

苦情対応マニュアル

利用者等が安心して生活できる環境を整え、迅速な改善を図るための対応手順及び留意事項を定めるものである。

○このマニュアルにおける「苦情」とは

従業員が提供したサービス及び相談援助等に対する不満、又はサービスを利用する側に何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という。

- 2 従業員が提供する福祉用具に係るサービス等により対応・解決している「要望」「相談」においても適切な対応を行い、記録に残す必要がある。このような「要望」に対する対応によって後に「苦情」として現れることもある。

第1条 基本的な心構え

苦情申出人（以下「申出人」という。）からの苦情等に対応する際には、苦情受付担当者、その他従業員は次の事項に留意すること。

- ① 申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。申出人や関係者の秘密を守る。
- ② 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
- ③ 当事者にとって適切且つ効果的な対応が何かを考え、誠意をもって対応する。
- ④ 最後まで申出人の話を聞き、途中で遮らない。
- ⑤ 言い分をすぐに否定しない。言い分が分からい時は適宜質問し、抱えている問題や不満な点等を記録に取りながら的確に把握する。また、復唱する等の確認を行う。
- ⑥ 自分の考えや価値観を捨て、申出人に対し先入観を持ったり、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- ⑦ 専門的な立場や知識で相手を言い負かす事はしない。高圧的にならず、指示や説教的な態度はとらない。
- ⑧ 申出人が興奮している場合は、反論や説得はせず、場所を移したり他の従業員等に参加してもらおう。
- ⑨ たらい回しをしない。
- ⑩ 不快な思いをさせるきっかけとなった事について謝罪する。
- ⑪ 不当な要求等には毅然とした態度で対応する。
- ⑫ 分からないことに対し曖昧な返答をしない。個人だけで判断が困難な問題の場合は期限を明確にし、後日回答する旨を約束する等、誠意を持って対応する。
- ⑬ 苦情内容の中には制度の理解不足や誤解もあり、一通り話を伺った上で説明が必要な時は、専門用語を出来るだけ避ける。苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。

- ⑭ 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。
- ⑮ 事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。特に認知症や精神疾患等から事実と異なる話しも十分に想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聴くよう努める。
- ⑯ 対応する従業者は感情的にならず常に冷静な対応を心掛ける。
- ⑰ 出来ること、出来ないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
- ⑱ 電話等による苦情の訴えの場合も基本的に上記に基づく対応とするが、訴えの内容、氏名、住所、連絡先、当事者との続柄等を記録し、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設けるなどの対応を行う。

第2条 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

- イ 事業所は、苦情受付担当者を設置すること。
- ロ 苦情受付担当者は、利用者やその家族等からの苦情を随時受け付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての従業者が受け付けることができる。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況等を正確に報告する。
- ハ 苦情受付担当者は、苦情受付に際し適切な対応、苦情内容を確認・記録し、直接原因の調査及び分析を行い、解決策を検討する。
- ニ 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。
苦情に関する記録については、苦情受付担当者が苦情受付から解決までの経過や結果について記録する。その記録は、2年間は保存するものとする。
- ホ 事業者は、提供した福祉用具貸与等に関し、法第23条の規定により市町村（保険者）が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村（保険者）の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村（保険者）が行う調査に協力するとともに、市町村（保険者）から指導又は助言をうけた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- ヘ 市町村（保険者）からの求めがあった場合には、上記の改善の内容を市町村（保険者）に報告を行う。
- ト 提供した福祉用具貸与等に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う法第176条第1項第2号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- チ 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、上記の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告を行う。

(2) 利用者等への周知

事業所は、利用者やその家族等に対して苦情受付担当者の氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明及び事業所内に掲示し周知を図る。