

# 苦情対応規定

特別養護老人ホーム「遠賀園」

## 苦情処理マニュアル

このマニュアルは社会福祉法人法第82条の規定及び苦情解決に関する要綱より、利用者またはその家族等からの苦情に適切に対応し円滑・円満に解決するため相談員（以下、苦情受付担当者という。）の心構え及び留意事項を定まる。

### 1 基本的な心構え

苦情申し出人からの苦情または相談に対応するに当たっては、苦情受付担当者は次の事項に留意する。

- (1) 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つ。
- (2) 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がける。
- (3) 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守する。

### 2 苦情相談事務の進め方

#### (1) 苦情処理の体制及び職務等

- ① 苦情解決責任者は以下のとおりとし、苦情申し出人からの苦情に対し誠意を尽くして話し合いに臨み、苦情解決を円滑・円満に図ることを職務とする。

施設長 安 高 裕 晃

- ② 苦情受付担当者は以下に定める各部署の責任者とし、利用者またはその家族等からの苦情受付、苦情内容及び利用者の意向等の確認と記録、受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決世紀人者及び第三者委員への報告を行う。

介護老人福祉施設 遠賀園

安 高 裕 二

遠賀園指定短期入所生活介護施設

安 高 裕 二

遠賀園指定通所介護事業所

安高 ナナ子

遠賀園指定訪問介護事業所

岩本 千加美

遠賀園指定居宅介護支援事業所

佐藤 登志子

遠賀園指定訪問入浴介護事業所

犬伏 秀克

- ③ 第三者委員は次のとおりとし、苦情受付担当者が受けた苦情内容の報告聴取、苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知、利用者またはその家族等からの九表の直接受け付け、苦情申し出人及び事業者への助言、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い及び助言、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取、日常的な状況把握と意見聴取を職務とする。

遠賀町元民生委員

松尾 幸子 浅木区

#### (2) 苦情対応委員会の設置

苦情対応委員会は苦情解決責任者および苦情受付担当者で構成され、苦情解決責任者が必要に応じ召集し、重大な内容の苦情や再発防止策等について協議する。

#### (3) 苦情申し出人から事実関係を聴取するに当たっての留意事項

- ① 苦情受付担当者は、苦情に適切に対応するため、相互に連携し協力する。
- ② 来訪した苦情申し出人に対しては、苦情内容を苦情受付人以外の者に見聞きされないよう周りから遮断された場所で相談対応する。

- ③ 重大な苦情内容受けるときは、二人以上の苦情受付担当者で対応する。
- ④ 苦情申出の心身の状態等に鑑み、苦情への対応に当たりどの程度の時間的な余裕があるかを把握する。
- ⑤ 特に苦情申出人が利用者の場合、認知症や精神疾患等から作り話や妄想も十分想定されるが、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。
- ⑥ 事実関係については、次の事項を把握し、苦情対処理報告書に記載する。

ア 問題とされる苦情の分野は以下に掲げるもののうちどれか。

- 一 ケアの内容に関わる事項
- 二 個人の嗜好・選択に関わる事項
- 三 財産管理・遺産・遺言等
- 四 制度、政策、法律に関わる要望
- 五 その他(以上一から四に刻当しない場合は要点を把握し記載する)

イ 苦情と思われる事実の発生が何か、いつ、どこで、誰が、どのように行われたか。

ウ 加害者がいる場合、苦情申出人は職員に対してどのような対応をとったか。

エ 苦情申出人は、すでに誰かに相談を行っているか。

オ 苦情申出人の要望は以下に掲げるもののうちどれか。

- 一 話を聴いてほしい
- 二 教えて欲しい
- 三 回答が欲しい
- 四 調査して欲しい
- 五 改めて欲しい
- 六 その他(以上一から五に刻当しない場合は要点を把握し記載する)

カ 苦情内容を第三者委員へ報告することを希望するか。

キ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いに第三者委員の助言及び立会いを希望するか。なお、加害者が存在する場合は、これらの事実を確認するのに、当事者のみが知り得るものか、または他に目撃者はいるかを把握する。

