

## ほくと夢ポケット苦情対応マニュアル

### 【基本姿勢】

- ・基本的には、苦情は、施設の改善につながる契機となるものと前向きに捉える。
- ・苦情申出人に対しては、予断なく、真摯な態度で応対する。
- ・先ずは事実確認を行い、問題点を明確にする。
- ・プライバシーや人権の尊重に努め、知り得た情報（個人情報等）の管理を徹底する。
- ・「通常の苦情」に対しては真摯に対応する。
- ・通常の苦情の範囲を超えた、過度または理不尽な苦情と判断される場合は、対応ができない旨を明確に伝えるとともに、場合によっては、法的な手段についても検討する。

### 【苦情への対応方法】

- ・苦情対応については、業務の中でも優先して取り組む。
- ・組織全体で対応する。
- ・苦情受付担当者・苦情解決責任者を定めておく。
- ・誠意を持って、真摯な態度で傾聴する。
- ・相手の言い分をよく聞く（すぐに否定しない）。
- ・事実確認を十分に行い、事実に基づいた対応をする（早合点、思い込み等、自分勝手な判断はしない）。
- ・初期対応を慎重に行う。  
(不快な思いをさせた場合には、その点を早期にお詫びをする。)  
(相手側が挑発的であっても、感情的にならないように努め、冷静に対応する。)
- ・言い分がわからない時は、適宜確認する。ただし、話の腰を折らないように注意する。
- ・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。
- ・「出来ること」と「出来ないこと」をはっきり伝え、過大な期待を抱かせない。
- ・不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

### 【苦情の受付】

- ・苦情申出人との面接等は、基本的には個室で行う。
- ・面接等は、職員2名以上で対応する。
- ・申出人の状態（認知症、精神疾患等）を踏まえ、状況を把握する。
- ・担当者以外の者が苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やかに担当者に引き継ぐ。

### **【担当者の業務】**

- ・苦情内容の詳細を確認する。
- ・苦情受付書に記録する。
- ・苦情内容に沿って、その事柄と直接かかわっている職員に確認する。
- ・関係職員からも、事実関係を聴取する。
- ・必要に応じて、関係機関等を活用する。
- ・苦情解決責任者に報告する。
- ・苦情解決責任者は、必要がある場合は、組織の代表者等に報告する。

### **【解決案の検討】**

- ・苦情解決責任者は、内容及び調査結果に基づいて解決案を策定し、申出人と話し合い、解決に努める。
- ・解決案については、必要に応じて第三者の専門家からアドバイスを受ける。
- ・円満に苦情解決を図るため、責任者は申出人に対し、適宜、検討状況を報告する。
- ・解決が不調な場合、自治体の定める委員会、もしくは国民健康保険団体連合会等の機関を紹介し、苦情解決に当たる。

### **【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。
- ・解決結果を記録する。
- ・今後の業務改善に資すると考えられる場合は、カンファレンスや職員研修の場において、情報共有等を図る。

## ほくと夢ポケット苦情対応システム図

