

基本マニュアル
苦情処理

2024年04月

社会福祉法人協同福社会

1. 目的

利用者及びその家族等からの苦情に迅速に対応し、円滑、円満に解決することで、適切なサービスの提供と、サービス提供事業者としての責任を果たすことを目的とする。

2. 基本的な心構え

苦情申出人からの苦情・相談は封印されることがあってはならず、問題があれば迅速に解決、改善し利用者やその家族との信頼関係を構築する。

その為、対応する際は次の事項に留意すること。

- 1) 苦情申出人からの苦情・相談に対応するにあたり、担当者は常に利用者側の視点に立ち、適切かつ効果的な対応を心がける。
- 2) 苦情は初期の対応が大切であり、その対応によって問題が大きくなり小さくもなる。相手の話をよく聞き親身になって対応することが大切である。苦情のたらい回しや言い訳、弁解は事態を悪化させるだけである。
- 3) 苦情申出人や関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに、知り得た秘密は厳守する。
- 4) 対応する職員は感情的にならずに常に冷静であること。
- 5) できる事とできない事ははっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。

3. 苦情処理の対応方法

- 1) 苦情処理においては下記担当者を任命し体制を定める。
 - (1)苦情受付担当者 施設長 柴原 伸章
 - ・ 苦情申出人からの苦情・相談を随時受け、その確認と記録を行い、受付けた苦情・相談とその改善状況等を苦情解決責任者へ報告する。
 - (2)苦情解決責任者 理事長 柴原 利春
 - ・ 苦情申出人からの苦情・相談内容を確認し、苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。また苦情申出人に対し誠意をもって話し合い、苦情の原因、解決策を提示し、苦情解決を円滑・円満に図る。
 - (3)苦情解決責任者の補佐 施設長 柴原 伸章
 - ・ 苦情解決責任者を補佐し、苦情解決責任者が事故など何らかの理由により職務を遂行できない状態にある場合、職務を代行する。

2) 苦情対応委員会の設置

- (1) 苦情解決責任者、苦情受付担当者を含む、複数の職種の職員から組織する。
- (2) 苦情対応委員会は、苦情になる可能性のある事柄に対して事前に取り組む。
- (3) 一定期間毎に家族に対してサービスに対する調査を行い、サービスの質の向上、運営の適正化を図るように努める。

3) 利用者とその家族への周知。

- (1) 苦情解決責任者は、利用者とその家族に対して、体制と、各担当者の氏名、連絡先、苦情解決の仕組みについて周知する。

4) 苦情申出人からの事実関係を聴取する際の留意事項

- (1) 申出人のプライバシー保護のため個室で行う。苦情受付担当者の他、職員が立ち会い複数人で受け付けること。
- (2) 重大な苦情内容を受ける場合は、2人以上の苦情受付担当者で対応する。
- (3) 苦情申出人を長く待たさず、迅速、丁寧な対応を心がける。
- (4) 最後まで申出人の話を聞き、途中で遮らない。一通り話を伺ったうえで、説明が必要なときは専門用語をできるだけ避けて説明する。
- (5) 自分の考えや価値観に囚われない。また、申出人に対して先入観を持ったり、勝手な思い込みにより話をしない。
- (6) 即答できないこと、わからないことに対しては、その場であいまいに答えないで苦情解決責任者に相談し、後日回答する。その場合、回答期限を明確にする。
- (6) 苦情申出人が利用者の場合は、痴呆や精神疾患などから事実と異なる作り話も想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聴く事を心がける。
- (7) 苦情受付に際し、次の事項を記録し申出人に確認する。
 - ① 苦情の種類
 - ・ 利用者の嗜好
 - ・ 職員の態度
 - ・ 制度、施策、法律
 - ・ その他
 - ② 苦情の内容（なにが、いつ、どこで、誰が、どの様に行われたのか）
 - ③ 既に誰かに相談しているのか

④申出人の要望

- ・話を聞いて欲しい
- ・教えて欲しい
- ・調査して欲しい
- ・改めて欲しい
- ・その他

(8)加害者がいる場合は、これらの事実を確認するに当たり当事者のみが知り得るものか、他に目撃者がいるのかを把握する。

5) 苦情受付の報告

- (1)苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者へ報告する。
- (2)苦情に関する記録は、苦情受付担当者が、苦情受付から解決までの経過と結果について記録する。
- (3)記録は最低2年間は保存しなければならない(厚生省令第39号代7条第2項)
- (4)苦情解決責任者は、申出人に対して、約束した改善事項の状況について、年1回報告する。

6) 苦情解決に向けて

- (1)苦情受付担当者による苦情解決ができない場合は、苦情解決責任者が苦情申出人と話し合い解決につとめる。
- (2)過失が問われるような場合は、事実関係をはっきりさせるため、必要な調査を行う。場合によっては、法律の専門家や保険会社との連携が必要となる。

4. 自施設では解決困難な場合

1) 他相談窓口

- | | | |
|----------------|--------------------|--------------|
| (1)国民健康保険団体連合会 | 兵庫県国民健康保険団体連合会 | 078-332-5618 |
| (2)市町村介護保険主管窓口 | 宍粟市健康福祉部社会福祉課介護保険係 | 63-3067 |
| | 宍粟市一宮保健福祉課介護保険係 | 72-2100 |
| (3)市町村社会福祉協議会 | 宍粟市社会福祉協議会 | 72-2211 |