⑦ 聴取事項を書面で示し、復唱するなどして苦情申出人に十分に確認する。

(4) 苦情受付内容の確認及び調査

- ① 苦情申出人の苦情内容に沿って事実が発生部署または職員に対し十分な確認及び調査をする。
- ② 加害者とされる者がいる場合の苦情は、事実関係等から本人に直接聴取するひつようがあるが、苦情申出人からの事実関係を聴取する際の注意事項等を踏まえ、関係者職員に事実関係を聴取する等、その都度適切な方法を選択して確認及び調査する。

(5) 苦情受付の報告

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。さらに、苦情申出人が第三者委員への報告を希望する場合は第三者委員にも報告する。
- ② 文章や匿名苦情については、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- ③ 第三者委員へ苦情受付の報告をした場合は、第三者委員に内容を確認してもらいとともに、第三者委員に苦情受付報告書を送付する。

(6) 苦情解決に向けて

- ① 苦情受付担当者による対応で苦情解決ができない場合は、苦情解決責任者が苦情申出人と話し合い苦情解決に努める。
- ② ①による方法で解決し難い場合、苦情解決責任者は苦情対応委員会によって解決方法を検討し、早急に苦情申出人と検討結果について話し合う。
- ③ 苦情申出人が希望すれば第三者委員の助言及び立会いを求める。その場合、第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
  - ア 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ 第三者委員に解決案の調整、助言
  - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(7) 苦情解決結果の記録と報告

- ① 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。これらを実効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。
  - ア 受付担当者は、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掲載する。
  - イ 苦情解決責任者は、改善結果報告書を作成し一定期間ごとに苦情解決結果について三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
  - ウ 苦情解決責任者、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第委員に対して、年一回報告する。

(8) 社会福祉法人筑前会で解決ができない苦情の場合は、下記を紹介する。

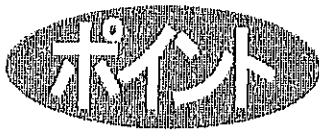
福岡県介護保険広域連合遠賀支部

住 所 〒811-4303 遠賀郡遠賀町大字今古賀513番地  
電話番号 093-293-5266

福岡県国民健康保険団体連合会

住 所 〒福岡市博多区吉塚本町13番地47  
電話番号 093-642-7859  
ホームページ <http://www.kokuhoren-fukuoka.jp/>

## ● クレーム受付

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ クレームのたらい回しは厳禁</li><li>▪ 感謝とお詫びの気持ちを込める</li><li>▪ お客様の立場で考える</li><li>▪ 安易な対応を避ける</li></ul>
---	---

- ① 第一声は「申し訳ございません」
  - 原因・状況が分からない段階でも、まずは「申し訳ございません」と言葉をそえる
    - ・ サービスを利用して頂き、わざわざご連絡下さった事への感謝の気持ちを伝える
- ② 丁寧な言葉でゆっくりと
  - サービスに関わる職員として相応しい、丁寧な言葉使いを心掛ける
  - 落ち着いてゆっくり話す
    - ・ 対応職員自身の気持ちを落ち着かせ、冷静な判断・対応を行うため
- ③ 遠方からの電話は、かけ直す
  - 用件を伺い、かけ直す旨を伝える
    - 「折り返し、お電話させていただきますので、お電話番号を教えてくださいませんか」
- ④ 聞くことに徹する
  - 先方の申し立てを最後までよく聞く
    - ・ 相槌をうって、話しやすく
    - ・ 「でも」「しかし」等、否定的な言葉は避ける
- ⑤ 「責任者(担当者等)が不在ですので、私にはわかりません」は禁句
  - 門前払い・たらい回しととらえられる
  - まず、先方の用件を最後までお伺いし、その上で適切な担当者から折り返し連絡させる
- ⑥ 言い訳をはさまない
  - 先方の話を途中でさえぎらない
    - ・ 責任逃れをしている様な印象を与えてしまう
  - 専門用語を使用しない
- ⑦ こちらの質問は、相手の話が一段落してから行う
  - 申出をよく理解し、原因を判断する為、現状を詳しく知る必要がある
    - ・ 先方の感情を多少静まらせることで、冷静な解決へと導くため
- ⑧ 電話だけで解決しようとしなない
  - 簡単に処理してしまおうという安易な対応では誠意が伝わらず、先方の感情を逆撫でしてしまう結果になる
- ⑨ 体調を崩したとの申出には
  - 即答を避け、状況を確認した後、改めて返事をする
    - 「申し訳ございません。詳しく調べまして、こちらから再度ご報告致します」
- ⑩ 要点を整理して「苦情処理報告書」に記入
  - 受話器をおいたらすぐ、細かいニュアンス等を、できるだけ詳しく、具体的に記録をする

