

相談・苦情対応マニュアル

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、迅速な改善を図る為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。このような「要望」に対する対応によって後に「苦情」として現れる事もある。

1. 基本的な心構え

苦情申出人（以下「申出人」という。）からの苦情に対応する際には、苦情受付担当者が対応し、次の事項に留意すること。

- 申出人のプライバシーの保護の為個室を使用する。但し、その際は、苦情受付担当者のほか、職員1名が立ち会う等、複数の職員で受け付けること。
- 申出人を長く待たせず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
- 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。
- 最後まで申出人の話を聞き途中で遮らない。
- 言い分をすぐに否定しない。言い分が分からない時は、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。
- 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。
- 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。
- 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。
- たらいまわしをしない。
- 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。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

- 分からないことは曖昧に答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意をもって対応する。中途半端な説明は相手を満足させず、不信感を募らせるだけである。
- 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、説明が必要なときは、専門用語をできるだけ避ける。
- 議論、言い訳、弁解、責任転換は禁物である。
- 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、受容的態度で聞くように努める事。
- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に。
- できること、できないことははっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
- 申出人や関係者の秘密を守る。
- 苦情対応として透明性と説明責任を確保する。
- 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。

2. 苦情対応の体制

1) 苦情の受付

各事業所は、苦情受付担当者を設置すること。

苦情受付担当者は、利用者や家族等からの苦情を随時受け取る。また、苦情担当者不在時には、他の全ての職員が受け付ける事ができる。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情記録（ワイズマン）」に記録し、その内容について申出人に確認する（この際は必ず2名以上の職員で対応する事）

- ①苦情の内容・希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）
- ②第三者委員への報告の要否
- ③話し合い時の第三者委員の立ち合い

但し、申出人に対し、第三者委員への報告に関して、定期的に第三者委員へ苦情の発生状況を報告する事、苦情解決責任者の判断により必要に応じて第三者委員へ報告・助言を求める事が出来る事を伝える。

苦情受付担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

2) 苦情解決責任者

各事業所には苦情解決責任者を設置する事。

苦情解決責任者は、苦情内容を把握し、苦情対応委員会（事故防止対策委員会と併設）

にて苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情内容によっては、苦情解決責任者や第三者委員等による当事者や関係者への事実確認の調査を行う事がある。

苦情解決責任者は、苦情の事実が発生した時点で、理事長へ速やかに報告を行うとともに、法人運営推進会議にて報告を行う事。

苦情解決責任者（必要に応じて第三者委員の立ち合いのもと）は、申出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を行う。

3) 第三者委員

法人は、苦情対応に関わる第三者委員を設置し、第三者委員は申出人の希望によって、苦情内容の確認、事業所・申出人への助言、話し合いへの立ち合い、話し合い結果や改善事項等の書面での記録の確認、苦情解決責任者からの苦情に関わる事案の改善状況の報告聴取、苦情の直接受付、苦情受付の事業所への連絡をする。（但し、申出人の希望や苦情解決せ禁者が必要と認める苦情以外については、第三者委員への苦情に関する報告は定期的に報告する事とする。）

4) 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、記録と報告を積み重ねるようにする。

苦情に関する記録は、苦情受付担当者が、苦情受付から解決までの経過と結果について「苦情受付書」に記録する。

その記録は、2年間保存しなければならない。（厚生省令第39号第37条第2項）

苦情解決責任者は、定期的に第三者委員に苦情の受付状況及び解決結果について報告する。

苦情解決責任者は、申出人に対し、提示・約束した改善事項の状況について、一定期間後に報告する事。

5) 苦情対応委員会を設置（事故防止対策委員会と併設）し、苦情に関する調査や解決策の検討を行います。

また、事業所は、苦情となる前の適切な対応が求められる。苦情対応委員会は「苦情」として上がる前の段階に解決できる取り組みとして、職員から苦情になる可能性のある事柄について報告してもらい、集計・分析し迅速に対応するものとする。

3. 苦情解決結果の公表

利用者等によるサービスの選択や事業所によるサービスの質や信頼性の向上を図る為、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等の実績を掲載し公表する。

4. 利用者等への周知

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第三者委員の氏名・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について、サービス開始時の重要事項説明書及び施設内に掲示し周知を図る。

5. 苦情の受付

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情や相談は以下の窓口で受け付けます。

苦情受付窓口 齊藤 あかね（生活相談員）

苦情解決責任者 伊東 鉄郎（施設長）

所在地 岩手県一関市大東町沖田字峯岸5番地

連絡先 電話0191-74-2611 FAX0191-74-2026

受付時間 午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）

(2) 行政機関その他苦情受付期間

苦情受付機関	連 絡 先
岩手県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 岩手県盛岡市三本柳8地割1番3 ふれあいランド岩手内 電話番号 019-637-8871 FAX 019-637-9712
一関地区広域行政組合 介護保険課	所在地 岩手県一関市竹山町7番2号 電話番号 0191-31-3223 FAX 0191-31-3224
一関市役所 大東支所 保険福祉課	所在地 岩手県一関市大東町大原字川内40番地 電話番号 0191-72-4077 FAX 0191-72-2222
岩手県国民健康保険団体連合会 介護保険課分室	所在地 岩手県盛岡市大沢川原3丁目7番30号 電話番号 019-604-6700 FAX 019-604-6701
しぶたみ地域包括支援センター	所在地 岩手県一関市大東町渋民字大洞地55番地8 電話番号 0191-71-0053 FAX 0191-71-1181

2021年10月施行