

苦情対応マニュアル

社会福祉法人つがる三和会
西目屋村地域包括支援センター

苦情対応マニュアル

※このマニュアルは、適切な対応を行うことにより、利用者等が安心して利用できる環境を整え苦情等に対し迅速な改善を図るため、対応手順及び留意事項を定めるものです。

基本姿勢として

- ・苦情申出人(以下、「申出人」)に対して謙虚で真摯な態度で応対する。
- ・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。

苦情の対応について

- (1) 事業所全体で対応する。
- (2) 事実確認を行う。
- (3) 初期対応を慎重に行うことが、苦情解決を左右する。
- (4) 相談には、下記のことに留意する。
 - ・苦情対応は、業務の中でも優先して取り組む必要がある。
 - ・誠意をもって対応する。
 - ・不快な思いをさせたことについてはまず、謝罪する。
 - ・たらい回しにしない。
 - ・曖昧な回答は避ける。その場しのぎの安直な返答は、トラブルが大きくなる。
 - ・苦情があった場合、速やかに苦情受付担当者(以下、「担当者」)に引き継ぐ。
- (5) 申出人(利用者)に接する態度
 - ・相手の言い分をよく聞く(すぐに否定しない)。
 - ・言い分がわからないときは、適宜確認する。ただし、話の腰を折らないように注意する。
 - ・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。
 - ・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)。
 - ・言い訳、弁解、責任転嫁はしない。
 - ・感情的にならず、冷静に対応する。
 - ・「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。
 - ・情報の透明性を常に意識し、申出人への責任を果たす。
 - ・不当な要求には、毅然とした態度で対応する。

苦情の受付について

(1) 受付業務

- ・「基本姿勢」に十分配慮する。
- ・申出人との面接は、個室で行う(プライバシー・人権の尊重)。
- ・面接は2名以上で対応する。
- ・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。
- ・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。
- ・申出人から、解決までどの程度の時間をいただけるか確認する。

(2) 担当者の業務

- ・苦情の受付年月日
 - ・申出人氏名
 - ・担当者名(対応職員)
 - ・受付方法(面接、電話、手紙、その他)
 - ・発生日時
 - ・発生場所
 - ・申出内容(職員の接遇、サービスの質や量、権利侵害、被害、損失、その他)
 - ・発生状況
 - ・現在の状況
 - ・申出人の要望(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、損失を賠償してほしい・話を聞いてほしい・その他)
 - ・法人本部へ報告
- ※苦情内容の詳細を確認し、「苦情受付書」に記入後、復唱する。必要に応じて、申出人のサインをいただく。

調査について

- ・苦情内容に沿って、その事柄と直接かかわっている職員に確認する。
- ・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。

記録について

- ・「苦情受付書」に、対応経過を記録する。

解決に向けて

(1) 解決策の提示

- ・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、必要に応じて法人本部及び第三者委員会(※1)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。
 - ・解決が不調な場合、自治体の定める委員会、もしくは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。
- (※1) 第三者委員会とは、苦情解決の社会性・透明性を確保するため、外部人材で構成される委員会

(2) 解決策の実施

- ・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、申出人及び第三者委員会に通知する。
- ・申出人に改善の約束をした場合は、責任者は「改善結果報告書」を作成し、人及び法人本部、第三者委員会へ通知する。

(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」の保存期間は、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。

苦情受付担当者: 介護支援専門員

苦情解決責任者: 所長

附則

このマニュアルは、令和6年7月1日から施行する。