

苦情解決マニュアル

社会福祉法人 桔梗会

1. 基本的な心構え

- ・ 苦情申出人（以下「申出人」とする。）に対して謙虚な態度で対応し、真摯な気持ちで話を聞く。
- ・ 苦情は申出人の評価を満足に変えるチャンスと捉え、信頼関係の再構築に努める。
- ・ プライバシーや人権の尊重に努め、知り得た情報（個人情報等）の管理を徹底する。

2. 苦情への対応について

- (1) 組織全体で対応する。
- (2) 事実確認が最も重要である。
- (3) 初期対応の善し悪しが、苦情解決を左右する。
- (4) 相談に当たって、次のことに留意する。
 - ア 苦情対応は、業務の中で最も優先して取り組む必要がある。
 - イ 申出人の立場に立ち、誠意を持って対応する。
 - ウ 不快な思いをさせたことについて謝罪する
 - エ たらい回しはしない。
 - オ 曖昧な回答は避ける。その場しのぎの安請け合いは、トラブルが大きくなるのでしない。
 - カ 苦情があった場合、速やかに苦情受付担当者（以下「担当者」とする。）に引き継ぐ。
- (5) 申出人（利用者）に接する態度
 - ア 相手の言い分をよく聞く（すぐに否定しない）。
 - イ 言い分が分からないときは、適宜確認する。ただし、話の腰を折らないように注意する。
 - ウ 分からないことは、よく調べてから確実な情報を回答する。
 - エ 事実確認を十分に行い、事実に基づいた対応をする（早合点、思い込み等、自分勝手な判断はしない）。
 - オ 言い訳、弁解、責任転嫁はしない。
 - カ 感情的にならず、冷静に対応する。
 - キ 「できること」と「できないこと」をはっきり伝え、過大な期待を抱かせない。
 - ク 情報の透明性を常に意識し、申出人への説明責任を果たす。
 - ケ 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

3. 苦情の受付

(1) 受付業務

- ア 「基本的な心構え」に十分配慮する。
- イ 担当者以外の者が苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やかに

担当者に引き継ぐ（紹介する）。

ウ 申出人との面接は、個室で行う（プライバシー、人権の尊重）。

エ 面接は、2名以上で対応する。

オ 申出人から、解決までどの程度の時間を頂けるかを確認する。

カ 申出人の状態（認知症、精神疾患等）を踏まえ、状況を把握する。

（2）担当者の業務

ア 苦情内容の詳細を確認する。

a 苦情の受付年月日

b 担当者名（対応職員）

c 受付方法（面接、電話、手紙、その他）

d 申出人氏名

e 申出内容

・職員の接遇 ・サービスの質や量 ・権利侵害 ・利用料 ・被害、損害
・その他

f 発生日時

g 発生場所

h 発生状況

i 現在の状況

j 申出人の希望（要望）

・調査して欲しい ・回答して欲しい ・改善して欲しい
・謝罪して欲しい ・被害、損害を賠償してほしい ・話を聞いて欲しい
・教えて欲しい ・その他

k 苦情内容の確認

・苦情内容を「苦情受付書」に記入し、復唱する。必要に応じて申出人の確認サインをもらう。

イ 調査

・苦情内容に沿って、苦情発生部門の職員に確認する。
・関係職員からも、事実関係を聴取する。
・必要に応じて関係機関等を活用する。

ウ 記録

・「苦情受付書」に対応経過を記録する。必要に応じて、資料等を添付する。

4. 解決に向けて

（1）解決案の提示

- ・担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者（以下「責任者」とする。）に報告する。
- ・責任者は、苦情内容及び調査結果に基づいて解決案を作成し、申出人と話し合い、解決に努める。
- ・解決案について、必要に応じて第三者委員からアドバイスを受ける。
- ・円満に苦情解決を図るため、責任者は申出人に対し、適宜、検討状況を報告

する。

- ・話し合いは、申出人の意向を踏まえて柔軟に対応する。
- ・解決が不調な場合は、群馬県福祉サービス運営適正化委員会等の機関を紹介して苦情解決に当たる。

(2) 解決案の実施

- ・合意した解決案を、迅速かつ確実に実施する。

(3) 解決結果の記録

- ・担当者は、苦情受け付けから解決までの経過と結果を「苦情受付書」に記録する。
- ・責任者は、「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、申出人及び第三者委員に通知する。
- ・申出人に改善の約束をした場合、責任者は「改善結果報告書」を作成し、申出人及び第三者委員に通知する。

(4) 記録の保存

- ・「苦情受付書」、「苦情解決結果報告書」、「改善結果報告書」の保存年限は、今後における事業の円滑な運営の資料とするため、5年とする。

○平成14年10月 1日 作成

○平成30年 7月 1日 更新