

リハナス苦情および相談対応マニュアル

1. 基本方針

- 1-1. 苦情や相談は、利用者や申出人が感じる不満や疑問の解消だけでなく、信頼関係を再構築する貴重な機会と捉える。
- 1-2. 対応にあたっては、利用者の人権とプライバシーを尊重し、知り得た情報の管理を徹底する。
- 1-3. 組織全体で対応し、適切な解決を図ることを目指す。

2. 対応の心構え

- 2-1. 申出人に謙虚な態度で接し、真摯に話を聞く。
- 2-2. 事実確認を重視し、対応は誠意を持って迅速に行う。
- 2-3. 曖昧な回答やその場しのぎの安請け合いは避ける。
- 2-4. 不当な要求には毅然と対応するが、感情的にならず冷静さを保つ。

3. 苦情受付の手順

- 3-1. 苦情受付（すべての職員）
 - ・ 詳細を聞きすぎず、速やかに苦情受付担当者へ報告。
 - ・ 相談や意見についても、苦情受付担当者に報告し、内容を蓄積・記録していく。繰り返しの発生や重要な傾向があれば、対応を検討する材料とする。
- 3-2. 苦情受付担当者への報告と事実確認（苦情受付書の記入）
 - ・ 利用者（保護者）からの確認：事実確認のみを行い、意見や結論は述べない。
 - ・ 関係職員からの確認：苦情発生部門や関係部署の職員にヒアリング。
 - ・ 備考欄活用：認知症や精神疾患など留意事項を記録。
 - ・ 苦情相談受付書記入事項：苦情・相談の概要、申出人の要望、主訴、原因、問題点
- 3-3. 苦情解決責任者への報告
 - ・ 苦情相談受付書を苦情解決委員会に提出。
 - ・ 原則、苦情発生当日に提出。
- 3-4. 一次対応・改善策案の検討
 - ・ 苦情解決責任者が一次対応を指示。
 - ・ 苦情受付担当者、関係職員と共に改善策案を検討。
 - ・ 訪問前準備や確認事項を整理。
- 3-5. 苦情受付担当者による訪問（または電話）
 - ・ 改善案の提示。
 - ・ 解決できない場合は、第三者委員を交えて再検討の了承を得る。
- 3-6. 結果に応じた対応
 - 3-6-1. 解決できた場合
 - ・ 再発防止策を委員会で共有。

- ・匿名化してホームページ等で公開の承諾を得る。
- ・再相談を促せる関係性を構築。

3-6-2. 解決できなかった場合

- ・第三者委員を交えて苦情解決委員会を開催。
- ・苦情解決責任者（必要に応じ第三者委員同行）による再訪問。

3-6-3. 委員会後に解決した場合

- ・3-6-1 と同様の対応を実施。

3-6-4. それでも解決が困難な場合

- ・外部相談機関（市町村または福岡県運営適正化委員会：092-915-3511）を紹介。

4. 記録と保存

4-1. 記録の管理

- ・「苦情相談受付書」「苦情受付報告書」「苦情解決結果報告書」など、苦情対応に関する記録を詳細に残す。
- ・対応経過を明確にし、改善内容を申出人に適切に報告する。

