

苦情解決マニュアル

1 基本的な心構え

- ・苦情申出人(以下「申出人」とする)に対して謙虚な態度で対応し、真摯な気持ちで話を聞く。
- ・苦情は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。
- ・プライバシーや人権の尊重に努め、知り得た情報(個人情報等)の管理を徹底する。

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、下記のこと留意する。

ア 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。

イ 申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。

ウ 不快な思いをさせたことについて、謝罪する。

エ たらい回しはしない。

オ 曖昧な回答は避ける。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。

カ 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)申出人(利用者)に接する態度

ア 相手の言い分をよく聞く(すぐに否定しない)。

イ 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。

ウ 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。

エ 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)。

オ 言い訳、弁解、責任転嫁はしない。

カ 感情的にならず、冷静に対応する。

キ 「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。

ク 情報の透明性を常に意識し、申出人への説明責任を果たす。

ケ 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

ア 「基本的な心構え」に十分配慮する。

イ 担当者以外のものが苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やかに担当者の引き継ぐ(紹介する)。

- ウ 申出人との面接は、個室で行う(プライバシー・人権の尊重)。
- エ 面接は、2名以上で対応する。
- オ 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。
- カ 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。

(2) 担当者の業務

ア 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、その他)

d 申出人氏名

e 申出内容・職員の接遇・サービスの質や量・権利侵害・利用料・被害、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 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、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、申出人の確認サインをもらう。

イ 調査

- ・苦情内容に沿って、苦情発生部門の職員に確認する。
- ・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。

ウ 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

- ・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、申出人と話し合い、解決に努める。
- ・解決案について、必要に応じて山口県福祉サービス適正化委員会からアドバイスを受ける。
- ・円満に苦情解決を図るため、責任者は申出人に対し、適宜、検討状況を報告する。
- ・話し合いは、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、山口県福祉サービス運営適正化委員会、山口県国民健康保険団体連合会等の機関を紹介し、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、申出人に通知する。

- ・申出人に改善の約束をした場合、責任者は「改善結果報告書」を作成し、申出人に通知する。

(4) 記録の保存

- ・「苦情受付書」、「苦情解決結果報告書」「改善結果報告書」の保存期限は、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。