

# 相談・苦情対応マニュアル

株式会社プリサート  
杜のつぐみ療育園

# 相談・苦情対応マニュアル

## 1、目的

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、株式会社プリサート「杜のつぐみ療育園」への相談・苦情を適切に解決するために必要な対応手順及び留意事項を定めるものである。このマニュアルによって、利用者やその家族（以下「利用者等」）が、サービスに対する満足度を高め、安心してサービスを受けることができる環境を整えることにより、利用者等の権利の擁護とサービスの提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。このマニュアルは、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通える環境を整え、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。

## 2、苦情とは

このマニュアルにおける「苦情」とは

- ・職員が提供した支援に対する不満、またはサービスを利用する側の何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という
- ・日常的に職員が提供する支援やサービス提供により、適切な対応を行い、記録に残す必要がある。適切と思われる対応であったとしても、後に「苦情」として現れることもある。

## 3、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、苦情受付担当者又はその他職員は、次の事項に留意すること。

- 1) 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
- 2) 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こと。
- 3) 最後まで申出人の話しを聞き途中で遮らない。
- 4) 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。
- 5) 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。
- 6) 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。
- 7) 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。
- 8) たらいまわしをしない。
- 9) 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。
- 10) 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
- 11) 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、期限を明にして後日回答する旨約束する等、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。
- 12) 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、説明が必要など

きは、専門用語をできるだけ避ける。

- 13) 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。
- 14) 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に。
- 15) 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。
- 16) 申出人や関係者の秘密を守る。
- 17) 苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。
- 18) 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。

#### 4、苦情 対応の体制

##### (苦情解決責任者)

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」）を置く。

責任者は苦情解決の仕組みなどについて利用者等にすると共に、相談・苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査・分析を行い、速やかに解決策を検討するよう努めるものとする。

##### (苦情受付担当者)

相談・苦情の申し出しやすい環境を整えるため、苦情受付担当者（以下「担当者」）を置く。

担当者は次の職務を行う。

- ① 利用者等からの相談・苦情の受付
- ② 相談・苦情内容、利用者等の意向などへの確認と記録
- ③ 受け付けた相談・苦情等の責任者への報告

##### (利用者等に対する制度の周知)

苦情解決責任者は、利用者や家族等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明及び施設内に掲示し周知を図る。

事業者には、苦情受付担当者、苦情解決責任者を置いて、苦情解決にあたることが求められ、これらは、利用契約書（重要事項説明書）に記載されることになっている。

上記で解決できない場合や事業者に直接言いにくい場合は、下記の窓口で受付する。

##### 【新田東園・荒井園・四郎丸園】

宮城県社会福祉協議会 「運営適正化委員会」：TEL022-716-9674・F A X 022-716-9298

宮城福祉オンブズネット「エール」TEL：022-722-7225・F A X：022-722-7199

仙台市健康福祉局 障害福祉部障害者支援課 TEL：022-214-8188・FAX：022-223-3573

##### 【安土園】

滋賀県社会福祉協議会 「運営適正化委員会」(あんしんなっとく委員会) TEL：077-567-4107

F A X 077-561-3061

(苦情の受付)

担当者は、利用者等から相談・苦情を随時受け付ける。また、担当者が不在時には、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合、速やかに担当者に連絡し、状況を正確に報告する。

苦情の申し出は、様式によらない文書、口頭による申し出によって受け付けることができる。苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申立人に確認する。

- ① 相談・苦情に内容（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）
- ② 苦情申立人の希望・意向等

(苦情受付の報告・確認)

責任者は、苦情申立人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決に努めるものとする。その際の話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認を行う。

(苦情解決の記録・報告)

