

苦情・相談対応の指針

第1章 総則

第1条(苦情・相談対応の目的)

この指針は、社会福祉法 82 条等に準じ日本コミュニティケア株式会社(以下、JCC グループ)が提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情・相談の適切な対応に努めるとともに、福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取り組みの強化等、福祉サービスの質の向上に寄与するものであると考える。また、苦情・相談を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で対応を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や社会的信頼、適性性の確保を図ることを目的とする。

第2条(対象とする苦情)

この指針において「苦情」とは、職員が支援等を行う利用者等に対して行う、次の各号の行為及び各号に準ずることをいう。

①職員の接遇に関すること。

職員の言葉遣いや対応が悪い。相談したことを先延ばしにしている等。

②サービスの質や量等に関すること。

利用者時間を減らされてしまった。食事の内容に不満がある。入浴回数に不満がある等。

③説明・情報提供に関すること。

契約時に聞いてない内容と違う支援や説明なく利用ルールが変わった等。

④利用者や負担金に関すること。

契約時に聞いていない費用を請求された等。

⑤事故やケガ、物損被害・損害、運転等に関すること。

支援中にケガをしたが謝罪も説明もない。職員が破損したものを弁償してくれ等。

⑥暴力、虐待等の権利侵害に関すること。

職員からの暴行があった。個人情報について承諾なく親族に伝えられた等。

⑦その他。

法人の運営やサービスを規定する法令・基準等の不満・苦情等。

第3条(苦情・相談に対する基本方針)

苦情・相談を真摯に受け止め、迅速・丁寧な対応を行うことで、利用者及びその家族等の理解と信頼を得ることを目指してまいります。また、利用者及びその家族等からいただいた苦情・相談等の原因分析・再発防止を通じて、業務改善はもちろんのこと、サービス向上に活かしてまいります。

第 2 章 段階における苦情・相談対応等の流れ

第 4 条(利用者等からの苦情を処理するために講ずる措置の概要)

別に定める名古屋市指定「参考様式 4」「参考様式 6」「参考様式 10」等において、事業所ごとに、次の項目に準じて、利用者等からの苦情を処理するために講ずる措置の概要を作成・掲示する。

第 5 条(利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置)

連絡先・担当者・受付時間・担当者不在の場合の対応・苦情受付担当・苦情解決担当者。

第 6 条(外部苦情窓口)

国民健康保険団体連合会、行政機関、社会福祉協議会運営適正化委員会等の連絡先。

第 7 条(円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順)

苦情等を受付けた場合、その内容を正確に苦情・相談対応記録簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。

2 苦情原因の把握(当日又は時間帯によっては翌日)

- ・利用者宅等に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。
- ・(居宅介護支援の場合) サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。

3 検討会の開催(苦情検討委員会)

- ・苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

4 改善の実施

- ・利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。
- ・改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。
(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を検討する。)

5 解決困難な場合

- ・保険者等に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者等と協議し、国保連等への連絡も検討する。

6 再発防止

- ・同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

7 事故発生時の対応等

- ・事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

第8条(苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援のみ記載))

事業者の窓口職員(管理者・サービス提供責任者・生活相談員等)に早急に連絡や訪問調査することで、苦情に対する解決方法を模索する。

- 2 上記の職員だけの処理が困難な場合は、第三者委員会や保険者である市町村、国保連などに相談し、助言・指導を得て解決方法を模索する。
- 3 同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

第9条(その他参考事項)

普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。(毎朝の朝礼等で確認、研修等を定期的実施する)

第10条(苦情・相談対応記録簿)

