

## 苦情のとりえ方



### サービス提供中に受けるクレームの事例

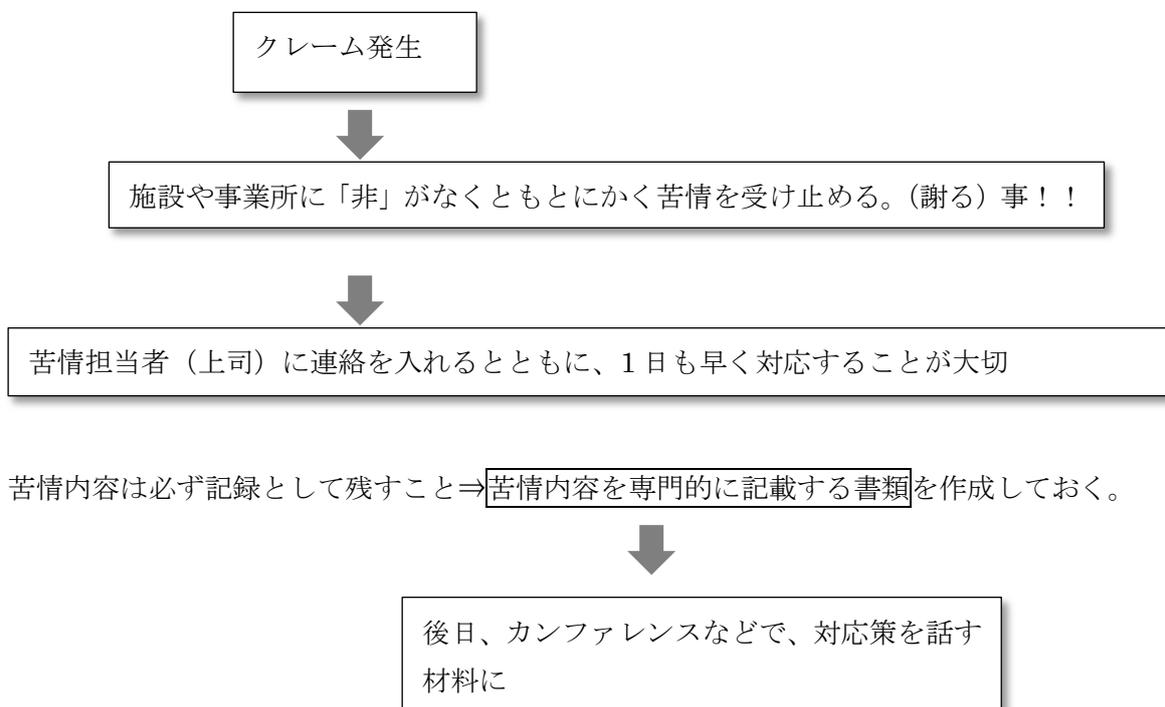
- ・態度、言葉使いが悪い
- ・ケアの内容や方法が気に入らない
- ・契約内容に不満がある など

### 厚労省通知 (1999年 老企第25号)

#### 指定居宅サービス等及び介護予防サービス等に関する基準について

- ・苦情をサービス向上の質の向上を図る上で重要な情報としてとらえるべき
- ・サービス提供者は上記の認識を持ったうえでサービスの質向上に向けた取り組みを自ら行わなければならない。

クレームから逃げてはいけない！！むしろ改善のヒントの宝庫だととらえるべきことが大切！！



苦情の初期段階において「分かりません」「無理です」などとは絶対言ってはいけない！！⇒相手の怒りを買うだけ

### サイレントクレーマーについて (沈黙の批判者)

#### サイレントクレーマーの特徴

普段、いいたくても言わない、自分が我慢すれば済むと思っている

↓  
ここで小さな苦情を処理しておくことが大切

小さな不満が抑えきれず（我慢の限界を超えて）大きな怒りが爆発



表出された苦情に！！

#### 記録とリスクマネジメント

リスクマネジメント



#### 安全管理

- 事故防止・事故発生時の対応・再発防止の取り組みを作成
- 取り組みの反省と見直しを継続的に行うこと
- 職場の環境づくりが重要

#### 介護サービス事業者の過失責任が問われるポイント

- 1 予測可能性：予測しえる事故であったか [⇒アセスメント表等の確認]
- 2 回避可能性：注意すれば事故を避けることができたか、そのための措置は行ったか (⇒施設サービス計画、介護計画書等の確認)