

# 苦情処理および事故対応マニュアル

合同会社ういる

かけはし

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通える環境を整え、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、

- ・職員が提供した支援に対する不満、また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。
- ・日常的に職員が提供する支援やサービス提供により、適切な対応を行い、記録に残す必要がある。適切と思われる対応であっても、後に「苦情」として現れることもある。

## 1. 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、苦情受付担当者又はその他職員は、次の事項に留意すること。

- 申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。但し、その際は、苦情受付担当者の他、職員1名が立会う等、複数の職員で受け付けること。
- 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
- 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意をもって対応すること。
- 最後まで申出人の話を聞き途中で遮らない。
- 言い分をすぐに否定しない。言い分がわからないときは、適宜、質問し、抱えている問題や不満な点をメモに取りながら的確に把握する。復唱する等の確認を行う。
- 自分の考えや価値観を捨てる。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。
- 専門的な立場や知識で相手を言い負かすことはしない。高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。
- 申出人が興奮している場合は、反論や説得は逆効果となるので、場所を移したり他の職員に参加してもらう。
- たらいまわしをしない。
- 不快な思いをさせるきっかけとなったことについて謝罪する。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
- わからないことはあいまいに答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意を持って対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感をつのらせるだけである。
- 苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。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る。
- 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。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こと。

- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に。
- できること、できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
- 申出人や関係者の秘密を守る。
- 苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。
- 電話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する。

## 2. 苦情 対応の体制

### (1) 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者や家族等からの苦情を随時受付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受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、状況を正確に報告する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付・経過記録書」に記録し、その内容について申出人に確認する（この際は必ず2名以上の職員で対応すること）。

- ① 苦情の内容・希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）
- ② 苦情受付担当者は、苦情の事実が発生した時点で、受付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

### (2) 苦情解決責任者

統括責任者として、苦情解決責任者を設置する。「児童発達支援管理責任者」苦情解決責任者は苦情内容を確認し、運営会議を招集し、報告を行うとともに苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情解決責任者は、協議の上、対処者を決定し、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決を行う。

### (3) 苦情解決の記録、報告

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。

記録については、苦情に関する記録は、苦情受付担当者が苦情受付を、苦情対応者が解決までの経過と結果について「苦情受付・経過記録書」に記録する。

その記録は、2年間は保存しなければならない。（厚生省令第39号第37条第2項）

苦情対応者は、申出人に対し、提示・約束した改善事項の状況について、一定期間後に報告し、苦情解決責任者は適切であることの確認を行う。

### (4) 苦情対策運営会議の設置

苦情対策運営会議を設置し、苦情に関する調査や解決策の検討を行う。委員会の構成は、苦情解決責任者、苦情受付担当者の他、支援に携わるすべての職員により構成すること。苦情対策運営会議は、家族等の面会時や面談の応対について、適切であるかを確認する。

### 3. 利用者等への周知

苦情解決責任者は、利用者や家族等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び氏名・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施設内に掲示し周知を図る。

#### (1) 他の相談窓口

区の相談窓口

- ①まず、事業所の担当者や苦情受付担当者に言う。
- ②利用者懇談会、投書、手紙などで伝える。

事業者には、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を置いて、苦情解決にあたることが求められ、これらは、利用契約書（重要事項説明書）に記載されることになっている。

上記で解決できない場合や事業者に直接言いにくい場合、あるいは区が提供しているサービスの場合は、下記の窓口で受付する。

兵庫県社会福祉協議会

兵庫県福祉サービス運営適正化委員会      078-242-6868

神戸市生活情報センター                      078-371-1221

#### (2) 国保連合会

運営基準の規定により、サービスの質の向上に関する調査並びに事業者に対する必要な指導及び助言を行うこととされている。必要に応じ、サービス事業者等から書類等を求め、現地で申出人との面談や事業所の調査を行う。事業者は国保連合会が行う調査に協力するとともに、指導・助言を受けた必要な改善を行わなければならない。区域を超える案件であること。申出人が国保連合会を希望する場合である。対象除外案件：①裁判・訴訟に関わる事案、②損害賠償などの責任の確定を求める事案、③契約の法的有効性に関する事案、④医療に関する事案や医師の判断に関する事案、⑤匿名の場合

【問合せ】      電話番号 03-6238-0177（苦情相談窓口専用）

〒102-0072 千代田区飯田橋3丁目5番1号 東京区政会館10階

【受付時間】    午前10時～午後5時（土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く）

#### 4. 苦情受付記録様式

苦情に関する記録については「苦情受付・経過記録簿」を使用すること。記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。