JCCグループ指定の「別紙様式1」苦情・相談記録簿を使用する。

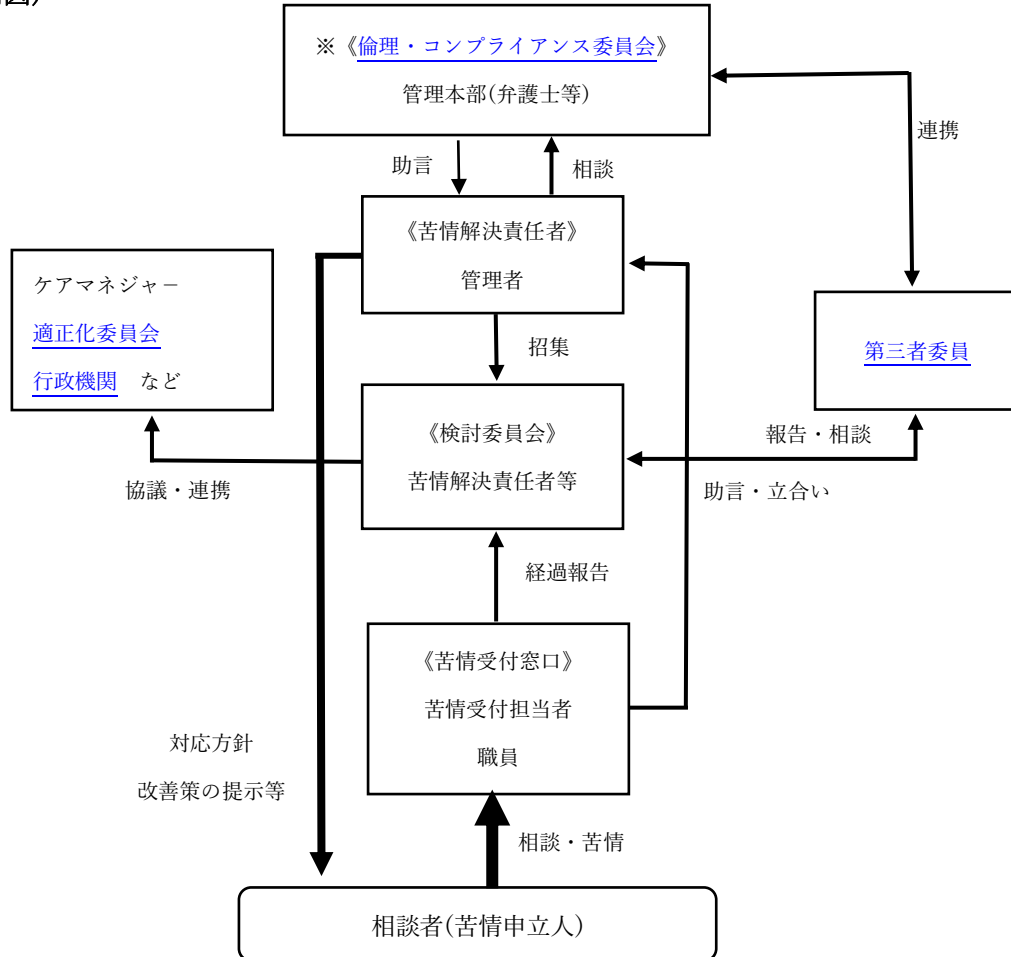
- ・受付日、記入者(担当者)・申立人、氏名、住所、電話番号・苦情の内容・事実確認の状況・対応状況・その後の経過、申立人への報告、報告日時、方法等・顛末(結果)・再発防止のための取り組み、苦情等が発生した要因分析、原因、具体的要因、再発防止のための改善策、改善策の実践状況を漏れなく記載する。

第11条(苦情処理マニュアル)

事業所ごとに「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。

第 3 章 苦情・相談対応体制

(体制図)



第 12 条(苦情受付担当者)

- 1 利用者等が苦情通報を行いやすくするため、苦情受付担当者を設置する。
- 2 苦情受付担当者は事業所管理者等及び JCC グループ管理本部内総務部担当職員とする。
但し、苦情受付担当者が不在時等は、他のすべての職員が受付けることができる。

第 13 条(苦情受付担当者の職務)

苦情受付担当者の主な職務は次のとおりとする。

- ① 苦情申出人より苦情を受け付ける。
- ② 苦情の内容を「苦情・相談対応記録簿」等に内容を記録し苦情解決責任者へ報告・提出。
- ③ 苦情の内容から緊急性を判断する。
- ④ 苦情解決責任者へ報告。

第 14 条(苦情解決責任者)

- 1 本指針による苦情解決の主体を明確にするため、苦情解決責任者を設置する。
- 2 苦情解決責任者は、事業所の管理者があたるものとする。

第 15 条(苦情解決責任者の職務)

苦情解決責任者の主な職務は本指針第 7 条及び次のとおりとする。

- ① 苦情受付担当者又は苦情申出人より苦情を受け付ける。
- ② 苦情原因の把握、内容、対応、改善等を「苦情・相談対応記録簿」に記録等する。
- ③ 苦情受付担当及び管理本部へ報告。
- ④ 苦情の内容から緊急性を判断する。
- ⑤ 事故発生の場合は速やかに必要な措置及び関係機関へ連絡を行う。
- ⑥ 検討会(苦情検討委員会)の開催。
- ⑦ 第三者委員等への相談が必要か否かの確認を行う。
- ⑧ 検討会(苦情検討委員会)の結果を踏まえ申立人に対し対応策等を説明し同意を得る。
- ⑨ 関係機関等への報告。
- ⑩ 苦情対応等の啓発。
- ⑪ その他各号に関する事項。

