

# 苦情対応マニュアル

## I 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応対し、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。

## II 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) 相談にあたって、下記のこと留意する。
    - 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、誠意をもって対応する。
    - 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で、トラブルが大きくなるのでない。
    - 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（紹介する）。
  - (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 言い分がわからない時は、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 わからないことは、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 言い訛、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 「出来ること」と「出来ないこと」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。

### III 苦情受付

#### (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いただけるかを確認する。
- 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 発生状況
  - h 現在の状況
  - i 申出人の希望(要望)
    - ・調査してほしい
    - ・回答してほしい
    - ・改善してほしい
    - ・謝罪してほしい
    - ・被害、損害を賠償してほしい
    - ・話を聞いてほしい
    - ・教えてほしい
    - ・その他
  - J 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
    - ・報告書は書式を利用し記録。受付での電話苦情等は、経過を記録する。必要に応じて、資料等を添付し、担当利用者や担当利用者の家族よりの苦情等である場合には介護ソフト「ほのぼの」の経過支援記録に流れなどを記載する。

## IV 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、福祉サービス運営適正化委員会、国民健康保険団体連合会等の機関を紹介し、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、苦情受付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、申出人及に通知する。
- ・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 29 年 10 月 01 日 制定

令和 06 年 08 月 01 日 改定