## ● クレーム訪問

### ① 訪問の日時を決める

- 迅速に対応
  - ・ 先方のご都合をお伺いした上、できるだけ早くお会いする

### ② 訪問日時・訪問先は必ず施設長・リーダーに報告

- 通常業務と同じく、自分の行動を施設長・リーダー等が把握できるようにする
  - ・ 訪問先の電話番号・訪問日時等も報告

### ③ 時間厳守

- 時間的な余裕をもってアポイントをとる
  - ・ 必ず約束の時間を守るようなスケジュール調整をする
  - ・ 止むを得ず約束の時間に遅れる場合は、必ず前もって、お詫びの電話をする

誠意が伝わる身だしなみと態度で

- 作業服やユニフォームなどは安易に対応しているという印象を相手に与えてしまう事がある

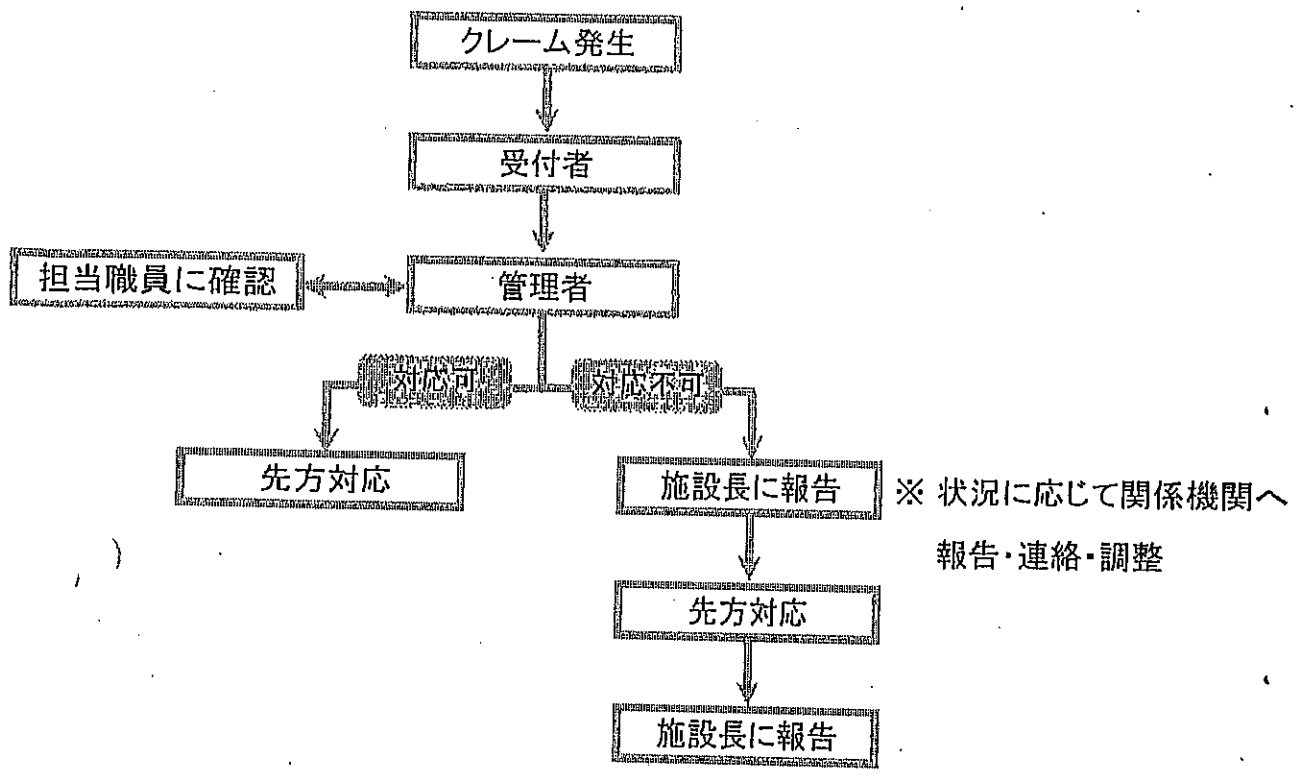
### ⑤ 訪問は2人1組が原則(担当者・管理者)