4-2. 保存年限

- ・記録の保存年限は5年とし、今後の業務改善の資料とする。

5. 苦情解決における注意点

5-1. 申出人への敬意と誠意を持った対応

- ・申出人に対して敬意を払い、誠意を持って対応する。話をしっかり聞き、問題を共有する姿勢を示す。

5-2. プライバシーと人権の尊重

- ・プライバシーや人権の尊重に十分配慮する。特に、面接や対応時にはプライバシーが確保された環境を整えること。

5-3. 迅速な初期対応の重要性

- ・苦情受付後は初期対応を遅らせず、速やかに対応する。対応の遅れは申出人の不信感を招き、問題を悪化させる可能性がある。

5-4. たらい回しの禁止

- ・苦情対応を他の職員に押し付けたり、不適切な引き継ぎを行わない。適切な担当者が責任を持って対応すること。

5-5. 曖昧な回答や安請け合いを避ける

- ・申出人に対して具体的で正確な情報を伝える。「できること」と「できないこと」を明確に示し、過剰な期待を抱かせない。

5-6. 事実確認の徹底

- ・早合点や思い込みで結論を急がず、申出人や関係職員からの事実確認を十分に行う。

5-7. 冷静さを保つ

- ・苦情対応中に感情的な態度を取らず、冷静さを保つ。言い訳や責任転嫁は避ける。

5-8. 第三者委員の早期活用

- ・解決が難しい場合は、第三者委員を早期に交えた改善策の検討を行う。申出人にその旨

を説明し、安心感を与える。

5-9. 再発防止策の徹底

- ・苦情対応後は、問題の再発を防ぐための取り組みを徹底する。必要に応じて対応事例を共有し、業務改善に生かす。

5-10. 職員への配慮

- ・苦情解決責任者および苦情受付担当者は、職員に過失があった場合でも、その後の業務が円滑に遂行できるよう配慮を払う。

5-11. 訪問時の基本姿勢

- ・苦情解決にあたって訪問する際は、身だしなみに十分注意を払い、名札や名刺の準備を怠らない。
- ・第三者委員と同行する場合は、あらかじめ申出人にその旨を伝え、了承を得た上で訪問を行う。
- ・同行者の紹介を丁寧に行い、第三者であることの意義や役割についても説明する。
- ・訪問中は、申出人の話を尊重し、圧迫感を与えないよう配慮した姿勢で臨む。

6. 苦情解決体制と相談窓口の周知

6-1. 苦情解決体制の明示

- ・当施設では、「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」「第三者委員」を配置し、苦情対応にあたる体制を整えている。
- ・これらの担当者の氏名・役割については、施設内に掲示し、職員および利用者・家族に分かりやすく周知する。

6-2. 相談窓口および外部機関の案内

- ・施設内に苦情・相談窓口を設け、担当者の氏名、連絡方法、受付時間等を掲示する。
- ・外部相談機関（市町村窓口や福岡県運営適正化委員会など）についても、案内資料や掲示物を通じて常時閲覧可能とする。

6-3. ホームページでの周知

- ・当施設のホームページにて、苦情解決体制や相談先、第三者委員制度について分かりやすく掲載する。
- ・最新の担当者情報や対応フローを定期的に更新し、誰でもアクセスできる環境を整備する。

6-4. 苦情解決結果の公開と匿名化

- ・対応が終了した苦情案件については、申出人の承諾を得た上で、苦情の概要と解決結果をホームページ等で公開する。
- ・公表の際は、申出人や関係者のプライバシーに十分配慮し、個人が特定されないよう匿名化を徹底する。
- ・公開する情報には、苦情の要旨、対応の概要、再発防止策を含める。

6-5. 定期的な見直しと研修の実施

- ・苦情解決体制については年1回見直しを行い、全職員に対して研修や周知を実施する。

リハナスにおける苦情と相談の区別に関するガイドライン

苦情と相談のどちらに該当するかを見極め、対応方法を明確にするための基準を示します。苦情と相談については、インテークを一本化し、内容に応じて適切に区分を決定します。その後、それぞれのマニュアルに基づき、解決や改善に向けた対応を迅速に実施します。

苦 情 の 定 義 サービスへの不満や問題を指摘し、何らかの解決を求める行為

相談、意見の定義 サービスの困りごとについて解決策や助言を求める行為

分類	内容	例
苦情	利用者がサービスに対して重大な懸念を抱くケース	契約内容と実際のサービスに大きな差異があると指摘された場合など
	事業運営方針などに関係する重大な事項	サービスの提供中止や大幅な運営方針の変更が必要な場合など
	利用者のサービスの利用が困難になり得るケース	特定の担当者による対応が原因で、利用者がリハナスのサービスを受けられなくなる可能性がある場合など
	人権侵害や虐待の疑いがあるケース	利用者の自己決定やプライバシーに関する事項、虐待の疑いがある申し出など
	担当者の変更に関すること	担当者の対応に不満があり、変更を求める申し出など
	職員の接遇に関すること	失礼な対応や不適切な言動、利用者の満足度を著しく損なう対応など
相談や意見	日常業務の改善で解決を図れるもの	サービスの提供内容や時間調整など、迅速な対応で解決可能なものなど
	サービスの不提供に関するもの	訪問が実施されなかった、送迎が遅れたなどの指摘や意見など
	忘れ物に関すること	利用者の荷物を渡し忘れたことに対する指摘や確認の要望など
	施設の設備に関する問い合わせや利用者が希望するオプションサービスについてなど	施設の設備に関する意見や利用者が新しい活動プログラムへの参加方法について質問する場合など
	※上記の相談事例について、同一の問題が複数回発生する場合や、重大な過失が認められる場合は「苦情」として扱う場合もある。	

リハナスにおける苦情と相談対応のフローチャート

