

苦情対応マニュアル

このマニュアルは、社会福祉法第82条の規定を踏まえて適切な対応を行うことにより、利用者等が安心して生活できる環境を整え、迅速な改善を図るための対応手順および留意事項を定めるものである。

合同会社どりい夢

1. 基本的な心構え

苦情申出人（以下「申出人」という。）からの苦情に対応する際には、苦情受付担当者・その他職員は、次の事項に留意すること。

- 申出人のプライバシー保護のための個室を使用する。
- 申出人を長く待たせず、正確・迅速・丁寧な対応を心がける。
- 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意を持って対応すること。
- 申出人の話を最後まで聞き、途中でさえぎったりしない。
- 言い分をすぐに否定しない。言い分がわからないときは適宜質問し、抱えている問題や不満な点をメモに取りながら、的確に把握する。復唱するなどして確認を行うこと。
- 自分の考えや価値観は捨てる。申出人に対して先入観を持ったり、勝手な思い込みによって話を誘導したりしない。
- 専門的な立場や知識で相手を言い負かすようなことはしない。高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。
- 申出人が興奮している場合は、反論や説得は逆効果となるので、場所を移したり他の職員に参加してもらったりする。
- たらいまわしをしない。
- 不快な思いをさせるきっかけとなったことについて謝罪する。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
- 分からないことはあいまいに答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束するなど、誠意を持って対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感を募らせるだけである。
- 苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。一通り話を伺ったうえで、説明が必要なときは、専門用語をできるだけ避ける。
- 議論・言い訳・弁解・責任転嫁は禁物である。
- 事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。事実と異なる話も想定されるが、事実関係を把握することはきわめて重要であるので、受容的態度で聞くよう努める。
- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静であること。
- できること、できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
- 申出人や関係者の秘密を守る。
- 苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。
- 電話による苦情の訴えの場合も基本的に上記に基づく対応をするが、訴えの内容、

氏名・住所・連絡先・当事者との続柄等を記録し、必要に応じてすみやかに直接面談の機会を設けるなどの対応をする。

2. 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

- 事業所は、苦情受付担当者を設置すること。
- 苦情受付担当者は、利用者児や家族等からの苦情を随時受け付ける。また、苦情受付担当者が不在の時には、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合、すみやかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。
- 苦情受付担当者は、苦情受付に際して、苦情の内容・希望等を「苦情受付・経過記録書」に記録し、その内容について申出人に確認する。
- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

(2) 苦情解決責任者

- 苦情解決責任者を設置すること。
- 苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査・分析を行い、解決策を検討する。苦情内容によっては、当事者や関係者への事実確認の調査を行うこともある。
- 苦情解決責任者は、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により、苦情解決を行う。

(3) 苦情解決の記録・報告

- 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保されると思われる。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。
- 記録については、苦情に関する記録は、苦情受付担当者が、苦情受付から解決までの経過と結果について「苦情受付・経過記録書」に記録する。
- その記録は、5年間は保存しなければならない。（平成24年岐阜県条例第82号第72条第1項）
- 苦情解決責任者は、申出人に対し、提示・約束した改善事項の状況について、一定期間後に報告すること。

3. 利用者等への周知

苦情解決責任者は、利用者児や家族等に対して苦情解決責任者および苦情受付担当者の氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、重要事項説明書および施設内の掲示によって周知を図る。

事業所以外の相談窓口

①市町村

◇各務原市役所 健康福祉部社会福祉課

電話：058-383-1126

◇岐阜市役所 障がい福祉課

電話：058-265-4141（代表）

◇岐南町役場 民生部福祉課

電話：058-247-1348

②社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会 岐阜県運営適正化委員会

電話：058-278-5136

4. 苦情受付記録様式

苦情に関する記録については「苦情受付・経過記録書」を使用する。記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。

苦情受付・経過記録書

(苦情受付担当者記入)

受付日	平成 年 月 日 ()		苦情の発生時期	年 月 日		受付NO	
記入者			苦情の発生場所				
申出人	氏名(フリガナ)		住所	TEL			
	利用者との関係	本人・親・子・その他()					
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入							
苦情の内容等							
備考							
申出人の要望	☐ 話を聞いてほしい ☐ 教えてほしい ☐ 回答がほしい ☐ 調査してほしい ☐ 改めてほしい ☐ その他()						
申出人への確認	第三者委員会への報告の要否 要 ☐ 否 ☐ 確認欄()						
	話し合いへの第三者委員の助言・立ち合いの要否 要 ☐ 否 ☐ 確認欄()						

想定原因	☐ 説明・情報提供不足	☐ 職員の態度	☐ サービス内容	☐ 権利侵害
	☐ その他()			
対応経過				
解 決 策				
結 果				

ヒヤリハット

施設名			事実の発生日	年	月	日	記入日	年	月	日
誰からのお話・行動ですか？ 差し支えなければ()内にお名前・職種をお書きください。	☐ 利用者様() ☐ ご家族様() ☐ 他職員() ☐ 来客・出入り業者() ☐ その他()									
あなたがこのまま放置したら、苦情になってしまうのではと気になったのですか？ 差し支えなければ()内にお名前をお書きください。							☐ 自分自身()			
それはどのような内容ですか	☐ 清掃・環境に関わること()									
	☐ 利用者様に関わること()									
	☐ 職員の対応に関わること()									
	☐ 施設全体に関わること()									
	☐ その他()									
それはどこの場所のことですか	☐ 室内() ☐ 廊下() ☐ トイレ() ☐ 玄関内外() ☐ 駐車場() ☐ その他() ☐ 場所ではない									
それを見たり聞いたりした時、あなたはどのように対応しましたか	☐ その場で対応した		対応内容:							
	☐ 上司に相談する等の対応をし、その場での即決を控えた (相談した上司・同僚:)									
	☐ 後で対応した (内容:)									
その場で解決できなかった理由	☐ 自分が答えられる内容ではなかった(内容:)									
	☐ 自分一人のできる作業・内容ではなかった(内容:)									
	☐ 解決方法が分からなかった(内容:)									
	☐ その他(理由:)									
対応後の反応 (職員以外)	☐ 心よくご理解頂いた ☐ 理解は頂いたが怪訝そうだった ☐ 理解いただけなかった ☐ 理解を頂けず、後日回答を求められた ☐ その他()									
	後日回答した内容									
後日回答時の反応		☐ 心よくご理解頂いた ☐ 理解は頂いたが怪訝そうだった ☐ 理解いただけなかった								
対応後の反応 (自身・他職員)	☐ 理解した ☐ 理解はしたが、あまり納得していない ☐ 理解していない ☐ 個人の問題だけではないと感じた ☐ その他()									
	問題となる出来事は、なぜ発生したと思いますか ☐ 忙しくて手が回らなかった ☐ 他に優先させることがあった ☐ 気がつかなかった ☐ 知識・勉強不足 ☐ 不注意 ☐ その他理由()									
あなたは今回のことをどう考えていますか	☐ 特に問題と思わなかった ☐ その場での説明・対応によって問題となる前に解決したと思う									
	☐ 苦情というよりは質問・要請・助言なのかなと感じた ☐ 最終的に解決できたならば苦情でないと思う									
	☐ 解決したが苦情だと思う ☐ 明らかに苦情だと思う ☐ わからない									
今後の経過観察・連絡・報告等の必要があると思いますか							☐ ある ☐ ない			
今後同様のことが起こらないようにするためにはどうすればよいと思うか、意見をお聞かせください										

◎自身が気がついた事であれば主観的に書き、第三者からのことであれば客観的に書いてください。

◎内容によっては、複数のチェックをしてください。