- 止むを得ず1人で訪問する場合は、必ず誰かに連絡が取れるようにしておく
- 時間が遅くなっても、必ずその日中に、対応内容・経過を施設長・リーダーへ連絡する

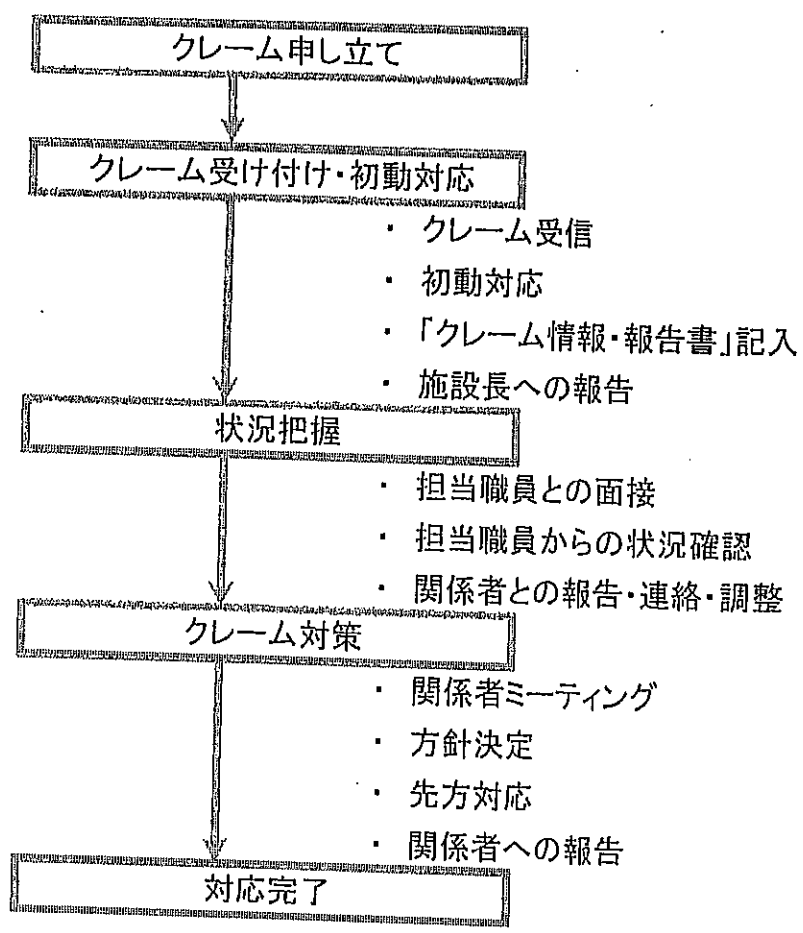
## ● クレーム訪問先で

- ① あいさつ
  - 代表者だけでなく全員が自分の所属・姓名を正確に伝え、自分の立場を明らかにする
- ② お詫び(誤解であっても、不愉快な思いをさせたことに対して)
  - クレーム原因がはっきりしない状況であっても、わざわざ連絡して頂き、先方の手を煩わせた事に対してお詫びする
- ③ できるだけ本人と話すこと
  - やむなく本人と面談できない時にも、後程本人に連絡をする
    - ・ 必ず当人に気持ちを伝えるようにする
- ④ 相手先が不在の時は、名刺かメモを残す
  - 訪問した証拠を残すように日時を記した名刺かメモを残しておく
    - ・ 後程、電話でフォローをする
- ⑤ 言い訳をはさまず「聞き役」に徹する
  - 先方の言い分を真剣に聞き、言いたい事を全部話してもらおう
    - ・ 対応職員は努めて冷静に対応できるようにする
- ⑥ 必ず先方の前でメモを取り「事実の確認」を共有する
  - 先方のお話を正確に聞き取り、その都度記録する
- ⑦ クレーム発生状況を詳しく聞き取る
  - クレーム処理で一番重要なのは、原因の究明すること
    - ・ 先方に納得して頂ける説明をする為、原因を詳しく聞き取り、改善につなげる
- ⑧ 一度の訪問で処理してしまおうとしない
  - その場での判断し兼ねる時は、一度詳しく調査し、施設長・リーダーの指示のもと再度訪問をする
- ⑨ 先方との連絡を絶やさない
  - 原因究明の調査等が長期間を要する時は、一定期間で中間報告を入れるなどし、連絡を絶やさないう配慮する
- ⑩ 対応記録をこまめに残す
  - 長期にわたる対応については、意見の行違いや、記憶の相違が多くなってくるので、二次的なトラブルの発生を防ぐ為にも、記録をしっかり残しておく

