

## 社会福祉法人こころの窓 苦情解決マニュアル

### （目的）

このマニュアルは、社会福祉法第82条の規定をふまえて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の対応手順及び留意事項を定めるものである。

### （基本姿勢）

- 苦情申出人（以下「申出人」）に対して謙虚で真摯な態度で対応する。
- 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。

### （苦情への対応について）

- （1）法人全体で対応する。
- （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。
  - たらい回しはしない。
  - 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。
  - 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、申出人への説明責任を果たす。
  - 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

(苦情の受付)

(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。
- 必要に応じ、申出人の状態（障がい特性、精神疾患等）を踏まえ状況把握を行う。
- 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を確認する。

(2) 担当者の業務

苦情内容の詳細を確認する。

- 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・利用料・被害、損害・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）

調査

- 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

- 「苦情・相談記録票」に、対応経過を記録する。

(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。
- 解決が不調な場合、市町村の苦情相談窓口及び大阪府社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介するものとする。

#### (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) 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・相談記録票」に記録する。
- 担当者（重大事案の場合は責任者等）は、苦情解決結果をまとめ、申出人（必要に応じ第三者委員）に通知する。
- 申出人に改善の約束をした場合は、担当者（重大事案の場合は責任者等）は「改善結果報告書」を作成し、申出人及び第三者委員へ通知する。

#### (4) 記録の保存

- 「苦情・相談記録票」「改善結果報告書」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。

苦情受付担当者：法人事務局員

苦情解決責任者：理事長

#### 附則

1. 令和6年3月15日 作成