

苦情相談対応マニュアル

特定非営利活動法人真ごころ

【目的】

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、特定非営利活動法人真ごころへの相談・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」という）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。

【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」という）を置く。苦情解決責任者は、理事長とする。苦情解決責任者は苦情解決の仕組みなどについて利用者等に周知すると共に、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】

苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者（以下「担当者」という）を置く。担当者は管理者又は、児童発達支援管理責任者及びサービス管理責任者をもって充てる。担当者は、次の職務を行う。

- （１）利用者等からの苦情の受付
- （２）苦情内容、利用者等の意向などの確認と記録
- （３）受け付けた苦情等の責任者への報告

【利用者等に対する制度の周知】

事務所・施設内への掲示、パンフレットの配布、サービス利用時の説明等により、分かりやすい表現を用いた苦情解決の仕組みを利用者等に対して行う。

【苦情の受付】

担当者は、利用者等から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。苦情の申出は、苦情申請書によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても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出人に確認する。

- （１）苦情の内容
- （２）苦情申出人の希望・意向等

【苦情受付の報告・確認】

担当者は、受付けた苦情を原則として責任者に報告する。投書など匿名の苦情についても、責任者に報告し、必要な対応を行う。

【苦情の解決】

責任者は、苦情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に努めるものとする。その際、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】

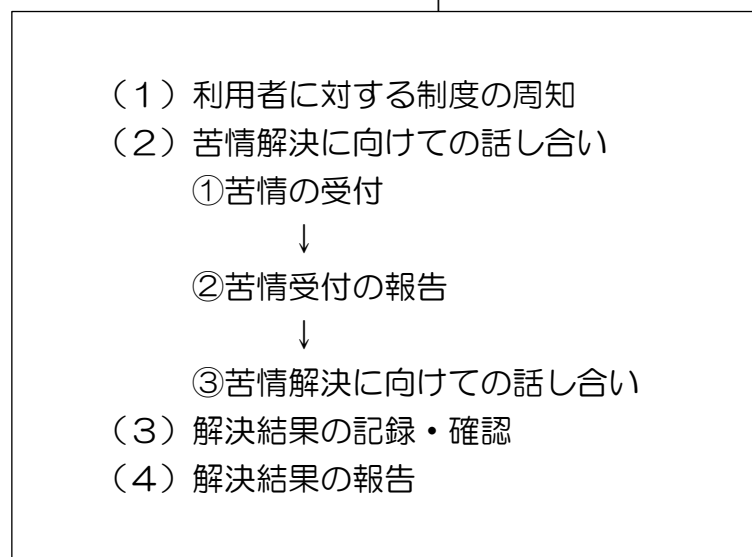
苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- (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、苦情申出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。

【秘密保守義務】

責任者及び担当者並びに事業所の職員又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

《苦情解決の一連の流れ》



【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り、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。

【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。

- ◆申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。但し、その際は、苦情受付担当者の他、職員1名が立会う等、複数の職員で受け付けをすること。
- ◆申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意を持って対応する。
- ◆最後まで申出人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申出人の言い分をすぐに否定するようなことはしない。
- ◆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。
- ◆申出人に対して先入観を持たず、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- ◆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。
- ◆できること、できないことをはっきり伝え、不当な要求等には毅然とした態度で対応する。また、過大な期待は抱かせない。
- ◆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、期限を明確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。
- ◆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。
- ◆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。
- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に。
- ◆申出人の立場になって考え、常に冷静に、誠意を持って事実確認を行う。
- ◆申出人や関係者の秘密を守る。
- ◆苦情対応としての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。

【法人の窓口】

特定非営利活動法人真ごころ

柏市宿連寺 442-6

電話番号：04-7139-0430 FAX 番号：04-7139-0431

(時間外：090-8430-4562)