● クレーム発生時の対応の手順



● クレーム処理の流れ





## ● 悪意のクレーム対応

相手がどんな人であろうとも、ご迷惑をかけたのであれば、これに対して相当なお詫びをすべきです。しかし、理屈に合わない要求に応じる必要は一切ありません

- ① 冷静に対応する(出来るだけ複数で対応)
  - 相手のペースに巻き込まれない事
    - ・ 大声や高飛車な態度に、感情的にならない様に注意する
    - ・ 一歩退いて相手の話を聞く姿勢で対応する
- ② 相手の沈黙に慌てない
  - 沈黙の気まずさに負け、不用意な発言をしないように注意する
    - ・ 沈黙には沈黙で対応
- ③ 相手から具体的な要求を出させる
  - あくまで相手の言分を聞く姿勢を崩さない
    - ・ 安易にこちら側から解決策を提示しないようにする
    - ・ 「どのようにしたらよろしいでしょうか？」という受身の態勢で対応
- ④ 毅然とした態度で臨む
  - 「丁寧・真面目」に、しかし「毅然とした態度」を崩さずに対応する
    - ・ 必要以上に語気を強め、相手を逆撫でしないようにする
- ⑤ 対応窓口は一本化する
  - 悪意のあるクレーム申し立て者に、多数の対応者であたると、ニュアンスの微妙な差を逆手に取られる場合がある
- ⑥ チームワークで対応
  - 担当職員がストレスを抱えてしまう可能性がある
    - ・ 担当職員に任せきりにしない
    - ・ 上司に対し担当職員は、随時、状況の報告を行い、常に現状を把握しておいてもらう

# 苦情処理報告書

管理者	調査者	担当者

報告日	平成 年 月 日
報告者	

利用者氏名		年齢		性別	男・女	担当	
申立者	利用者との関係						
苦情受付	平成 年 月 日	( ) AM・PM	時	分	受付者		

＜苦情内容＞ 先方の言動をそのままの表現で詳しく記入

＜対応＞ 初期対応

＜結果＞


相手先了解者		解決	平成 年 月 日	( ) AM・PM	時	分
--------	--	----	----------	-----------	---	---

# 苦情相談の記録

担当者:

月 日	平成 年 月 日	平成 年 月 日	平成 年 月 日
時 間	時 分～ 時 分	時 分～ 時 分	時 分～ 時 分
利用者			
申立者			
続 柄			
用 件	苦情・相談・その他	苦情・相談・その他	苦情・相談・その他
申立先			
内 容			
対 応			
結 果	<input type="checkbox"/> 解決済 <input type="checkbox"/> 事業者へ連絡 <input type="checkbox"/> 事業者と会談 <input type="checkbox"/> 利用者宅へ出向く <input type="checkbox"/> 継続	<input type="checkbox"/> 解決済 <input type="checkbox"/> 事業者へ連絡 <input type="checkbox"/> 事業者と会談 <input type="checkbox"/> 利用者宅へ出向く <input type="checkbox"/> 継続	<input type="checkbox"/> 解決済 <input type="checkbox"/> 事業者へ連絡 <input type="checkbox"/> 事業者と会談 <input type="checkbox"/> 利用者宅へ出向く <input type="checkbox"/> 継続

## ● クレーム受付

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ クレームのたらい回しは厳禁</li><li>▪ 感謝とお詫びの気持ちを込める</li><li>▪ お客様の立場で考える</li><li>▪ 安易な対応を避ける</li></ul>
---	---

