

苦情処理マニュアル

制定 平成 20 年 8 月 1 日

このマニュアルは、社会福祉法第 82 条の規定及び社会福祉法人横須賀市社会福祉事業団苦情解決実施要綱（以下「要綱」という。）に基づく苦情並びに利用者支援やかがみ田苑の運営に起因して利用者又はその家族（以下「当事者」という。）若しくは第三者から苦情があった場合、当該苦情に適切に対応し、円滑かつ円満に解決を図るための職員の心構え及び留意事項を定める。

1 基本的な心構え

苦情又は相談に対応するに当たり、苦情受付担当者及び職員は次の事項に留意すること。

- (1) 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- (2) 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- (3) 当事者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

2 苦情相談処理体制

- (1) 要綱に基づく苦情処理の体制は、次のとおり。

ア 苦情解決責任者 施設長

イ 苦情受付担当者 第 1 係長及び第 2 係長

ウ 第三者委員

氏 名	住 所	電話番号	就任年月日
金井利有子 ^{かないりゆうこ}	坂本町 4-1	826-2190	14・2・15
田中正夫 ^{たなかまさお}	鴨井 1-19-17	842-0560	13・4・1
新田尊士 ^{にっただかひと}	グリーンハイツ 6-3-501	849-6905	13・4・1

- (2) 上記以外の体制

かがみ田苑のすべての職員は、当事者の苦情相談に真摯に対応しなければならない。

3 苦情相談対応会議

苦情相談があった場合、施設長は必要に応じて関係者を召集して苦情相談会議を開催し、再発防止策等について協議する。

4 当事者から事実関係を聴取する際の留意事項

- (1) 苦情受付担当者及び職員は、苦情相談に適切に対応するため、相互に連携し、協力すること。
- (2) 来訪した当事者に対しては、他者に見聞きされないよう周りから遮断された場所で対応すること。なおこの場合は、原則として2人以上で対応すること。
- (3) 苦情相談を「文句」ととらえず「よくぞ言ってくださった！」と感謝の気持ちで対応すること。
- (4) 当事者の目を見て、言い分を把握しつつ、適切な相づちをうちながら誠実に聴くこと。
- (5) やみくもに謝らないこと。
- (6) お詫びをする必要がある場合は、誠実にお詫びし、一切、弁解又は釈明をしないこと。
- (7) 苦情相談は、絶対にタライ回しをしないこと。
- (8) 事実関係については、次の事項を把握し、文書として整理すること。

- ①支援の内容に関する事項
- ②個人の嗜好、選択に関する事項
- ③財産管理に関する事項
- ④制度、施策、法律に関する要望事項
- ⑤上記以外は、要点を把握し記載する。

ア苦情と思われる事実の発生が、「なにか」「いつ」「どこで」「だれが」「どのように」行ったか。

イ加害者がいる場合は、目撃者がいるか。

ウすでに誰かに話したか。

エ要望は、次に掲げるもののうちどれか。

A 話を聴いてほしい。

B 教えてほしい。

C 回答がほしい。

D 調査してほしい。

E 改めてほしい。

F 上記以外は、要点を把握し記載する。

オ苦情内容を文書で提出したいかどうかを確認する。

この場合は、要綱に基づく処理を行う。

カ第三者委員へ直接苦情を申し立てることができることを必ず伝える。

(9) 聴取事項を当事者に書面で示し、復唱すること。

5 苦情相談の受付報告

苦情相談を受け付けた苦情受付担当者又は職員は、施設長に直ちに報告する。当事者が第三者委員への苦情申し立てを希望する場合は、第三者委員へも直ちに報告する。

6 電話、文書及び匿名による苦情相談

来訪による苦情相談と同様の対応を図ること。

7 記録

サービスの質が高まるよう、苦情相談の受付から解決・改善までの経過と結果を記録し、保存すること。

8 顧問弁護士等

事業団だけの対応では、解決できない困難な事例の場合は、事業団の顧問弁護士に相談すること。

また、行政対応が必要な場合は、関係行政機関に連絡、報告すること。

附 則

このマニュアルは、平成 20 年 8 月 1 日から施行する。