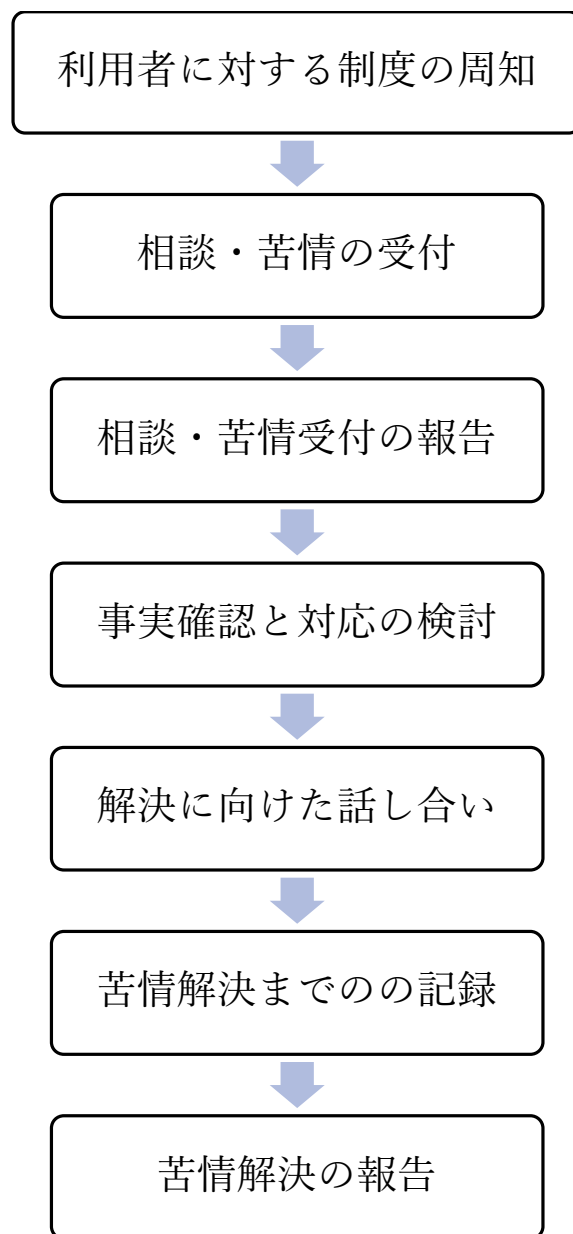
苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- 1) 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記録する。  
その結果は、2年間保存しなければならない。
- 2) 責任者は、苦情申立人に対して改善を約束した事項の状況について、一定期間経過後に報告する。
- 3) 苦情に関する記録については「苦情（相談）対応記録簿」を使用すること。  
記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。

(秘密保守義務)

責任者及び担当者並びに職員は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

5、苦情解決までの流れ



## 相談・苦情受付簿

受付日	年      月      日	苦情発生時期	年      月      日
記入者		苦情発生場所	
申出人	氏名		
	関係	本人・保護者・その他 (                  )	
	連絡先	住所 Tel/Mail:	
相談・苦情の内容	分類	1.支援 2.送迎 3.個人の趣向・選択 4.制度・施策・法律に関わる要望 その他 (    )	
申出人の希望等			
備考			
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査依頼 <input type="checkbox"/> 改善依頼 <input type="checkbox"/> その他 (    )		
申出人への確認	第三者委員会への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否    確認欄 (                  )	
	話し合いへの第三者委員会の助言・立合いの要否	<input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否    確認欄 (                  )	

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他( )
処理経過	
結果	

(苦情解決責任者→苦情申出人)

## 苦情解決結果報告書

年 月 日

苦情申出人

様

苦情解決責任者

苦情解決責任者名

年 月 日付のご意見・苦情については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容：

解決結果：

以上



# 話し合い結果記録簿

年 月 日

記録担当者氏名：

苦情申出人氏名：
苦情解決責任者氏名：
相談日： 年 月 日
苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望
苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応策
苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案
改善を約束した内容
話し合いが不調となった原因・意見の相違点
(次回の話し合い日時： 年 月 日 時 分から)

苦情申出人氏名：

苦情解決責任者氏名：