- ① 第一声は「申し訳ございません」
  - 原因・状況が分からない段階でも、まずは「申し訳ございません」と言葉をそえる
    - ・ サービスを利用して頂き、わざわざご連絡下さった事への感謝の気持ちを伝える
- ② 丁寧な言葉でゆっくりと
  - サービスに関わ個人情報管理規定
  - 落ち着いてゆっくり話す
    - ・ 対応職員自身の気持ちを落ち着かせ、冷静な判断・対応を行うため
- ③ 遠方からの電話は、かけ直す
  - 用件を伺い、かけ直す旨を伝える
    - 「折り返し、お電話させていただきますので、お電話番号を教えてくださいませんか」
- ④ 聞くことに徹する
  - 先方の申し立てを最後までよく聞く
    - ・ 相槌をうって、話しやすく
    - ・ 「でも」「しかし」等、否定的な言葉は避ける
- ⑤ 「責任者(担当者等)が不在ですので、私にはわかりません」は禁句
  - 門前払い・たらい回しととらえられる
  - まず、先方の用件を最後までお伺いし、その上で適切な担当者から折り返し連絡させる
- ⑥ 言い訳をはさまない
  - 先方の話を途中でさえぎらない
    - ・ 責任逃れをしている様な印象を与えてしまう
  - 専門用語を使用しない
- ⑦ こちらの質問は、相手の話が一段落してから行う
  - 申出をよく理解し、原因を判断する為、現状を詳しく知る必要がある
    - ・ 先方の感情を多少静ませることで、冷静な解決へと導くため
- ⑧ 電話だけで解決しようとするしない
  - 簡単に処理してしまおうという安易な対応では誠意が伝わらず、先方の感情を逆撫でしてしまう結果になる
- ⑨ 体調を崩したとの申出には
  - 即答を避け、状況を確認した後、改めて返事をする
    - 「申し訳ございません。詳しく調べまして、こちらから再度ご報告致します」
- ⑩ 要点を整理して「苦情処理報告書」に記入
  - 受話器をおいたらすぐ、細かいニュアンス等を、できるだけ詳しく、具体的に記録をする

