

苦情処理マニュアル

担当者：播野 文子

1. 基本的な心構え

- ・苦情申出人（以下「申出人」とする）に対して謙虚な態度で応対し、真摯な気持ちで話を聞く。
- ・苦情は申出人の評価を満足に変えるチャンスと捉え、信頼関係の再構築に努める。
- ・プライバシーや人権の尊重に努め、知り得た情報（個人情報等）の管理を徹底する。

2. 苦情への対応について

- ① 組織全体で対応する。
- ② 事実確認が最も重要である。
- ③ 初期対応の善し悪しが、苦情解決を左右する。
- ④ 相談にあたって、下記のこと留意する。
 - (ア) 苦情対応は、業務の中で最も優先して取り組む必要がある。
 - (イ) 申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。
 - (ウ) 不快な思いをさせたことについて、謝罪する。
 - (エ) たらい回しはしない。
 - (オ) 曖昧な回答は避ける。その場しのぎの安請け合いは、トラブルが大きくなるのでしない。
 - (カ) 苦情があった場合、速やかに苦情受付担当者（以下「担当者」とする）に引き継ぐ（紹介する）。
- ⑤ 申出人（利用者）に接する態度
 - (ア) 相手の言い分をよく聞く（すぐに否定しない）。
 - (イ) 言い分がわからない時は、適宜確認する。ただし、話の腰を折らないように注意する。
 - (ウ) わからないことは、よく調べてから確実な情報を回答する。
 - (エ) 事実確認を十分に行い、事実に基づいた対応をする（早合点、思い込み等、自分勝手な判断はしない）。
 - (オ) 言い訳、弁解、責任転嫁はしない。
 - (カ) 感情的にならず、冷静に対応する。
 - (キ) 「出来ること」と「出来ないこと」をはっきり伝え、過大な期待を抱かせない。
 - (ク) 情報の透明性を常に意識し、申出人への説明責任を果たす。
 - (ケ) 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

3. 苦情の受付

① 受付業務

- (ア) 「基本的な心構え」に十分配慮する。
- (イ) 担当者以外の者が苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やかに担当者に引き継ぐ（紹介する）。
- (ウ) 申出人との面接は、個室で行う（プライバシー・人権の尊重）。
- (エ) 面接は、2名以上で対応する。
- (オ) 申出人から、解決までどの程度の時間をいただけるかを確認する。
- (カ) 申出人の状態（認知症、精神疾患等）を踏まえ、状況を把握する。

② 担当者の業務

- (ア) 苦情内容の詳細を確認する。
 - A) 苦情の受付年月日
 - B) 担当者名（対応職員）
 - C) 受付方法（面接、電話、手紙、その他）
 - D) 申出人氏名
 - E) 申出内容
 - ・ 職員の接遇
 - ・ サービスの質や量
 - ・ 権利侵害
 - ・ 利用料
 - ・ 被害、損害
 - ・ その他
 - F) 発生日時
 - G) 発生場所
 - H) 発生状況
 - I) 現在の状況
 - J) 申出人の希望（要望）
 - ・ 調査してほしい
 - ・ 回答してほしい
 - ・ 改善してほしい
 - ・ 謝罪してほしい
 - ・ 被害、損害を賠償してほしい
 - ・ 話を聞いてほしい
 - ・ 教えてほしい
 - ・ その他
 - K) 苦情内容の確認
 - ・ 苦情内容を「苦情受付書」に記入し、復唱する。必要に応じて、申出人の確認サインをもらう。
- (イ) 調査
 - ・ 苦情内容に沿って、苦情発生部門の職員に確認する。
 - ・ 関係職員からも、事実関係を聴取する。
 - ・ 必要に応じて、関係機関等を活用する。
- (ウ) 記録
 - ・ 「苦情受付書」に、対応経過を記録する。必要に応じて、資料等を添付する。

4. 解決に向けて

① 解決案の提示

- ・ 担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者（以下「責任者」とする）に報告する。
- ・ 責任者は、苦情内容及び調査結果に基づいて解決案を作成し、申出人と話し合い、解決に努める。
- ・ 円満に苦情解決を図るため、責任者は申出人に対し、適宜、検討状況を報告する。
- ・ 話し合いは、申出人の意向を踏まえて柔軟に対応する。
- ・ 解決が不調な場合、「国民健康保険団体連合会」等、外部の相談窓口を紹介し、苦情解決に当たる。

② 解決案の実施

- ・ 合意した解決案を、迅速かつ確実に実施する。

③ 解決結果の記録

- ・ 担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果を「苦情受付書」に記録する。
- ・ 申出人に改善の約束をした場合、責任者は、「改善結果報告書」を作成し、申出人に通知する。

④ 記録の保存

- ・ 「苦情受付書」、「改善結果報告書」の保存年限は、今後における事業の円滑な運営の資料とするため、5年とする。

相談記録	
処理の経過	
結果・その他	

苦情解決結果報告書

年 月 日

(苦情申立人) 様

(苦情解決責任者名)

年 月付けの苦情については、下記のとおり解決いたしましたので、報告します。

苦 情 内 容	
解 決 結 果	