苦情・相談対応マニュアル



合同会社　E－SKET　居宅・重度訪問事業

2024 年 7 月 1 日策定

1.基本的な心構え

(1) 苦情は、期待や願望が満たされないと感じたとき、また、決まりや約束を破られたときに、不満や不信となって生まれる。事業者には、「苦情」ではないかもしれない小さな声であってもくみ取るしくみや姿勢を持つことが求められる。
(2) 苦情に対しては謙虚な態度で対応し、真摯な気持ちで話を聞きくことが求められる。
(3) 苦情は苦情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。
(4) プライバシーや人権の尊重に努め、守秘義務の観点からも、知り得た秘密を漏らしてはならない。

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、下記のことに留意する。
①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。
②苦情申出人の立場に立ち、誠心誠意に対応する。
③不快な思いをさせたことについて、謝罪する。
④たらい回しはしない。
⑤曖昧な回答は避け、その場しのぎの安請け合いは、トラブルが大きくなるのでしない。
⑥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) 苦情申出人（利用者）に接する態度
①相手の言い分をよく聞く（すぐに否定しない)。
②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。
③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。
④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)。
⑤言い訳、弁解、責任転嫁はしない。
⑥感情的にならず、冷静に対応する。
⑦「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。
⑧情報の透明性を常に意識し、苦情申出人への説明責任を果たす。
⑨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

①「基本的な心構え」を十分に配慮する。

②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)。

③苦情申出人との面接は、個室で行う（プライバシー・人権の尊重)。

④面接は、2 名以上で対応する。

⑤苦情申出人から、解決までどの程度の時間をいただけるかを確認する。

⑥苦情申出人の状態（認知症、精神疾患等）を踏まえ、状況を把握する。

当事業所苦情窓口

苦情受付担当者	管理者　（小島　貴明）
苦情解決責任者	代表社員（小島　春樹）
第三者委員	かながわ福祉サービス運営適正化委員会
事業所連絡先	TEL045-534-3560　　FAX045-534-3565
第三者委員連絡先	TEL045-311-8861

(2) 苦情受付担当者の業務

①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、メール、その他）

d 苦情申出人氏名

e 申出内容（　職員の言葉遣いや態度などの接遇、サービスの質や量、権利侵害、利用料、被害や損害、その他　）

f 発生日時

g 発生場所

h 発生状況

i 現在の状況

j 苦情申出人の希望･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､被害や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)

k 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、苦情申出人の確認サインをもらう。

②調査

・苦情内容に沿って、苦情の該当職員に確認する。
・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。

③記録

・「苦情受付書」に、対応経過を記録する。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

・苦情受付担当者（以下「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、苦情申出人と話し合い、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、責任者は苦情申出人に対し、適宜、検討状況を報告する
・話し合いは、苦情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、かながわ福祉サービス運営適正化委員会、横浜市健康福祉局相談調整課（横浜市福祉調整委員会事務局）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）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「苦情受付書」に記録する。
・責任者は、「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、苦情申出人及び必要に応じて第三者委員に通知する。

（4）記録の保存

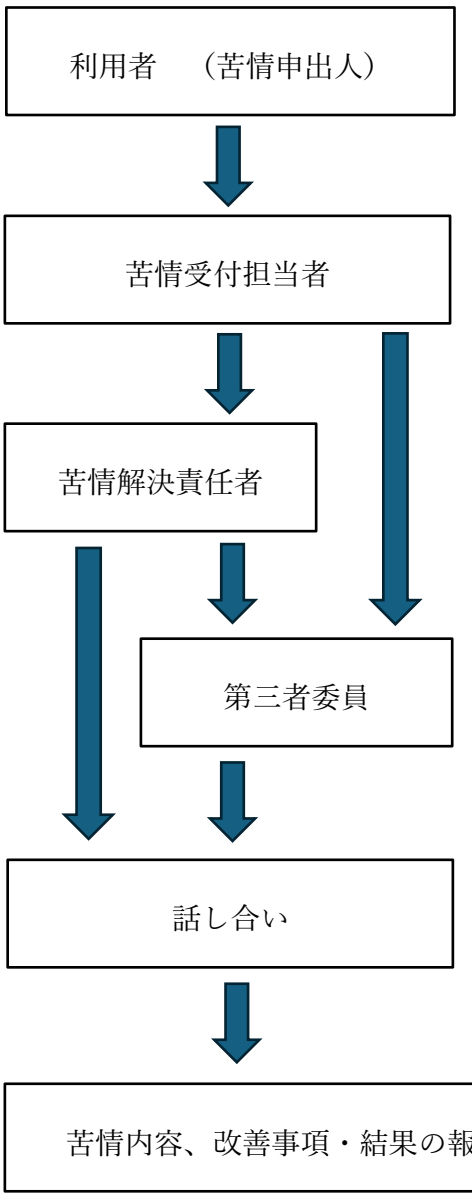
・「苦情受付書」、「苦情解決結果報告書」の保存年限は、今後における事業の円滑な運営の資料とするため、5 年とする。

5.再発防止に向けて

苦情申出人への対応終了が苦情対応の終わりではなく、同じことを起こさないためには、一連の経過を法人内、事業者内で共有し、なぜこのことが起こったのかを皆で確認し、再発防止に努めることが重要となる。

苦情解決の一連の流れ

苦情解決のしくみの周知



0．　苦情解決のしくみの周知

1．　苦情を受け付ける

①苦情内容の聴き取り、整理

②苦情受付票の作成

2．　苦情受付後の対応

①事実の確認

②解決に向けての検討

③必要に応じて第三者委員に相談

3．　苦情申出人への説明、話し合い

4．　終結後の対応

①苦情解決結果報告書の作成

②利用者、家族への公表

③事業所内での共有（再発防止）