

わくわくクラブ苦情相談・解決マニュアル

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。

このマニュアルにおける「苦情」とは、

- ・職員が提供したケア及び相談援助等に対する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合、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ケア及び相談援助等のサービスにより対応・解決している「要望」「生活相談」においても、適切な対応を行い、記録に残す必要がある。

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聴く
- * 苦情は申出人の評価を満足に変えるチャンスととらえ、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、知り得た情報の管理を徹底する。
- * 組織全体で対応を行う。
- * 情報の透明性を意識し、申出人への説明責任を果たす。

2 苦情への対応について

(1) 相談にあたって、下記のこと留意する。

- ア 申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。
- イ 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。
- ウ たらい回しにしない。
- エ 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。
- オ 自分の考えや価値観を捨てる。申出人に対して先入観や思い込みを持たったりしない。
- 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）に引継ぐ。
- キ 電話による苦情訴えの場合は、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設ける。

(2) 申出人に接する態度

- ア 相手の言い分をよく聴く（すぐに否定しない）。
- イ 言い分が分からないときは、適宜確認する（話の腰を折らないように）。
- ウ 分からないことは、事実確認を十分に行い、確実な情報を回答する（早合点、思い込み等、自分勝手な判断はしない）。
- エ 言い訳、弁解、責任転嫁はしない。
- オ 感情的にならず、冷静に対応する。専門的な立場で言い負かすことはしない。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。
- カ 「できること」「できないこと」をはっきり伝え、過大な期待を抱かせない。
- キ 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
- ク 苦情内容の中には制度の理解不足や誤解もある。説明が必要な場合は、専門用語を避ける。

3 苦情の受付

(1) 受付業務

- ア 苦情受付担当者（以下「担当者」）以外の者が苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聴かず、速やかに担当者に引継ぐ。
- イ 申出人との面接は、個室等のプライバシーの護られる場所で行う。
- ウ 面接は可能な限り2名以上で対応する。

(2) 苦情受付担当者の業務

ア 苦情受付書にしたがって苦情内容の詳細を確認する

a 苦情の受付年月日

b 苦情受付担当者名（対応職員）

c 受付方法（面接、電話、メール、手紙、その他）

d 申出人氏名等

e 申出内容

- ・ 職員の対応
- ・ サービスの質や量
- ・ 権利侵害（暴力・暴言等）
- ・ 利用料
- ・ 被害、損害
- ・ 施設設備
- ・ その他

f 発生時期

g 発生場所

h 発生状況

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
- ・ 話を聴いてほしい
- ・ 教えてほしい
- ・ その他

k 苦情内容の確認

- ・ 「苦情受付書」に記入した内容について申出人に確認をとる。

イ 報告

- ・ 担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

ウ 記録

- ・ 苦情に関する記録については、苦情受付から解決までの（対応）経過と結果について、「苦情受付書・経過記録書」に担当者が記録する。

4 解決に向けて

(1) 会議の実施

統括責任者として、苦情解決責任者（以下「責任者」）を設置する。

責任者は苦情内容を確認し、会議を招集し、報告を行うとともに苦情の原因調査・分析を行い、解決策を検討する。

(2) 解決案の提示

- ・ 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、必要に応じて第三者委員から助言を受ける。
- ・ 責任者は申出人に対して、適宜、検討状況を報告する。
- ・ 解決が不調な場合、新潟県福祉サービス運営適正化委員会等を紹介し、解決にあたる。

(3) 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。

(4) 解決結果の通知

- ・ 責任者は「協議結果報告書」を作成し、第三者委員に通知する。
- ・ 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、申出人及び第三者委員に通知する

(5) 記録の保存

- ・ 「苦情受付書」「協議結果報告書」「改善結果報告書」等の保存年限は、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。

《苦情・要望・意見の申し立て先》

<p>【事業所の窓口】 特定非営利法人わくわくクラブ</p>	<p>所在地： 加茂市新栄町12-17 TEL： 0256-53-7873 MAIL： wkwk.kamo@gmail.com 受付時間：月～金曜日（祝日、年末年始等を除く） 10～17時30分</p>
<p>【市町村の窓口】 加茂市役所こども未来課こども未来係</p>	<p>所在地： 加茂市幸町2丁目3-5 TEL： 0256-52-0080 MAIL： kodomo@city.kamo.niigata.jp 受付時間：市役所の開庁時間による</p>
<p>【公的団体の窓口】 新潟県福祉サービス運営適正化委員会</p>	<p>所在地： 新潟市中央区上所2丁目2-2 新潟ユニゾンプラザ3F TEL： 025-281-5609 FAX： 025-281-5610 MAIL： kujou@fukushiniigata.or.jp 受付時間：月～金（祝日、年末年始除く） 9時～17時</p>

苦情発生時の対応チャート

