

# 苦情対応マニュアル

社会福祉法人 恵信福祉会

恵信ヴィレッタ甲府

## 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。

## 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をしない。
  - 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（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

- ・苦情受付後は「要望・意見・苦情・内容記録」の書式に経過を記録する。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、山梨県社会福祉協議会運営適正化委員会、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） 再発防止等の検討に向けて

- ・苦情が発生した場合には、事実関係の確認及び原因分析を行い、当該苦情に対する対応にとどまらず、同様の事案が再び発生しないよう、再発防止策の検討を行うものとする。
- ・再発防止策の検討にあたっては、必要に応じて関係職員による検討を行い、業務手順、職員の関わり方、情報共有の方法等について見直しを行う。
- ・検討の結果については、必要に応じて業務マニュアルの見直し、職員への周知及び研修等に反映し、再発防止に努めるものとする。

（4） 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「要望・意見・苦情・内容記録」に記録する。責任者は、「苦情受付報告書」を迅速に作成し、申出人及び通知する。
- ・責任者は、「苦情受付報告書」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、「苦情解決結果報告書」を作成し、申出人及び第三者委員に通知する。

（5） 記録の保存

- ・「要望・意見・苦情・内容記録」「苦情受付報告書」、「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。

平成31年1月17日制定

令和2年4月1日改定

令和5年10月1日改定

令和7年4月1日改定