

苦情対応に関する実施要綱

第1章

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、有限会社癒森会が提供する福祉サービスに関する苦情への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し満足度を高めるとともに、当社の社会的な信頼を向上させることを目的とする。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、各々の管理者をもってあてる。

(苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者は、次の職務を行う。

- (1) 苦情申出内容の原因および解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出との話し合い
- (3) 第6条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況について、苦情申出人および第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第4条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、事務局が行う。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情およびその改善状況等について、苦情解決責任者および第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第6条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は1名以上とし、代表取締役が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 当社への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言
- (7) 苦情解決責任者から、苦情事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き、無報酬とする。

第3章 苦情解決の業務

(制度の周知)

第10条 苦情解決責任者は、重要事項説明書等への掲載ならびに施設内への掲示等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者および第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知しなければならない。

(苦情の受付)

第11条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を苦情受付書に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の要望

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

(苦情の報告・確認)

第12条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者および第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合を除く）に報告する。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認したうえ、報告を受けた旨を苦情申出人に対して苦情受付報告書により通知する。

(苦情解決に向けた話し合い)

第13条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員は、話し合いへの立ち合いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

3 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を、話し合い結果記録書により記録し、話し合いの当事者および立ち会った第三者委員に確認する。

(苦情解決に向けた記録・結果報告)

第14条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面により記録する。

- 2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の結果を、苦情申出人および第三者委員に対して改善結果報告書により報告する。
- 3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図られなかった場合には、福井県運営適正化委員会等の当該にかかる適切な相談窓口を紹介するものとする。
- 4 苦情解決責任者は、定期的に苦情受付状況および解決状況等を第三者委員に報告する。

(解決結果の公表)

第15条 苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、運営推進会議等において公表する。

(その他)

第16条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の実施に必要な事項は、取締役が別に定める。

付則

この要綱は、令和2年1月1日から施行する。

苦 情 対 応 手 順 書

有限会社 癒 森 会

H.28.9.1

1. 苦情対応の基本的心構え

- 1) 組織全体で対応する
- 2) 事実確認が最も重要
- 3) 基本姿勢
 - ① 苦情は全ての業務に優先する。
 - ② 相手の立場に立って、誠実に多対応。
 - ③ 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。
 - ④ 初期対応の善し悪しがきわめて重要である。
 - ⑤ たらいまわしはしない。
 - ⑥ 苦情の内容はすべて速やかに苦情受付担当者や苦情解決責任者に正しく報告する。
 - ⑦ 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
 - ⑧ 苦情対応活動としての透明性と説明責任を確保する。
 - ⑨ ・基本は「明るく」「プラス思考で」「積極的に」
・行動は「誠心誠意」「迅速」「謙虚」「丁寧い」
・判断基準は「幅広い知識」「専門知識」
 - ⑩ 利用者に対して
 - ・相手の言い分をよく聞いて、言い分をすぐに否定しない。
 - ・言い分がわからないときは、適宜質問をする。ただし、話しの腰を折らない。
 - ・分からないことは曖昧に答えない。よく調べて確実な答えをする。
 - ・自分勝手な判断はしない。他部門や他施設職員からも情報を収集する。
 - ・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、過大な期待を抱かせない。
 - ・専門用語などを使わず、分かりやすく。
 - ・対応の基本原則を守りながらも、一方では人間としての温もりを感じさせる余韻のある対応を心がける。

2. 苦情の受付

- 1) 一次対応者の受付業務
 - ① すべての職員は、苦情を受付けたときには一次的対応者として位置付ける。
 - ② 一次対応者は苦情受付にあたっては『1. 苦情対応の基本的な心構え』に十分配慮する。
 - ③ 苦情申立人が一次対応者を指定していない場合は、一次対応者はあまり苦情について聞かず、速やかに、苦情受付担当者に連絡し、状況を正確に伝達する。
 - ④ 苦情申立者が特に一次対応者を指定している場合は、『2. 2（2）問題の明確

化』に従い、苦情申し立てを受け付ける。

- ⑤ 苦情は苦情受付対応票に必要事項を記録する。

2) 苦情受付担当者の受付業務

(1) 問題の明確化

まず、苦情の詳細を確認する。その際、「三現主義」（現場で現物を現実的に把握すること）で情報の収集と分析を的確に行うことが重要である。

- ① 苦情の受付年月日
- ② 担当者名
- ③ 受付の方法
- ④ 申出者名
- ⑤ 申出内容
- ⑥ 発生日時
- ⑦ 発生場所
- ⑧ 発生状況
- ⑨ 現在の状況
- ⑩ 申出者の要望

3) 原因調査

原因の調査は、組織内委員会や外部関係機関等を活用する。

4) 記録

苦情申出の場合、苦情受付対応票に必要事項を記録する。また、必要に応じて資料等を添付する。

3. 解決策

1) 解決策の提案

苦情受付担当者は次の手順に従い、解決策を提案し交渉する。

- ① 最初に謝罪を検討する。特に苦情レベルが請求および責任追及の場合は苦情解決責任者を含む訪問による謝罪を検討する。
- ② 直接原因および間接原因を分析する。
- ③ 苦情レベルが願望および要望の場合、複数の職員で協議する。ただし、解決に金銭が絡む場合、解決策を苦情解決責任者と協議し、適宜第三者委員に助言を求める。
- ④ 苦情レベルが請求および責任追及の場合、解決策を苦情解決責任者および必要に応じ第三者委員と協議する。
- ⑤ 問題の内容と責任範囲に応じて見舞金、慰謝料の支払いも検討する。また、解決にあたっては、保険の支払いも考慮する。

2) 解決策の実施

苦情受付担当者は次のことを行う。

- ① 合意した解決策を、迅速かつ確実に実施する。
- ② 結果を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。

4. 苦情及び事故防止

苦情及び事故原因の除去、是正、予防措置を講じ、苦情及び事故防止の対応を行う。

苦情解決対応フローチャート

有限会社 癒森会

H.28.9



