

苦情解決マニュアル

ふくら株式会社

就労継続支援 A 型 ふくら

就労継続支援 B 型 emori

こどもデイサービスじゅんけんぽん

放課後等デイサービスじゅんけんぽんプラス

目次

| | |
|------------------------|---|
| 1. 基本的な考え方 | 3 |
| 2. 基本方針 | 3 |
| 3. 苦情への対応 | 3 |
| 4. 苦情解決体制 | 4 |
| 5. 苦情解決の手順 | 5 |
| 6. 解決困難な場合 | 7 |
| 7. 本マニュアルの閲覧について | 7 |
| 8. 附表等 | 7 |

改訂履歴

| 版数 | 内容 | 日付 |
|-----|------|-----------|
| 1.0 | 新規作成 | 2022年4月1日 |

1. 基本的な考え方

ふくら株式会社、社会福祉法第82条の規定により、利用者等からの相談・苦情等を真摯に受け止め、迅速・丁寧かつ適切な相談・苦情等への対応を行うことで、利用者等の満足感を高めるとともに、安心してご利用できる事業所を目指しております。そのためにも、利用者等からいただいた相談・苦情等の原因分析・再発防止を徹底し、サービスの質の向上に取り組んでまいります。

2. 基本方針

- (1) 苦情申出人に対して、苦情申出人の視点に立ち、苦情申出人個人の権利を擁護するとともに、利用者がサービスを適切に利用できるように支援する。
- (2) 苦情申出人の苦情は、真摯に受け止め、当社全体に向けられたものとして、迅速・丁寧かつ適切に対応を行うことで、サービスに関する満足感を高める。
- (3) 苦情を密接化せず、社会性や客観性を確保し、一定の規則に沿った方法で解決することにより、円滑・円満な解決を図る。
- (4) プライバシーや人権尊重に努め、個人情報等の管理を徹底する。

3. 苦情への対応

- (1) 苦情申出人に接する態度
 - ① 苦情申出人の言い分をよく聞く
 - ② 言い分がわからない時は、適宜確認する。
 - ③ 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。
 - ④ 事実確認を十分に行い、事実に基づいた対応をする。
 - ⑤ 言い訳、弁解、責任転嫁はしない。
 - ⑥ 感情的にならず、冷静に対応する。
 - ⑦ 「出来ること」と「出来ないこと」を明確に伝え、過大な期待を抱かせない。
 - ⑧ 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。
- (2) 相談の対応
 - ① 苦情対応は、業務の中で最も優先して取り組む。
 - ② 申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。
 - ③ 不快な思いをさせたことについて、謝罪する。
 - ④ たらい回しはしない。
 - ⑤ 曖昧な回答は避ける。

4. 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

- ① 苦情解決の責任を明確にするため、管理者を苦情解決責任者とする。
- ② 苦情解決責任者は以下の職務を行う。
 - (ア) 苦情解決が円滑、事迅速に遂行できるようにする。
 - (イ) 苦情が発生した場合は速やかに事実確認及び苦情申出人との話し合いを行う。
 - (ウ) 苦情を通じて、サービスの振り返りを行い、質の向上に繋げる。

(2) 苦情受付担当者

- ① 苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- ② 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - (ア) 苦情申出人からの苦情を受付し、苦情内容、苦情申出人の意向等の確認と記録を行う。
 - (イ) 受け付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。
 - (ウ) 苦情受付から解決、改善までの経過と、結果について記録し、保管する。
 - (エ) 苦情確認のため、苦情に関わっている職員等の状況を聞くなどの状況把握をする。

5. 苦情解決の手順

(1) 苦情解決体制の周知

苦情解決責任者は、事業所内の掲示やパンフレットの配布等により、苦情受付担当者の氏名、苦情解決責任者の氏名、苦情解決の仕組み等について周知する。

(2) 苦情の受付

- ① 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を隨時受け付ける。
- ② 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情受付に際し、苦情受付書に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
- ③ 苦情受付担当者は、以下のことに留意する。
 - (ア) プライバシーや人権尊重を尊重する。
 - (イ) 苦情申出人の状態を把握する。
 - (ウ) 苦情申出人に今後の対応や予定を丁寧に説明し、了解を得る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。
- ② 投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者に報告し、適切に対応する。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨（苦情受付報告書等）を通知する。
- ④ 苦情解決責任者は、苦情内容の事実関係を確認し、問題点を整理して解決方法の検討を行う。
- ⑤ 苦情解決責任者は、必要に応じて代表取締役、統括責任者を含めて検討会議を行う。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- ① 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。
- ② 話し合い結果を話し合い結果記録表に記録する。

(5) 解決案の実施

- ① 合意した解決案を、迅速かつ確実に実施し、改善状況を確認する。
- ② 損害を賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行う。

(6) 再発防止対策の実施

① 苦情解決のための記録、報告

苦情解決や改善を積み重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。そのため、記録と報告を徹底する。

(ア) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について苦情解決結果報告書に記録する。

(イ) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について統括責任者に報告し、必要な助言を受ける。

(ウ) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び統括責任者に対して、一定期間経過後、報告する。

② 職員への周知

サービスの質の向上をするために、職員への周知を徹底する。

③ 研修の実施

サービスの質の向上のため、職員に教育を行います。

1. 年1回以上の定期的な研修の実施
2. 職員採用時の研修の実施

研修の実施にあたっては、実施者、実施日、実施場所、研修名、内容(研修概要)を記載した記録を作成します。

④ マニュアルの見直し

苦情解決の実効性を維持するため、定期的な見直しを行う。

⑤ 苦情解決状況・改善状況の把握と今後の取り組み

苦情解決の取り組み状況(受付件数、解決結果等)について、一定期間ごとに把握し、取り組むべき課題や問題解決の工夫等について組織全体で取り組む。

(7) 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」の保存期間は、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。

(8) 解決結果の公表

苦情申出人によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表する。

6. 解決困難な場合

市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、市町村と協議し、愛知県県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会を紹介する。

「社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会」

TEL：052-212-5515、FAX：052-212-5514

7. 本マニュアルの閲覧について

本マニュアルは、本事業所で使用するファイルに綴り、すべての職員が閲覧を可能とするほか、ご利用者やご家族が自由に閲覧できるよう当事業所に閲覧可能な形(ファイル)での据え置きや当事業所のホームページへ掲載します。

8. 附表等

1. 苦情受付書
2. 苦情受付報告書
3. 話し合い結果記録書
4. 苦情解決結果報告書
5. 苦情受付窓口設置通知