

ハッピーロード美里デイサービスセンター

苦情解決マニュアル

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) 相談にあたって、下記のことに留意する。

(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（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) 「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。

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いただけるかを確認する。
- (カ) 申出人の状態(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し、苦情内容を「苦情受付書①」に記入する。
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②」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。
- ・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、関係機関も交え苦情解決に当たる。

(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」を作成し、申出人に通知する。

(4) 記録の保存

- ・「苦情受付書」、「苦情解決結果報告書」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。

※職員による虐待の疑いや不適切な処遇については「社会福祉施設等における事故報告について」に従い、県や市に報告する。

◆苦情解決の流れ◆