受付時間：月～土曜日 9時～19時

【市の窓口】

柏市障害者虐待防止センター

日中（午前8時30分～午後5時15分）

電話番号：04-7168-1041

夜間（午後5時15分～翌日午前8時30分）・休日

電話番号：04-7167-5551

【千葉県の窓口】

千葉県運営適正化委員会

電話番号：043-246-0294 F A X：043-246-0298

千葉市中央区千葉港 4-5 千葉県社会福祉センター内

【事業所の窓口】

★まごころ

柏市松葉町 3-22-7

TEL：04-7197-6068

FAX：04-7197-6069

★まごころ「とよふた」

柏市豊四季 204-36

TEL：070-4791-8559

★まごころ「スイミング」

柏市宿連寺 442-6

TEL：04-7139-0430

FAX：04-7139-0431

★まごころ「はなのい」

柏市花野井 738-22

TEL：04-7136-2960

FAX：04-7136-2961

★まごころ「しゅくれんじ」

柏市宿連寺 340-3

TEL：04-7193-8161

FAX：04-7193-8162

★まごころデイスports

柏市北柏 1-9-1

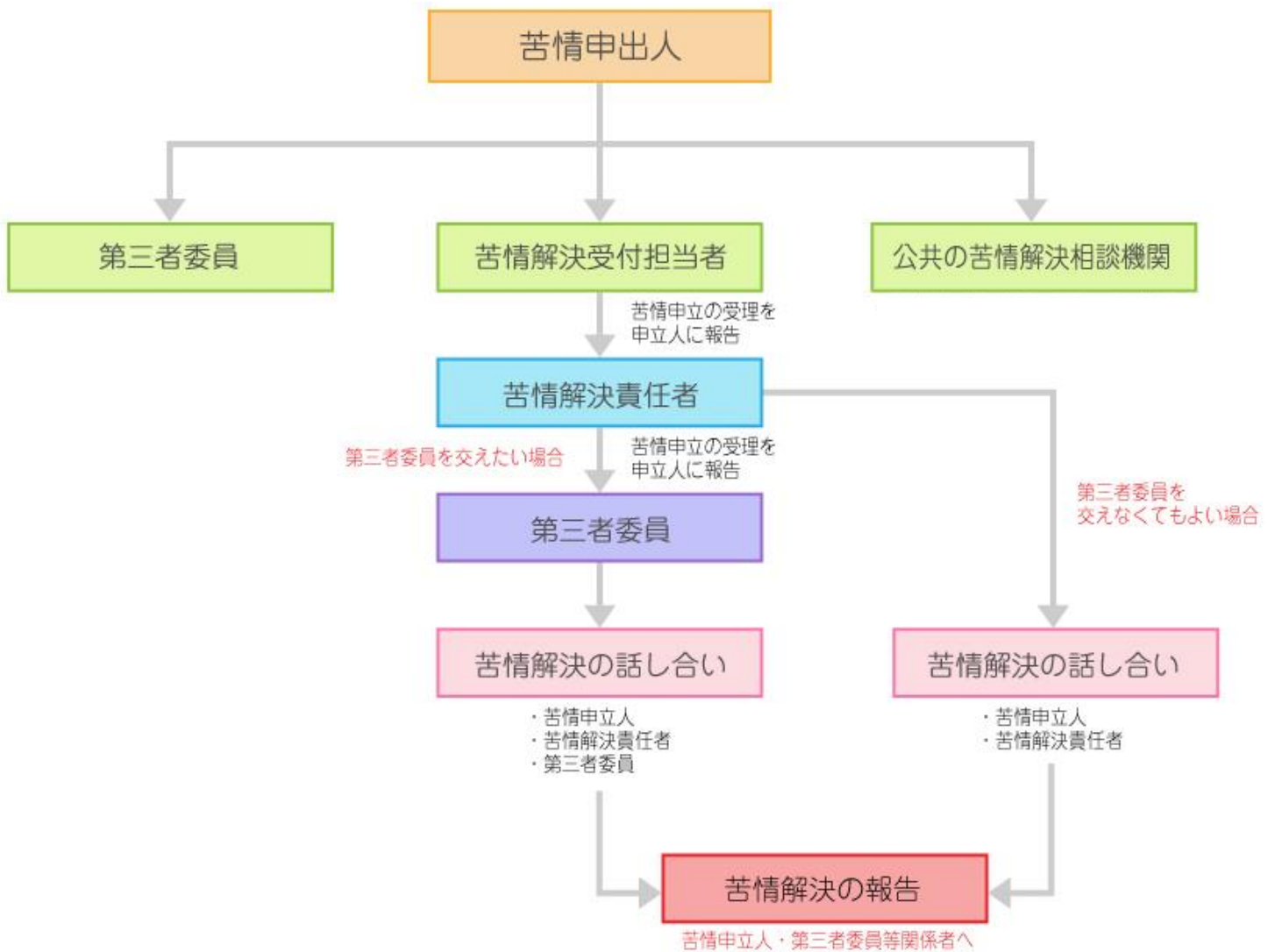
TEL&FAX：04-7197-7366

★まごころ「きたかしわ」

柏市北柏 1-9-1

TEL&FAX：04-7197-7340

【苦情解決体制】



(附則)

このマニュアルは令和5年4月1日より施行する