

苦情対応の指針

◆ 苦情とは

<苦情の定義>

「苦情」は「クレーム」とは異なる。「クレーム」が、損害に対して責任のある相手に損害の補償を要求する事であるのに対して、「苦情」は、不満や不公平に対して改善を要求する行為である。苦情は、利用者や家族の信頼を確保し、事業所の成長を実現し、さらなる質の向上を実現するための重要な情報である。

<なぜ苦情を取り上げるのか>

利用者の満足、サービスの質の向上、職員の意識改善のために活用する目的。

障害福祉サービスは自らが選ぶ時代となった。ニーズは多様化してきているため、サービスの提供を行なう施設は、画一的ではない多面的なサービスを提供できるように、様々な工夫をする必要性がある。

悪意を持って利用者に接する職員は無く、苦情を聞いて嬉しい気分になるのは難しい。しかし、苦情を消極的なものではなく、ありがたいものとして受け止めることで、利用者の意見や要望をサービスに反映していく事が大切である。個々の責任を追及する目的でなく、施設でどんな事が起こり易いか、職員の対応が利用者にどんな受け止め方をされるのか等を施設全体で情報共有・検討することで、その後も快く利用して頂けるよう、利用者の苦情を重視していく。

◆ 苦情対応委員会

<苦情対応委員会>

苦情対応が適切に行われているか重視されている状況を踏まえ、委員会を設置する。

<メンバー>

事業所の管理者サービス管理責任者、事業所職員で構成

<活動の目的>

戴いた苦情を『株式会社グローブ』のサービス向上に活かし、より良い事業所を目指すこと。そのためには利用者やその家族が苦情を積極的に申し出られる環境を作ること、職員に苦情そのものへの認識や対応、サービスに対する工夫の共有を広める事が必要。

<活動内容>

苦情に関する利用者・職員への働きかけ、『苦情対応報告書』の対応

◆ 苦情を受けた際のルート

1. 面会時・電話・ご意見箱（1階玄関に設置）等で意見要望等も含め苦情を戴いたら、必要な職員と連携を取りながら対応する

苦情内容そのものへの対応は通常通り各職員が責任を持って行う

2. 苦情を受けた者が、報告書①記載⇒苦情対応委員へ
3. 苦情対応委員⇒対応者が報告書②を記載し職場責任者が検印⇒苦情対応委員へ
4. 苦情対応委員⇒苦情を受けた者が報告書③を記載⇒苦情対応委員へ
5. 苦情対応委員会で対応

報告書を施設長以下数名の役職員のみが回覧

報告書の内容の要約を、月1回責任者会議メンバーが会議で報告・検討。毎月のまとめを一覧表にして提出する。

6. 職場責任者が各職場で報告し、毎月の全体会議でも報告する。

グローブ苦情対応規程

1. 目的

株式会社グローブが実施する障害福祉サービスの提供によって生じる苦情を的確に捉えると共に、迅速に対応するための手続きを定め、合わせて提供する障害福祉サービスの質的向上を図ることを目的とする。

2. 苦情の定義

当施設が提供するサービス並びにサービスに付帯する施設及び職員に関する要望・不平不満・過誤・サービス改善の申し立てを包括して捉える。

3. 苦情の受付

- ① 苦情は口頭、書面、電話、FAX、インターネット等、全てのコミュニケーション手段を介して受け付ける。
- ② 苦情受付窓口担当者を設置する。
- ③ 苦情は受け付けた職員が別紙の「利用者希望・要望・苦情シート」(以下、苦情シート)に必要事項を記載し、苦情受付窓口担当者に提出する。
- ④ 第三者による機能評価及び当該委員等からの受付。

4. 苦情対応の手続き

- ① 苦情シートの記載手順に基づき対応する。
- ② 苦情検討委員会に付議し、再発防止、業務改善、接遇改善、サービス改善等を図る。

5. 苦情対応の機関

- ① スタッフミーティング（毎月不定期開催）
- ② 倫理委員会（年数回程度開催）

6. 第三者による評価

提供するサービス内容並びに施設設備等が円滑且つ適正に機能しているかを客観的に判断するため、必要により次の機関に機能評価を受けるものとする。

- ① 苦情の公表
 - ・施設内の掲示板に1ヶ月毎まとめ掲示し、3ヶ月間掲示する。

7. 法令の遵守

規定による、指導又は助言に従い必要な改善を行う。

8. 規程の改廃

この規程の改廃はグローブ倫理委員会がこれを行う。

(附則)

この規程は、平成30年2月1日より施行する。

2. 令和4年4月1日 改訂