

苦情・事故の対応マニュアル

○基本原則

- ・苦情、事故については 迅速かつ円滑に対応すること。
- ・対応は誠実に、待たせないこと。
- ・必要な情報開示を行う。

○対応の心構え

苦情対応は、苦情受付担当者またはサービス提供責任者が行なう。

- ・苦情申出人（以下「申出人」とする。）を長く待たさず、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。復唱するなどの確認を行う。
- ・自分の価値観や考えを捨てる。申出人に対し、先入観を持ったり、勝手な思い込みをしたりしない。
- ・不快な思いをさせるきっかけになったことについて謝罪する。
- ・不当な要求には、毅然として対応する。
- ・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場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束するなど、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、不信感を募らせるので注意する。）
- ・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、説明が必要な時は、専門用語はできるだけ避ける。
- ・議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物。事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。事実関係を把握することが極めて重要であるので、受容的な態度で聴くように努めること。
- ・感情的にならない。
- ・できること、できないことをはっきり伝え、過大な期待は抱かせない。
- ・申出人や関係者の秘密を守る。
- ・苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。

○ 苦情、対応の体制

(1) 苦情の受付

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付ける。苦情担当受付者の不在時には、サービス提供責任者が受け付ける。

苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付・経過記録書」に記録する。

・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) 苦情の対応として

苦情受付担当者は、苦情対応会議を招集し、報告を行うとともに苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

(3) 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。

記録については、解決までの経過と結果について「苦情・経過記録書」に記録する。

苦情担当者は、申し出人に対し、提示・改善事項の状況について、一定期間後に報告する。

○お客様相談係り・苦情受付窓口担当者：岡山一江、後藤克予

受付時間：月～金曜 9：00～17：00 土曜 9：00～13：00

○当事業所以外の相談・苦情窓口

・練馬総合福祉事務所 障害支援係：電話 03-3993-1111 内線 7235～7237

月曜～金曜 9：00～17：00

・東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局：電話 03-3268-1148

月曜～金曜 9：00～17：00