

## 苦情解決の概要（マニュアル）

おおた・ぞうしき地域福祉事業所 放課後等デイサービスポジティブ

### 【基本的姿勢】

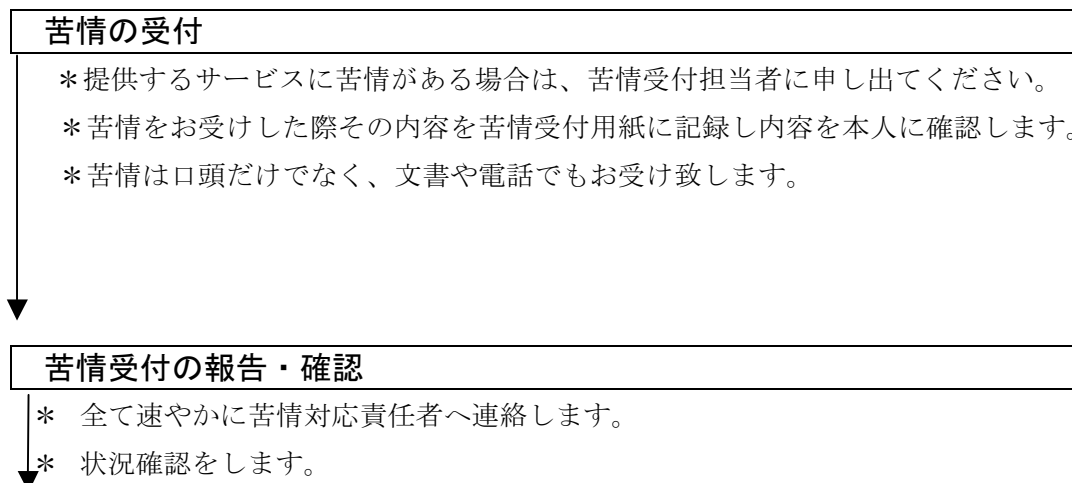
- ①利用者又は家族、関係者からの苦情を円滑・円満に解決し、サービスに対する利用者個人の満足感を高め、権利を擁護すると共に、施設と利用者等との信頼関係を確保し、利用者がサービスを適切に利用できるよう支援していきます。
- ②「傾聴」を重要視します。苦情受付担当者は、利用者の相談苦情に対して時間的余裕を持ち、話をよく聞くように心がけます（特に、苦情を訴える相談者に関しては、不満や怒りといった感情を自由に表出できるように配慮します）。
- ③抱えている問題、相談したい問題が何か、言葉だけでなく表情や動作を含めて的確に把握します。なお、話し方（立ったまま、座る等）にも注意します。
- ④問題解決のためにはどうすればよいか、他の社会資源(サービス)を含めて一緒に考え、答えを導き出していきます。
- ⑤他の専門機関などに繋ぐときは、相手方に連絡し、アポイントメント等をとった上で紹介します。
- ⑥指示的・説教的態度を絶対とらないようにします。

### 【苦情処理の具体的方法】

#### ① 苦情対応体制

- 1) 苦情受付担当者 — 安藤 由美子（ 管理者 ）
- 2) 苦情解決責任者 — 西尾 直樹（ 所長 ）

#### ② 苦情解決への手順



### 解決に向けた取り組み

- \*原則として苦情解決責任者が誠意をもって原因・背景・改善について話し合い、解決に努めます。
- \*解決・改善策に真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

### 運営適正化委員会あっせん等の申し出

- \*解決が困難な場合は「運営適正化委員会」に申し出ることができます。  
大田区福祉オンブズマン 大田区蒲田 5-13-14（区民の声課）  
『福祉サービス利用に関する運営適正化委員会』 Tel.03-5744-1130

### 苦情対応の記録

- \*苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。
- \*記録内容は申出者自身も確認できます。

### 苦情解決結果の公表

- \*解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため個人情報に関するものを除き定期的に公表します。

### 【苦情対応をサービス向上の契機に】

- ① 苦情対応の仕組みは、利用者が安心して自らサービスを選択できる仕組みとして、重要であると考えます。苦情を言うことで、自分が不利な扱いを受けるのではないかと躊躇したりすることがないように、苦情や要望を大切なものとして受け止める姿勢があることを利用者に伝えます。
- ② 苦情については、現状を正確に把握し、その原因や背景を明らかにします。現状の仕事の質を問い直し、高める契機にしていきます。特に職員の対応に関する苦情は、職員の指導水準が問われる問題として受け止め、原因・背景・どうあったらいいのかを検討し、問題の本質と今後の方針を確立し、全職員で共有し、力量の向上に結びます。
- ③ 苦情には誠意をもって迅速に対応し、また、それを契機に本人や地域の方たちと信頼関係を深められるよう、取り組みます。
- ④ 利用者同士の関係に関わる苦情については、公平な態度と受容的態度を持つよう、相手の気持ちを理解する契機になるよう取り組みます。
- ⑤ 事故が起こってしまった時の対応は、発生直後の迅速な対応が大切です。連絡、対応の遅れのないよう研修を重ね、全職員での周知徹底を図ります。

平成 26 年 3 月施行

平成 28 年 7 月改訂