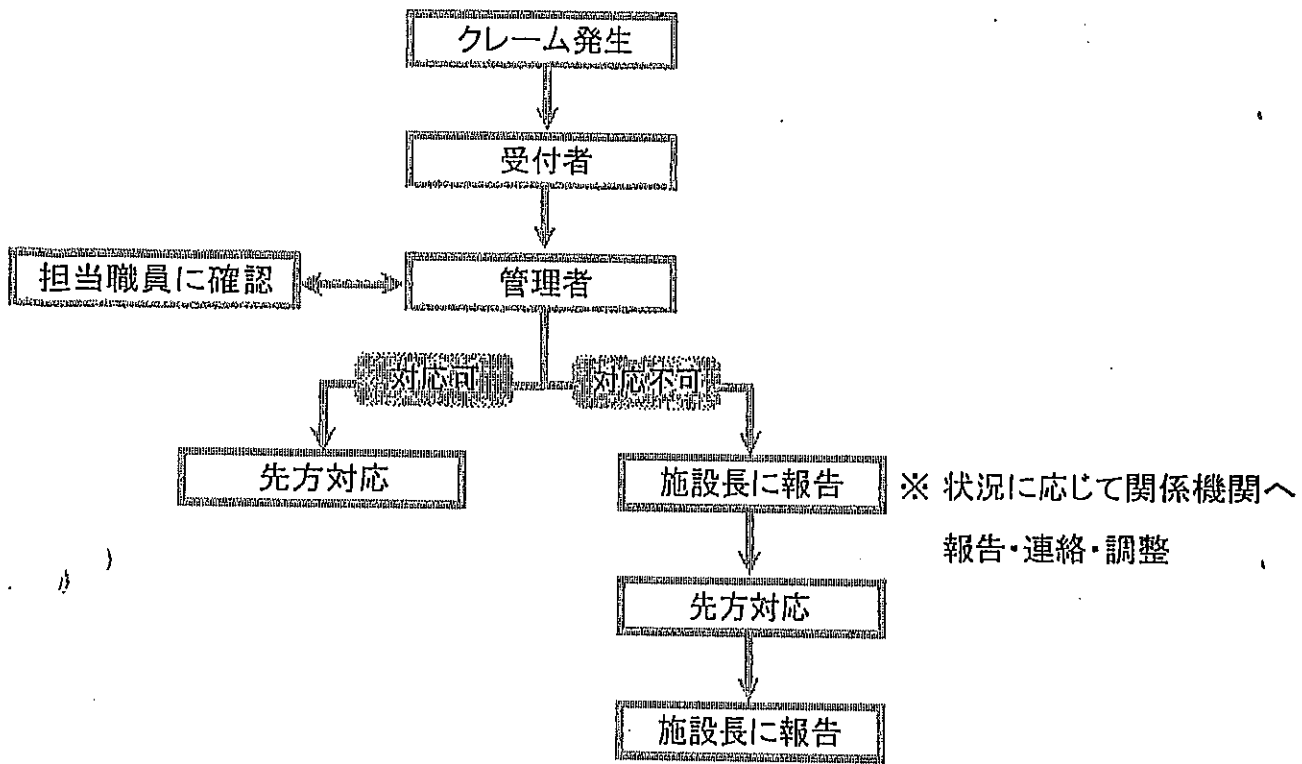
## ● クレーム訪問

- ① 訪問の日時を決める
  - 迅速に対応
    - ・ 先方のご都合をお伺いした上、できるだけ早くお会いする
- ② 訪問日時・訪問先は必ず施設長・リーダーに報告
  - 通常業務と同じく、自分の行動を施設長・リーダー等が把握できるようにする
    - ・ 訪問先の電話番号・訪問日時等も報告
- ③ 時間厳守
  - 時間的な余裕をもってアポイントをとる
    - ・ 必ず約束の時間を守れるようなスケジュール調整をする
    - ・ 止むを得ず約束の時間に遅れる場合は、必ず前もって、お詫びの電話をする
- ④ 誠意が伝わる身だしなみと態度で
  - 作業服やユニフォームなどは安易に対応しているという印象を相手に与えてしまう事がある
- ⑤ 訪問は2人1組が原則(担当者・管理者)
  - 止むを得ず1人で訪問する場合は、必ず誰かに連絡が取れるようにしておく
  - 時間が遅くなっても、必ずその日中に、対応内容・経過を施設長・リーダーへ連絡する

