～苦情対応マニュアル～

社会福祉法人　東風会

苦 情 対 応 マ ニ ュ ア ル

このマニュアルは社会福祉法第８２条及び苦情解決実施要綱の規定に基づき、社会福祉法人　東風会が提供するサービスに関する利用者又はその家族等からの苦情に適切に対応し円滑・円満に解決することにより、利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上を図ることを目的にその対応に対する心構え及び留意事項を定めるものである。

１．苦情対応の体制及び職務

(1) 苦情解決責任者

○介護老人福祉施設 ○地域密着型介護老人福祉施設 ○短期入所生活介護 ○通　所　介　護	管　理　者　大川　昌代

(2) 苦情受付責任者

○介護老人福祉施設 ○短期入所生活介護	生活相談員主任　武内　聡
○通　所　介　護	生活相談員主任　小川原　宏
○地域密着型介護老人福祉施設	主　任　宮内　夏子

(3) 苦情受付担当者

○介護老人福祉施設　介護部	介護主任	井上　英之
	副主任	鈴木　和也
○介護老人福祉施設　看護部	看護主任	勝浦　千夏
○介護老人福祉施設　栄養部	管理栄養士主任	大木　和恵
○介護老人福祉施設　事務部	副主任	齊藤　美奈
○通所介護	生活相談員主任	小川原　宏
○地域密着型介護老人福祉施設	副主任	山下　昭人
	ユニットリーダー	山中　啓一郎

(4) 第三者委員

東風会評議員	鈴木　康利
東風会評議員	境　　博之

⑸ 苦情検討委員会

（１）、（２）、（３）、（４）の委員で構成される。

２．苦情対応の手順

“文句”“クレーム”として捉えず、《お客様の声》として捉え、その苦情等の内容を解決することにより、サービスの質の向上が図られるよう、“誠意”と“熱意”をもって、応対します。

⑴ 苦情受付

苦情受付とは「お客様の述べている苦情の内容を確実につかみ、申出人の気持ちを静める」こと。

①苦情申出の連絡を受けた際、自分の名前を名乗り、ご利用に際し不愉快な思いを与えたことを陳謝する。

注） 苦情申出者からの電話等により内容を確認し、その内容が「自分の担当外」のサービス等についてであっても**「担当外だから」といって他の担当者へ繋いでしまうと、お客様は「たらい回しにされた」という不快な印象を持たれ、敵意を抱いてしまう**ことがあるので注意する。

苦情受付は全職員がその場で行うようにし、**担当者へ取り次ぐ場合には「誰が」「何の用事で」をきちんと伝える**ようにし、**申出人に同じ説明を繰り返させない**ようにする。

②最善の対応をする旨を約束し、そのために事実を詳しく記録しておけるよう、丁寧に傾聴します。

注） 申出人の話されている内容(苦情)に対しては、全て“ＹＥＳ”で聞き、「でも」「しかし」「そうは言っても」等の否定的な発言をしてはいけません。

③苦情の原因となっている事実を詳しく正確に聞き取り、その内容を復唱して確認する。申出人が要望も述べているようであれば、具体的にお聞きする。

④責任者に伝えた上で、対応の方法について再度連絡する旨を申し上げ、連絡する日時を明確に約束する。

⑵ 苦情受付責任者への報告

①苦情申出人より苦情を受け付けた職員は、苦情受付担当者に報告し速やかに苦情受付票(様式１)に記入し、苦情受付責任者へ報告する。

注） 苦情を受け付けた職員は、まず、口頭でよいので生活相談員へその内容を報告する。

(3) 苦情解決責任者への報告

①苦情受付担当者より報告を受けた苦情受付責任者は、関係職員へ事項の「初期対応」の指示等を行うとともに、苦情解決責任者へ報告する。

(4) 初期対応動作の方法の決定・指示

初期対応動作とは「緊急性を要する状況への対処(申出人の目の前の不安を解消する)する」ことです。

上記により苦情の報告を受けた苦情受付担当者は、下記の初期対応動作についてその苦情の解決に適切な職員へ指示する。

① 被害を大きくしないため医療機関への受診の指示など緊急性を必要とされる対応

② 苦情となっている事実の確認

③ 電話等による苦情など申出人の表情が見えない場合には、極力お会いしてもう一度話を伺う。

注) 多くの苦情は迅速・的確な初期対応動作により解決することが多くあります。**苦情解決の目的は、「申出人の不満の解消」ですが、申出人は迅速・的確な初期対応により、今感じている不安を解消してもらうと不満も解消するケースが多くあります**。

