苦情・相談対応マニュアル

株式会社　マルエイ

ハッピーテラス岐阜梅林教室

1.苦情とは

このマニュアルにおける苦情とは利用者及びご家族から当サービス全体に関わる不満や改善要求、または被害の訴えやこちらの契約違反に対する損害賠償の請求等のすべてを言うものとする。

2 基本的な心構え

〇申出人のプライバシーの保護のため内容によっては個室を使用する。但し、その際は、苦情受付担当者以外の職員が立ち会う等、複数の職員で受付けることが望ましい。
〇冷静かつ誠意をもって対応すること。
〇最後まで申出人の話しを聞き途中で遮らない。
〇言い分をすぐに否定しない。言い分がわからない時は、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。
〇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。
〇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。
〇不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
〇できること、できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
〇申出人や関係者の個人情報を守る。
〇苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。
〇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。

3.苦情相談の体制

（1）苦情・相談の受付

各事業所の管理責任者を苦情受付担当者とする。

苦情受付担当者は利用者やご家族等からの苦情を随時受け付ける。また、苦情受付担当者伊在治には全ての職員も受けつける事が出来るものとする。苦情を受け付けた際は速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。

（2）苦情解決責任者

各施設の管理責任者を苦情解決責任者とし、苦情内容を確認し、内容によっては苦情対策委員会を招集し、苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情解決責任者は苦情内容を法人役員へ速やかに報告するものとする。また、管理責任者会議等の場で内容を報告し、苦情内容や対応について検討を行う。

（3）苦情対応委員会

苦情を受けた苦情解決責任者は苦情対応委員会を設置し調査や解決策の検討を行う。委員会の構成は各施設の苦情解決責任者が選定するものとし、必要に応じて法人役員や他施設の職員を選定する。

（4）苦情解決の記録・報告

苦情を受け付けた職員は苦情・相談報告書に内容を記載する。また、経過や結果は苦情対応委員会の職員が随時記載していくものとする。

（5）各施設の苦情対応体制

各施設の苦情対応に関する窓口、苦情解決責任者等については別紙の通りとする。

4.苦情相談の経路と対応処理

利用者、ご家族、相談支援専門員、行政や関係機関、その他

↓ 苦情・相談（来所、電話、手紙、送迎時、その他）

各施設の苦情受付担当者・苦情解決責任者へ報告、記録
※損害賠償が発生しうる場合、緊急性が高い場合はその場で法人役員へ連絡

↓

担当者が事実の確認と対応方法の検討（必要に応じて苦情対応委員会の招集を行う）

↓

施設の不手際である場合、迅速に改善策を立て、全職員へ周知、関係された方にお詫びをし、改善策を実行する。

施設の不手際でない場合、関係された方に誤解である旨を伝え、誤解を生じたことをお詫びし、今後同様の誤解が生じないよう改善策を検討、実行する。

↓

全過程を関わった職員が苦情相談報告書に記載する。

↓

管理責任者会議にて報告。各施設にて職員へ伝達し、再発防止に努める。

〒500-8144
岐阜市東栄町 3-8-3

株式会社＿マルエイ
ハッピーテラス岐阜梅林教室
TEL:058-245-0733　FAX:058-245-0735

担当：管理者　長澤　和行