

介護老人保健施設メディケア 51 苦情対応マニュアル

1. 基本理念

「介護老人保健施設メディケア 51」は、利用者様とご家族からのご意見、ご要望、苦情を、サービス向上のための貴重な情報として真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応します。

2. 苦情対応の基本原則

1. 冷静かつ丁寧な対応

- ・ 苦情内容が挑発的であっても、感情的にならず、冷静に対応します。
- ・ 相手の言い分を最後まで傾聴し、不確実な点は適宜確認します。

2. 事実確認と情報共有

- ・ 苦情を受けた際は、まず事実関係を正確に把握します。
- ・ 苦情に関係する職員から状況を聴取し、施設全体の問題として捉えます。

3. 迅速な対応と経過報告

- ・ 苦情の受付から解決までの経過と結果を記録し、苦情申出人に検討状況を報告します。

4. 公平性と透明性の確保

- ・ 苦情解決の過程で、中立的な第三者（第三者委員や外部機関）の助言を求めることも可能です。

5. 不利益な扱いの禁止

- ・ 苦情を申し立てた利用者様やご家族に対し、いかなる不利益な扱いも行いません。

3. 苦情解決の体制

役割	担当	連絡先
----	----	-----

苦情解決責任者	施設長	0436-63-5165
---------	-----	--------------

苦情受付担当者	支援相談員	同上
---------	-------	----

第三者委員		
-------	--	--

4. 対応の時間枠

- ・ 苦情受付から初期対応：受付後、24 時間以内に担当者から利用者・ご家族に対して確認の連絡を行います。
- ・ 解決までの期間：原則として、解決策を 10 営業日以内に報告します。やむを得ない事情で期間が延びる場合は、利用者・ご家族に進捗状況を随時お知らせします。

5. 利用者・ご家族のプライバシー保護

苦情対応にあたり、利用者やご家族の個人情報 は厳格に管理されます。苦情内容や対応の詳細は、施設外に漏れないように取り扱い、機密性を保持します。

6. 第三者機関の利用

万が一、施設内での解決が難しい場合には、以下の外部機関を利用することができます。

介護サービス相談窓口：市原市 保健福祉部 高齢者支援課（0436-23-9873）

社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会（043-246-0294）

千葉県消費者センター：消費生活相談専用電話（047-434-0999）

外部機関を利用する場合は、事前に利用者またはご家族の同意を得るものとします。

介護老人保健施設メディケア 51 では、利用者やご家族からの苦情を真摯に受け止め、適切かつ迅速に対応します。苦情対応は施設のサービスを向上させるための貴重なフィードバックとして、今後の改善に役立ててまいります。どんなことでも、お気軽にお知らせください

苦情対応のフローチャート

1. 苦情受付（初期対応）

- ・ 苦情受付担当者、またはその場にいる職員が苦情を受け付けます。
- ・ 相手の話を遮らず、最後まで傾聴します。
- ・ 相手の気持ちに共感し、不快な思いをさせたことに対し、まずはお詫びの言葉を伝えます。
- ・ 苦情受付票に以下の内容を記録します。
 - 苦情申出人の氏名、連絡先
 - 苦情の内容（いつ、どこで、誰が、何を、どのように）
 - 苦情申出人の希望する解決策
 - 第三者委員への報告の要否

2. 事実関係の調査

- ・ 苦情受付担当者は、記録した内容を苦情解決責任者に報告します。
- ・ 苦情解決責任者は、関係職員から事実を聴取し、詳細な調査を行います。
- ・ 匿名での苦情や投書についても、必要に応じて第三者委員に報告し、対応を検討します。

3. 解決策の検討と提案

- ・ 苦情解決責任者は、調査結果に基づき、解決策を検討します。
- ・ 必要に応じて、第三者委員や外部の専門家の助言を求めます。
- ・ 苦情申出人に対し、解決案を具体的に提示します。
- ・ 「できること」と「できないこと」を明確に伝え、過度な期待を抱かせないようにします。

4. 解決の実施と報告

- ・ 合意した解決策を迅速に実行します。
- ・ 苦情解決責任者は、解決に至るまでの経緯と結果を記録し、苦情申出人に書面等で報告します。

5. 再発防止と業務改善

- ・ 苦情解決後、再発防止策を検討します。
- ・ カンファレンスや職員研修の場で情報を共有し、業務改善に繋がめます。

受付欄

苦情処理責任者報告日			令和 年 月 日		第三者委員報告日			令和 年 月 日	