(5) 申出人宅を訪問

①苦情受付者又は報告を受けた役職者(傷等の外傷に関する場合は看護師も)は、速やかに申出人宅を訪問する。

電話等による苦情など申出人の顔が見えていない場合、申出人宅に伺い、顔を見ながらもう一度お話を聞くようにする(苦情を言ってくる申出人は不満と同時に大きな不安を持っており、その不安を解消するためにも効果があります)。

※ ここでは、申出人の不安を取り除いてあげることに全力を傾けることが大切です。

(6) 第三者委員への報告

①苦情受付責任者より苦情の報告を受けた苦情解決責任者は、第三者委員へその①苦情申出日、②苦情申出人、③苦情内容、④その他を報告する。

(7) 第三者委員による苦情受付の通知

①苦情解決責任者より苦情内容の報告を受けた第三者委員は、苦情受付報告書(様式2)により苦情申出人へその旨を通知する。

(8) 苦情申出人への報告等

①苦情の内容に沿って原因を究明し、介護の方法や業務遂行上に問題がある場合は改善案を検討する。

どのような手順（人員配置・環境・時間等含め）で介助が行われていたかできる限り詳しく説明し、事故等の原因、改善した介護方法・手順を苦情受付担当者、苦情受付責任者または苦情解決責任者（施設長）より報告する。

※ 職員が見ていなかった・気付いていなかった場合の例

確定的なことが解明できない場合は、「～の時に～で出来た傷の可能性があります。」という言い方で説明する。

※ 介護の改善手順の示し方の例

「皮膚の弱い〇〇〇様のようなご利用者に対しては、皮膚を傷付けにくい〇〇の方法で行うことにやり方を変えました」と報告する。

申出人は次のご利用の際、どのような安全の配慮をしてもらえるのかを具体的に聞いて初めて本当に安心します。⇒ 原因を解明できない・具体的な改善手順を提示できないような場合、同じことを起こすのではないかという不安・不信感を持つこととなるので、充分注意して細かく説明する。

(9) 苦情解決の記録及び報告

①苦情解決や改善によりサービスの質が高まり運営の適正化が図られるという意識のもとに、記録と報告を行う。

②苦情受付担当者は、苦情の受付から解決及び改善までの経過と結果について、苦情受付票に記録する。

③苦情解決責任者は、苦情解決（改善）報告書（様式３）へ苦情申出人に改善等を約束した事項について記載し、苦情申出人及び第三者委員へ報告する。

３．苦情解決結果の公表

苦情解決結果については、事業報告書・広報誌等へ掲載し公表する(個人情報に関するものは除く)。

(附則)

（１） 平成１９年　４月　１日から施行する。
（２） 平成２４年　４月　１日から一部改訂し施行する。
（３） 平成２４年１１月　１日から一部改定し施行する。
（４） 平成２６年　４月　１日から一部改定し施行する。
（５） 平成２７年　３月　１日から一部改定し施行する。
（６） 令和　２年　５月　１日から一部改訂し施行する。
（７） 令和　３年　４月　１日から一部改正し施行する。
（８） 令和　４年　８月　１日から一部改正し施行する。
（９） 令和　７年　５月　１日から一部改正し施行する。
（１０）令和　７年　８月　１日から一部改正し施行する。
（１１）令和　７年　１０月　１日から一部改正し施行する。
（１２）令和　８年　１１月　１日から一部改正し施行する。