

苦情対応マニュアル

合同会社
ヘルス&フィットネスシェ

○苦情とは

- ・ 職員が提供したサービスに関する不満、またはサービスを利用する側に何らかの不都合が生じることに対する訴え。
- ・ 日常的なサービスにより対応・解決している要望や生活相談においても適切な対応を行に残す必要がある。対応によっては後に苦情としてあらわれることもある。

1. 基本的な心構え

- ・ 申出人のプライバシーが守られるように配慮する
- ・ 正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける
- ・ 適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意を持って対応する
- ・ 申出人の訴えを最後まで聞き、途中で遮らない
- ・ 申出人の言い分をすぐに否定しない
- ・ 申出人に対して先入観を持たず、思い込みによって話を誘導しない
- ・ 専門的な立場や知識で相手を言い負かさない。また、高圧的にならない。
- ・ 申出人が興奮している場合は、場所を変えて他の職員にも参加してもらう。
- ・ 不当な要求などには忽然とした態度で対応する。
- ・ 事実をあいまいにして答えない。また、事実でないのにあいまいな謝罪をしない。
- ・ 常に冷静を心掛ける
- ・ 事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。

2. 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

苦情受付担当者を設置し、利用者や家族からの苦情を受け付ける。また、担当者の不在時職員が受け付けることができるようにする。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、経過記録所に記録し、内容について申出人に確認す

(2) 苦情解決責任者

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、全職員に共有する。苦情内容によっては、第三者よる当事者や関係者への事実確認を行う。

(3) 第三者委員

法人は、苦情対応に係る第三者委員を設置し、申出人の希望によって、苦情内容の確認、申出人への助言、話し合いへの立会い、話し合い結果や改善事項等の書面での記録の確認、苦任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取、苦情の直接受付、苦情受付の事業所へ担当する。

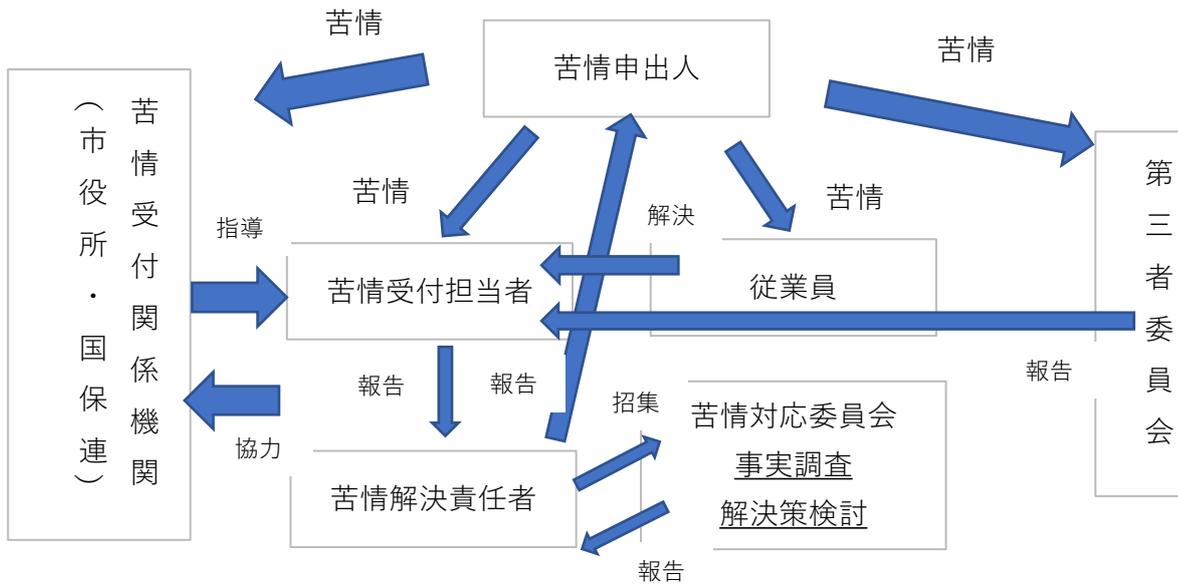
第三者委員 帆風法律事務所 上田雅貴弁護士 (06-6809-1668)

(4) 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善により、サービスの質が高まり、運営の適正化をすることを目的とする。
記録は、苦情受付担当者が記録し、5年間は保存する。

3. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者や家族等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委
と仕組みをサービス開始時の重要事項説明に盛り込み周知を図る。



苦情受付・経過記録

受付日		苦情発生日時	
記入者		苦情の発生場所	
申出人氏名		住所	
利用者との関係			
苦情の内容			
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改善してほしい <input type="checkbox"/> その他		
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報提供不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他		

--	--

対応経過	
解決策	
結果	

社ふくろう
イクハンズ

不利益が

い、記録

は全ての

る。

委員等に

事業所・
情解決責
の連絡を

員の氏名

]



