

福祉サービスに関する苦情解決の指針・マニュアル

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生活できる環境を整え、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。

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、苦情受付担当者その他職員は、次の事項に留意する。

- 申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する等の配慮をする。但し、その際は、苦情受付担当者の他、職員1名が立会う等、複数の職員で受付ける。
- 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。
- 最後まで申出人の話を聞・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や約束する等、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) 苦情解決責任者

- 各事業所は、苦情解決責任者を設置すること。
- 苦情解決責任者は、苦情内容を確認し苦情の解決策を検討する。
- 苦情内容によっては、苦情解決責任者や第三者委員等による当事者や関係者への事実確認の調査を行うことがある。

(2) 苦情受付担当者

- 各事業所は、苦情受付担当者を設置すること。
- 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、苦情の内容・要望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）を「苦情受付簿」に記録する。

苦情受付担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

(3) 第三者委員

社会福祉事業に係る福祉サービスの利用者からの苦情解決に社会性や客観性を確保した適切な解決を図るために、松寿園福祉サービス苦情解決第三者委員を設置する

○ 選任方法

委員の定数は2名とし、理事会に諮り、理事長が委嘱する。

○ 職務

- ① 苦情内容の確認
- ② 事業所・申出人への助言、話し合いへの立会い
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録の確認
- ④ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告
- ⑤ 聴取、苦情の直接受付
- ⑥ 苦情受付の事業所への連絡を担当する

但し、申出人の希望や苦情解決責任者が必要と認める苦情以外については、第三者委員への苦情に関する報告は、年1回以上報告することとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名や苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 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。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の要望・意見等

- 第三者委員の報告や助言、立ち合いが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、苦情対応部会に報告し、必要な対応を行う。
- 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、内容を確認する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 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、苦情申出人又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。
 - 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

(5) 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。これらを実効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。

【令和3年4月1日改正】