

ミドルマン 第三者の立場で苦情解決を支援 6カ月間の無料キャンペーン実施中

ミドルマン（東京都港区、三澤透社長）では、利用者からの苦情に対して、第三者の立場から解決を支援するユニークなサービスを提供している。専門チームが早期に利用者の納得できる苦情解決を目指すことで、顧客満足度の向上につなげるほか、苦情による業務停滞をなくす効果などが期待できる。同社では多くの事業所にサービス内容を知ってもらおうと、現在、6カ月間の無料体験キャンペーンを実施している。



三澤透社長

サービスの名称は「第三者委員ドットネット」。利用者からの苦情があった場合に、弁護士や司法書士、社会福祉士などの資格を持った専門チームが、利用者 と事業者の間に入って、友好的な解決に向けた話し合いなどを行う。

早期介入することで苦情の拡大を防止し、利用者の納得できる解決を目指すこ

とで、顧客満足の向上などが期待できる。

「苦情が発展して訴訟になる前に、双方が納得できる解決方法を形にしたかった」と同社の三澤社長。自身も大手介護事業所のコン

プライアンスやリスクマネジメントなどの部門に携わり、これまでに多くの苦情や紛争に対処してきた経験を持つ。その中で、早期の段階で第三者が介入することの必要性を痛感してきたという。

その後、社会福祉法82条に「社会福祉事業の経営者は、常にその提供する福祉

サービスについて利用者からの苦情解決に努めなければならぬ」とあることや、厚労省のガイドラインにも、苦情解決の仕組みとして第三者委員の設置が規定されていることなどを知り、「第三者委員ドットネット」のサービス開発に至った。

料金は、1事業所あたり年会費が2万円。これに施設サービスの場合は、利用者1人につき年700円、在宅サービスの場合は年200円がかかる。

例えばデイサービス10事業所で利用者が500人の場合は、1事業所あたりのコストは毎月2500円になる。

同社では多くの事業所にサービス内容を知ってもらおうと、現在、6カ月間の無料体験キャンペーンを実施している。申込み・問合せは（☎050・3381・8298）まで。