

## 【苦情（要望）解決対応マニュアル】

平成29年6月20日

社会福祉法人ぶるーむ

社会福祉法第82条の規定に基づき、次のとおり、社会福祉法人ぶるーむの「苦情解決対応マニュアル」を定める。

### 【社会福祉法第82条】

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

## 1 苦情と要望

### (1) 苦情

損なわれた利益や被った被害、精神的な負担に対して、損失の補填や補償、原状復帰、謝罪などを求めること

### (2) 要望

（自身の利害の有無に関わらず）実現して欲しいことを求めること

⇒苦情と同様の対応が必要な場合と、話しを聞いておけばいいだけの場合があるので、個々のケースに合わせて対応する

## 2 苦情の解決のための体制

### (1) 苦情解決責任者

・理事長：苦情解決の最高責任者

### (2) 苦情受付担当者

・各事業所の管理者：苦情の受付から解決まで実務の担当者（責任者）

### (3) 第三者委員

・苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、法人内に第三者委員を設置

## 3 基本的な態度

### (1) 対応姿勢

- ・苦情対応には、利用者の方が、障害福祉サービスを適切に受けることができるための「権利擁護」という重要な側面があることも理解しておく必要があります。
- ・迅速かつ的確な対応に心がけること。安易に同意したり、逆に感情的に拒絶したりしないこと（基本的には即答しないで、自分の氏名を名乗ったうえでいったん引き取り、事実確認を行ったうえで、改めて担当（管理者）から連絡させる旨の回答にとどめること）。

- ・「たらい回し」と受け取られる行為は極力、避けること（最初に受けた職員から電話を回された職員が担当外だったとしても、話の内容を確認すること。2回、3回と電話を変わらないこと⇒その際に電話が切れてしまったら、最悪）。
- ⇒電話を回す時は、担当を間違えないようにするため、（思い込みによるミスをなくすため）必ず職員に内容を確認してから回すこと
- ⇒電話を代わる時は、相手に、繰り返し同じ話しをさせないこと（話の内容は、前任者から確認しておくこと）
- ・苦情内容は復唱し、相手に確認すること。
- ・職員によって答える内容が異なったり、曖昧な返事をするのがないよう、考え方や回答内容を明確にし、全員で確認し理解（共有）し、共通の対応を行うこと。
- ・「火種」になりそうな案件（小さなトラブル）が発生した場合は、「ヒヤリハット報告書」等により、事前に周知を図ること。

(2) 法人側に「非がある」場合

- ・真摯に受け止め、相手方の話をよく聞き、正確かつ客観的に事実確認を行ったうえで直ちに必要な措置を講じること。
- ・補償等に相手方が納得しない場合は、弁護士等と相談の上、適当な段階で裁判（調停）に委ねる。

(3) 法人側に「非がない」と判断した場合

- ・対応しないことを明確に伝える。口頭又は文書で、その旨回答し、不服がある場合の手続きについて説明する

⇒監督機関（県、市）、不服申し立ての手続き、千葉県運営適正化委員会の紹介など

⇒具体的な連絡先

- ・千葉県障害福祉課療育支援班（TEL 043-223-2336）
- 地域生活支援班（TEL 043-223-2335）
- 施設指導班（TEL 043-223-2308）
- ・柏市障害福祉課（TEL 7167-1136）
- ・松戸市障害福祉課（TEL 047-366-7348）
- ・流山市障害者支援課（TEL 7150-6081）
- ・我孫子市障害福祉支援課（TEL 7185-1111）
- ・千葉県運営適正化委員会（TEL 043-246-0294）
- ・裁判（司法の判断に委ねる）
- ⇒訴訟は相手側から起こしてもらおう（原則として、法人側からは提訴しない）。
- ※千葉地方裁判所松戸支部（TEL（代表）047-368-5141）
- ・その他
- ⇒話しがこじれた場合や長引きそうな場合は、総務担当で対応することとする
- ※極力、現場に影響を与えないようにすること。
- ※ストレスの影響等、関係職員のメンタル面に十分配慮すること。

