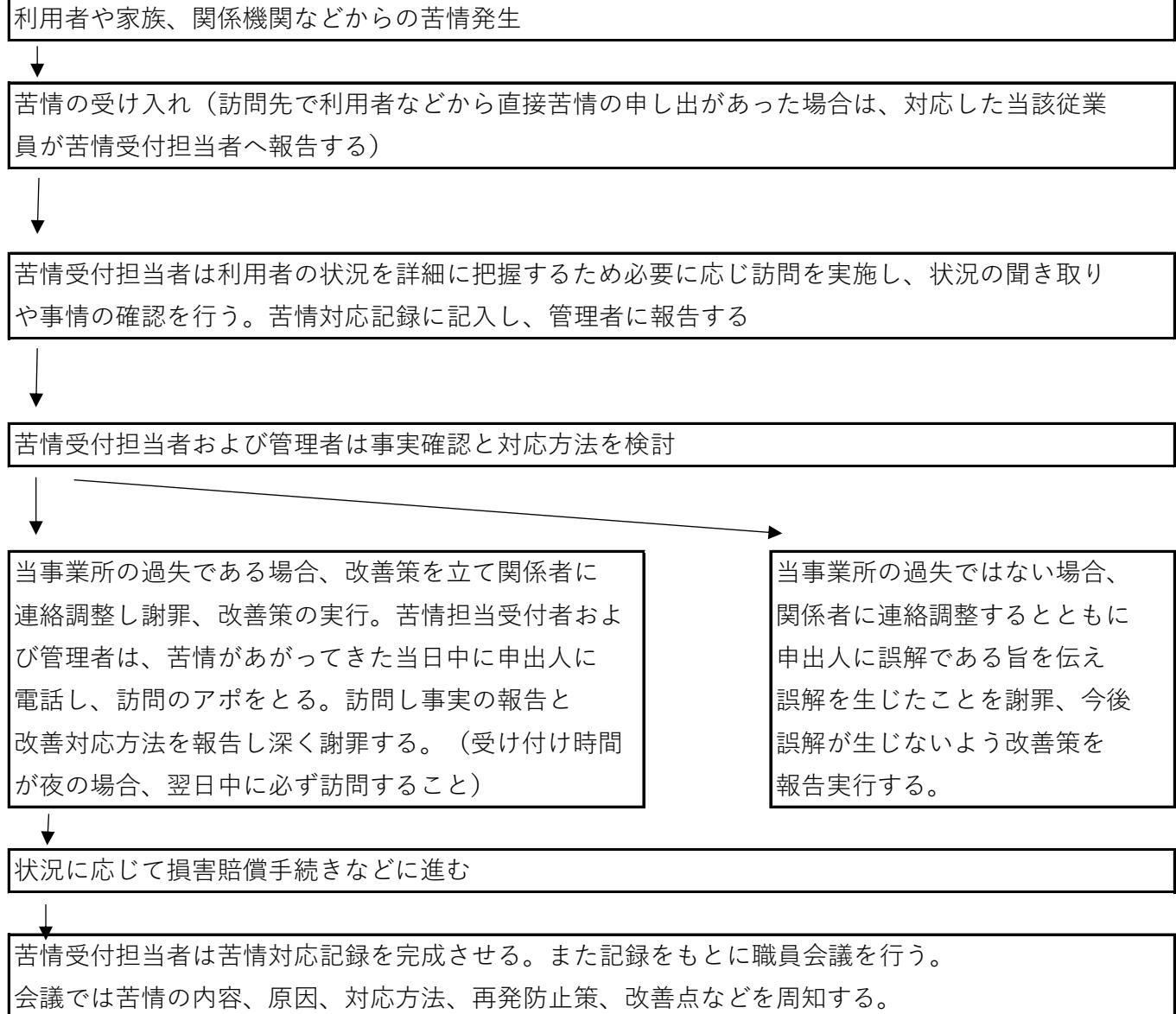
|            |              |           |              |
|------------|--------------|-----------|--------------|
| 彦根市高齢福祉推進課 | 0749-24-0828 | 愛荘町福祉課    | 0749-42-7691 |
| 豊郷町医療保健課   | 0749-35-8117 | 多賀町福祉保健課  | 0749-48-8115 |
| 甲良町保健福祉課   | 0749-38-5151 | 東近江市長寿福祉課 | 0748-24-5645 |

介護保険法第23条の規定により事業所は、市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求めまたは当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、および利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行わなければならない。

滋賀県国民健康保険団体連合会（介護保険） 077-522-0065

運営基準第36条の規定により、事業所は提供した指定訪問介護（リハ）に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民保険団体連合会からの指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行わなければならない。

## 6. 苦情処理の体制・手順



### ※注

事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口などの関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処すること。

## 7. 苦情対応の記録について

当事業所規定の様式「苦情受付票」に記録する。苦情受付票は、苦情の受付段階から記入を開始し、苦情の概要、要因、対応の経過、今後の対応などを具体的に記載すること。

### 記録の保存

苦情対応の記録は、5年以上の期間保存するものとする。