苦情相談対応マニュアル

1. 目的

本マニュアルは、利用者・保護者・関係機関等から寄せられる苦情や相談に対し、適切かつ誠実に対応することで、信頼関係の維持・向上およびサービスの質の向上を図ることを目的とする。

2. 基本方針

・苦情・相談は、利用者の権利として尊重する
・感情的にならず、丁寧かつ誠実に対応する
・事実確認を行い、組織として対応する
・再発防止に向け、業務改善につなげる

3. 苦情・相談の受付

(1) 受付方法

苦情・相談は、以下の方法で受け付ける。
・口頭（対面・電話）
・書面
・その他、事業所が定める方法（重要事項説明書および事業所１Ｆポスターに記載あり）

(2) 受付時の対応

・相手の話を遮らず、最後まで傾聴する
・感情的な反論や否定は行わない
・内容を正確に把握するため、必要に応じて確認を行う

4. 対応の流れ

(1) 初期対応

・苦情・相談を受けた職員は、速やかに管理者へ報告する
・緊急性がある場合は、優先して対応する

(2) 事実確認

・関係職員から状況を確認する
・必要に応じて記録や資料を確認する

(3) 対応方針の決定

・管理者を中心に対応方針を検討する
・内容に応じて、組織としての対応を行う

（4）説明・回答

・相手に対し、分かりやすく丁寧に説明する
・必要に応じて謝罪を行う
・改善策がある場合は、具体的に伝える

5. 記録と報告

・苦情・相談の内容、対応経過、結果について記録を残す
・記録は適切に管理し、個人情報の保護に配慮する

6. 再発防止・業務改善

・苦情内容を職員間で共有する
・必要に応じて業務内容や支援方法を見直す
・同様の事案が起こらないよう、再発防止策を講じる

7. 職員の役割

・苦情・相談に対して誠実な姿勢で対応する
・一人で抱え込まず、必ず報告・共有を行う
・マニュアル内容を理解し、日常業務に活かす

8. 見直し・改善

・苦情対応の状況を踏まえ、定期的に見直しを行う
・必要に応じて内容を更新し、職員へ周知する

２０２３年4月1日策定