

苦情対応マニュアル

2023年 4月

一般社団法人こころ相談研修センター

feel 大久保

feel 西明石

feel 小久保

feel 小久保II

[基本的姿勢]

- ① 利用者又は家族、関係者からの苦情を円滑・円満に解決し、サービスに対する利用者個人の満足感を高め、権利を擁護すると共に、施設と利用者等との信頼関係を確保し、利用者がサービスを適切に利用できるよう支援していきます。
- ② 「傾聴」を重要視します。苦情受付担当者は、利用者の相談苦情に対して時間的余裕を持ち、話をよく聞くように心がけます（特に、苦情を訴える相談者に関しては、不満や怒りといった感情を自由に表出できるように配慮します）。
- ③ 抱えている問題、相談したい問題が何か、言葉だけでなく表情や動作を含めて的確に把握します。なお、話し方（立ったまま、座る等）にも注意します。
- ④ 問題解決のためにはどうすればよいか、他の社会資源（サービス）を含めて一緒に考え、答えを導き出していきます。
- ⑤ 他の専門機関などに繋ぐときは、相手方に連絡し、アポイントメント等をとった上で紹介します。

[苦情処理の具体的方法]

① 苦情対応体制

- 1) 苦情受付担当者・責任者
- | | | | |
|----------|---|-------------|--------|
| feel 大久保 | ■ | feel 西明石 | 竹中 さおり |
| feel 小久保 | ■ | feel 小久保 II | ■ |

担当者が不在の場合でも、誰もが対応できるようにします。

② 苦情解決への手順

* 苦情は口頭だけでなく、文書や電話でもお受け致します。利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りを行います。

* 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を行います。

* 担当者は、把握した状況について検討を行い、必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行います。

* 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者への対応方法を含めた結果報告を行います。

* 解決・改善策に真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

* 解決が困難な場合は下記の相談窓口に申し出ることができます。

「兵庫県福祉サービス運営適正化委員会・明石市役所福祉局障害福祉課・明石市役所福祉局福祉施設安全課」

* 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。

[苦情対応をサービス向上の契機に]

① 苦情対応の仕組みは、利用者が安心して自らサービスを選択できる仕組みとして、重要であると考えます。苦情を言うことで、自分が不利な扱いを受けるのではないかと躊躇したりすることがないように、苦情や要望を大切なものとして受け止める姿勢があることを利用者に伝えます。

② 苦情については、現状を正確に把握し、その原因や背景を明らかにします。

現状の仕事の質を問い直し、高める契機にしていきます。特に職員の対応に関する苦情は、職員の指導水準が問われる問題として受け止め、原因・背景・どうあったらいいのかを検討し、問題の本質と今後の方針を確立し、全職員で共有し、力量の向上に結びます。

③ 苦情には誠意をもって迅速に対応し、また、それを契機に本人や地域の方たちと信頼関係を深められるよう、取り組みます。

④ 利用者同士の関係に関わる苦情については、公平な態度と受容的態度を持つよう、相手の気持ちを理解する契機になるよう取り組みます。