

## 苦情解決マニュアル

### 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き入れる。
- ・ 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。
  - 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、責任転嫁をしない。
  - 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に、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、申出人指名
  - 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、発声状況
  - 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、受け付けた苦情絵尾苦情解決責任者（以下「責任者」）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。

##### (附則)

このマニュアルは、平成24年4月1日から施行。

このマニュアルは、平成30年4月1日から改訂。