

# 苦情・相談対応マニュアル

## 医療支援型グループホーム博愛

このマニュアルは、医療支援型グループホーム博愛及びショートステイ博愛（以下「事業所」という。）の利用者または家族等からの障害福祉サービスの提供や事業所運営等に係る苦情、改善要求、被害の訴え、契約違反または相談等様々なケース（以下「苦情等」という。）に適切に対応し、円滑・円満に苦情等を解決するための方法及び留意事項を定めたものである。

### 1 苦情等の受付体制の周知

苦情等の受付体制について、事業所内での掲示及び利用契約締結時等機会のある都度、利用者や家族等に周知する。

### 2 苦情等の受付方法

苦情等は、対面、電話、ファックス、書面等により、窓口担当者またはその他の職員が随時受け付ける。

### 3 苦情等解決の体制

#### (1) 受付担当者及び解決責任者の設置

苦情等の受付担当者及び解決責任者を下記のとおり設置する。なお、下記事項については、事業所内に掲示する。

区 分	内 容
連絡先	電話 0859-30-3318 FAX 0859-30-3319
受付担当者職氏名	サービス管理責任者 坂本万理
苦情解決責任者職氏名	管理者 高田治美
対応時間	原則、平日の9時～17時とする。ただし、左記以外の時間において、申し出があった場合は受け付ける。
担当者不在の場合の対応	別途、管理者が定める職員（原則、該当日の日勤帯のリーダー職員）を指名し、当該職員が対応する。

### 4 苦情等解決の手順

#### (1) 苦情等に対する基本的な考え方

苦情等の申立人（以下「申立人」という。）から信頼と満足を得るために、次の考え方に基づいて対応する。

- ①迅速・丁寧に対応をする。
- ②事業所にとって不利益なことがあっても事実を隠蔽しない。
- ③申立人及び苦情等の内容、相談後の取扱い等の情報管理に留意し、苦情等の内容を流出させない。
- ④申立人に対して、決して不利益とならないような配慮を心掛ける。

#### (2) 苦情等に対する初期対応の基本的な心構え

- ①苦情等については、事業所全体で対応する。
- ②事実確認（事柄の経過確認）を大切にする。
- ③基本的な姿勢
  - ・初期対応の職員は、初期対応の良し悪しが、今後の処理にあたって極めて重要であることを自覚して対応する。
  - ・初期対応の職員は、下記「④基本的な態度」に十分に配慮し対応する。
- ④基本的な態度
  - ・苦情対応は、基本的にすべての業務に優先する。

- ・相手の立場に立って、誠意をもって対応する。
- ・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。
- ・相手の訴えたい内容をよく聴き、すぐに否定しない。
- ・内容が分からないときは、適宜質問する。ただし、話の腰を折らない。
- ・自分勝手な判断をしない。必ずその場で答えを出さず、責任者へ連絡することを伝え、理解を得る。
- ・議論、言い訳、弁明、責任転嫁は禁物である。
- ・感情的にならずに、常に冷静に対応する。
- ・できること、できないこと、分からないことは、はっきりと伝え、過大な期待を抱かせない。
- ・専門用語などは使わず、分かりやすい言葉で対応する。

### (3) 苦情等に対する職務手順

対応の段階	留意点
I 苦情等の受付	①できるだけ詳しく内容を確認し、「苦情・相談対応報告書」（以下「報告書」という。）に記載する。 ②苦情等を受け付けた職員は、受付担当者に報告する旨を伝える。
II 受付担当者への報告	①受付担当者に報告書を提出し、苦情内容やその様子を報告する。 ②受付担当者が不在の場合は、苦情解決責任者に報告する。両者とも不在の場合でも、緊急性の高い場合は、速やかに連絡する。
III 受付担当者の確認と対応	①報告を受けた受付担当者は、関係職員等から事実確認を行い、当該内容を報告書に記載の上、苦情解決責任者に報告する。 ※苦情解決責任者は、緊急かつ重要と判断した場合は、速やかに苦情等の内容を理事長等に報告し、指示がある場合はそれに従うものとする。 ②苦情等の原因を分析するとともに、苦情解決責任者及び関係職員を交えて、対応策（改善策）を検討・決定する。 ③速やかに、申立人に連絡し（場合によっては直接訪問）、対応策を説明し、申立人の理解を得る。 ④受付担当者は、申立人との話し合いによる解決に努める。受付担当者による対応で解決できない場合は、苦情解決責任者との話し合いで苦情等解決に努める。 ⑤申立人の理解が得られたら、対応策を迅速に実施する。 ⑥対応・経過・結果を報告書に付け加え、苦情解決責任者に報告する。

### (4) 解決後の対応

同様の苦情等が起きないように、苦情等の対応内容を全職員で共有するとともに、適宜、支援の在り方や接遇方法等について見直しを行う。

## 5 苦情等受付の記録保管

- (1) 苦情等については、別添の報告書の所定様式で記録・保管する。
- (2) 苦情等解決や改善を積み重ねることにより、サービスの質の向上、運営の適正化が確保されることから、これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ね、検証を行う。

### 附則

このマニュアルは、令和5年10月1日から実施する。

回覧	理事長	管理者	サビ管	合議	主査

## 苦 情 ・ 相 談 対 応 報 告 書

受付番号					
受付日時	令和	年	月	日 ( )	時 分
受付方法	口頭 ・ 電話 ・ 文書 ・ その他 ( )				
苦情・相談者	区 分	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 ( ) <input type="checkbox"/> その他 ( )			
	氏 名				
	住 所				
	連 絡 先				
苦情・相談内容					
事実関係 確認事項					
対応内容及び 結果					
今後の対策					

※記入欄不足の場合は別紙に記入報告のこと