第 16 条(検討会(苦情検討委員会)の設置)

- 1 苦情解決責任者は、苦情の解決等を図るため、検討会を設置する。
- 2 検討会は、苦情発生の都度、開催する。
- 3 検討会の委員長は、苦情解決責任者とする。
- 4 検討会は苦情内容の原因を分析、対応策の協議を行う。
- 5 委員長が必要と認める場合は、関係事業者並びに JCC グループ管理本部内「倫理・コンプライアンス委員会」の委員又はその他職員等に検討会への参加を求めることができる。
- 6 検討会の議事録は 5 年間保存する。

第 4 章 苦情・相談受付及び解決

第 17 条(苦情通報)

- 1 利用者本人、またはその家族等からの通報がある時は本指針に基づき適切に対応しなければならない。
- 2 職員は、苦情の申し立てがあった際は、苦情受付担当者又は苦情解決責任者に報告しなければならない。

第 18 条(苦情の受付)

- 1 苦情の受付は、別に定める(別紙様式 1)「苦情・相談対応記録簿」によるほか、様式によらない文書、口頭による苦情によっても受け付けることができるものとする。
- 2 苦情解決責任者は利用者等から苦情通報を受け付けた際に「苦情・相談対応記録簿」を作成し、その内容を苦情申立人本人等に確認するものとする。なお、苦情申立人名の記載については、苦情申立人本人の同意を必要とする。

第 19 条(苦情解決に向けた協議)

- 1 苦情解決責任者は、苦情の内容を正確に理解するため、苦情申立人から内容を詳細に聞き取るものとする。
- 2 苦情解決責任者は、苦情申立人と解決に向けた話し合いを行う。
- 3 前項による話し合いは、原則として苦情申し立てのあった日から 30 日以内に行わなければならないものとする。
- 4 苦情解決責任者は、必要に応じて JCC グループ管理本部内「倫理・コンプライアンス委員会」に助言等を求めることができるものとする。

第 20 条(苦情の内容)

苦情解決責任者は、苦情内容が、利用者への虐待が認められた場合は、「虐待防止に関する指針」に準じて対応する。

第 21 条(苦情解決に向けた記録・結果報告)

- 1 苦情解決責任者は、申立人との話し合いの結果や改善等を約束した事項について、別に定める「苦情・相談対応記録簿」に記録するものとする。
- 2 苦情解決責任者は、申立人との話し合いの結果や改善等を約束した事項について、「苦情・相談対応記録簿」により報告をする。尚、報告は、原則として話し合いを終了した日から 7 日以内に行わなければならないものとする。
- 3 苦情解決責任者は、苦情申立人が満足する解決が図られなかった場合には、JCC グループ管理本部内「倫理・コンプライアンス委員会」及び社会福祉協議会第三者委員等へ相談するものとする。

第 22 条(解決結果の公表)

サービスの質や信頼性の向上を図るため、本指針に基づく苦情・相談対応状況について、個人情報に関する事項を除き、インターネットを活用した方法のほか、広報誌等に解決結果等を掲載し公表を行う。

第 5 章 再発防止及びその他

第 23 条(苦情・相談対応のための再発防及び職員等研修)

職員は、日ごろから福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護、再発防止の取り組みの啓発に努め、本指針、苦情処理マニュアル等を用いた研修や外部研修等に積極的に参加する。

第 6 章 その他

第 24 条(その他)

本指針の改定は、必要に応じて JCC グループ管理本部が行うものとする。

附則

この指針は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

(別紙様式 1)

苦情・相談対応記録簿

受付日	年 月 日() 時 分		記入者 (担当者)	⑨
申立人	(フリガナ) 氏 名		電話番号	
	住 所			
苦情等の内容				
事実確認の状況				
対応状況				

(裏面)

その他の経過	その他の経過			
	申立人への報告	年 月 日 () 時 分	方法等	
	顛末(結果)			
再発防止のための取り組み	苦情等が発生した要因分析	原因	<input type="checkbox"/> 説明不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度・対応 <input type="checkbox"/> 講習の内容 <input type="checkbox"/> 管理体制 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他	
		具体的な要因		
	再発防止のための改善策			
	改善策の実践状況			
(備考)				

管理本部	所属長
印	印