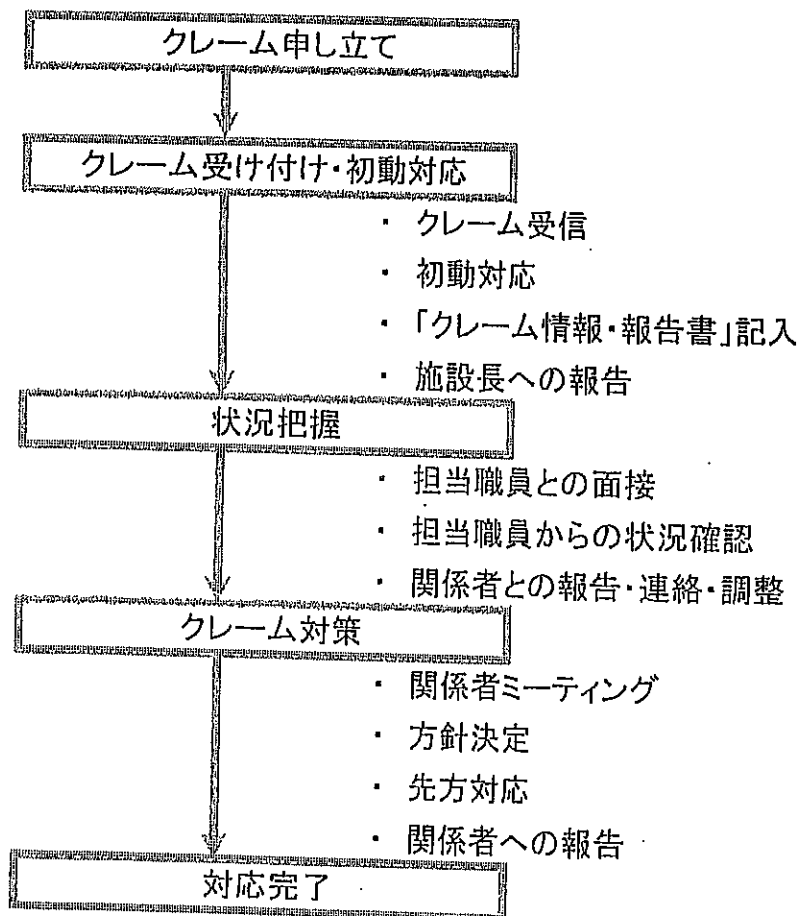
## ● クレーム訪問先で

- ① あいさつ
  - 代表者だけでなく全員が自分の所属・姓名を正確に伝え、自分の立場を明らかにする
- ② お詫び(誤解であっても、不愉快な思いをさせたことに対して)
  - クレーム原因がはっきりしない状況であっても、わざわざ連絡して頂き、先方の手を煩わせた事に対してお詫びする
- ③ できるだけ本人と話すこと
  - やむなく本人と面談できない時にも、後程本人に連絡をする
    - ・ 必ず当人に気持ちを伝えるようにする
- ④ 相手先が不在の時は、名刺かメモを残す
  - 訪問した証拠を残すように日時を記した名刺かメモを残しておく
    - ・ 後程、電話でフォローをする
- ⑤ 言い訳をはさまず「聞き役」に徹する
  - 先方の言い分を真剣に聞き、言いたい事を全部話してもらう
    - ・ 対応職員は努めて冷静に対応できるようにする
- ⑥ 必ず先方の前でメモを取り「事実の確認」を共有する
  - 先方のお話を正確に聞き取り、その都度記録する
- ⑦ クレーム発生状況を詳しく聞き取る
  - クレーム処理で一番重要なのは、原因の究明すること
    - ・ 先方に納得して頂ける説明をする為、原因を詳しく聞き取り、改善につなげる
- ⑧ 一度の訪問で処理してしまおうとしない
  - その場での判断し兼ねる時は、一度詳しく調査し、施設長・リーダーの指示のもと再度訪問をする
- ⑨ 先方との連絡を絶やさない
  - 原因究明の調査等が長期間を要する時は、一定期間で中間報告を入れるなどし、連絡を絶やさないよう配慮する
- ⑩ 対応記録をこまめに残す
  - 長期にわたる対応については、意見の行違いや、記憶の相違が多くなってくるので、二次的なトラブルの発生を防ぐ為にも、記録をしっかり残しておく

## ● クレーム発生時の対応の手順



## ● クレーム処理の流れ



## ● 悪意のクレーム対応

相手がどんな人であろうとも、ご迷惑をかけたのであれば、これに対して相当なお詫びをすべきです。しかし、理屈に合わない要求に応じる必要は一切ありません

### ① 冷静に対応する(出来るだけ複数で対応)

- 相手のペースに巻き込まれない事
  - ・ 大声や高飛車な態度に、感情的にならない様に注意する
  - ・ 一歩退いて相手の話を聞く姿勢で対応する

### ② 相手の沈黙に慌てない

- 沈黙の気まずさに負け、不用意な発言をしないように注意する
  - ・ 沈黙には沈黙で対応

### ③ 相手から具体的な要求を出させる

- あくまで相手の言分を聞く姿勢を崩さない
  - ・ 安易にこちら側から解決策を提示しないようにする
  - ・ 「どのようにしたらよろしいでしょうか？」という受身の態勢で対応

### ④ 毅然とした態度で臨む

- 「丁寧・真面目」に、しかし「毅然とした態度」を崩さずに対応する
  - ・ 必要以上に語気を強め、相手を逆撫でしないようにする

### ⑤ 対応窓口は一本化する

- 悪意のあるクレーム申し立て者に、多数の対応者であたると、ニュアンスの微妙な差を逆手に取られる場合がある

### ⑥ チームワークで対応

- 担当職員がストレスを抱えてしまう可能性がある
  - ・ 担当職員に任せきりにしない
  - ・ 上司に対し担当職員は、随時、状況の報告を行い、常に現状を把握しておいてもらう