#### 4 苦情解決のための手順

##### (1) 受付

苦情を受けた職員は、以下の内容について確認し、「苦情確認簿（別紙1）」に記載するとともに、直ちに所管の管理者に報告する。

- ① 苦情の内容（いつ、どこで、何が（誰が）、どうして、どうなったので、どうして欲しいのか）
- ② 相手方（氏名、（性別）、連絡先、法人との関係）
- ③ 受け付けた職員の対応（何を、どう答えたか）

##### (2) 直ちに必要な対応

相手方に、いつまでに法人の対応を決め、いつまでにその結果を連絡するかを伝える（通常、1週間以内）。遅れる場合は、必ず事前に連絡し了承を得ること。

⇒相手に合わせ過ぎて（威嚇的な対応をされて）、無理な（できない）約束をしないこと。現実的に対応できる条件を示し、理解を求めること

⇒了承が得られない場合でも無理な約束はせず、努力する旨を伝え、無理な場合は改めて期限までに事情を説明し延期をお願いすること

##### (3) 話し合い1（既に解決したもの or 直ちに解決できるもの）

「苦情確認簿（別紙1）」に必要事項（対応結果）を記載し、理事長まで報告する。法人に非・瑕疵がある場合は、理事長の許可を得て直ちに改善策を実施する。

##### (4) 話し合い2（解決に時間がかかるもの）

事実確認、原因・問題点の把握、対策の立案後、理事長に報告し、了承を得たうえで対策を実施する（解決するまで繰り返す）。

##### (5) 話し合い3（第三者委員に依頼するもの）

双方の意見が対立し、解決の目途が立たない場合又は相手方が直接、依頼した場合。

##### (6) 要望の確認

「要望確認簿（別紙2）」に必要事項（対応結果）を記載し、理事長まで報告する。

#### 5 その他

- ・匿名による苦情を受けた場合は、対応は通常の場合と同じでよいが、結果等については、問い合わせ等には応じないこと（苦情者との関係が確認できないため）。  
※苦情の有無自体についても、言及しない事（個人情報のため）
- ・電話、口頭による苦情で、話が長引きそうな場合は、時間を区切って対応する旨を相手に伝える（「30分間だけ、お話を伺います」など）こと。ただし、話を聞くだけで解決する場合もあるので、判断（見極め）は慎重に行うこと。
- ・威嚇的な言動や暴力的な対応を受けた場合は、（一度、警告したうえで）速やかに警察に連絡すること。  
⇒柏警察署（Tel. 7148-0110）
- ・損害賠償や医療費など、金銭的な補償が生じる可能性がある場合は、速やかに保険会社に連絡すること。

⇒A I U損害保険株式会社（代理店：ジェイアイシー Tel. 03-5321-3373）

- ・ 法律的な問題が生じる可能性がある場合は、速やかに弁護士に相談すること（市の法律相談など）。

⇒柏市秘書広報課（Tel. 7167-1119）

- ・ 相手方と話し合いを行う場合や、相手方の事務所又は自宅に赴く場合は、必ず2人以上で対応すること。
- ・ 相手方が複数の場合は、窓口を一本化してもらうこと。
- ・ 相手方と話し合いを行った場合は、話の内容を双方で確認しておくこと（会議録を作成しておくこと）。
- ・ 損害賠償が発生する場合は、理事会の承認を得ること。

## 6 参考（損害賠償）

- ・ 損害賠償が発生する場合

故意又は過失によって発生した事故で、具体的に身体的・経済的な損害が発生し、事故と損害の間に因果関係がある場合です

- ・ 過失が問われる場合

予見可能性（予め危険性等を認識できる）があり、結果回避可能性（避けることができる場合）があったにも拘らず、具体的な措置をとらなかった場合です

### 事例1

介助の際に発生した事故の場合

⇒賠償責任がある場合

- ① 車椅子に乗せる際、本来2名で対応すべきところを1名で対応し怪我をした②起床時に上体と下半身を同時に動かす必要があったが、上体のみを動かしたために骨折した③両手で誘導すべきところを片手で誘導し、バランスを崩して転倒した

⇒賠償責任がない場合

- ① 一般的な対応をしたにもかかわらず、重度の骨粗鬆症であったため骨折した②歩行一部介助の方が自力でトイレに行こうとして転倒した

### 事例2

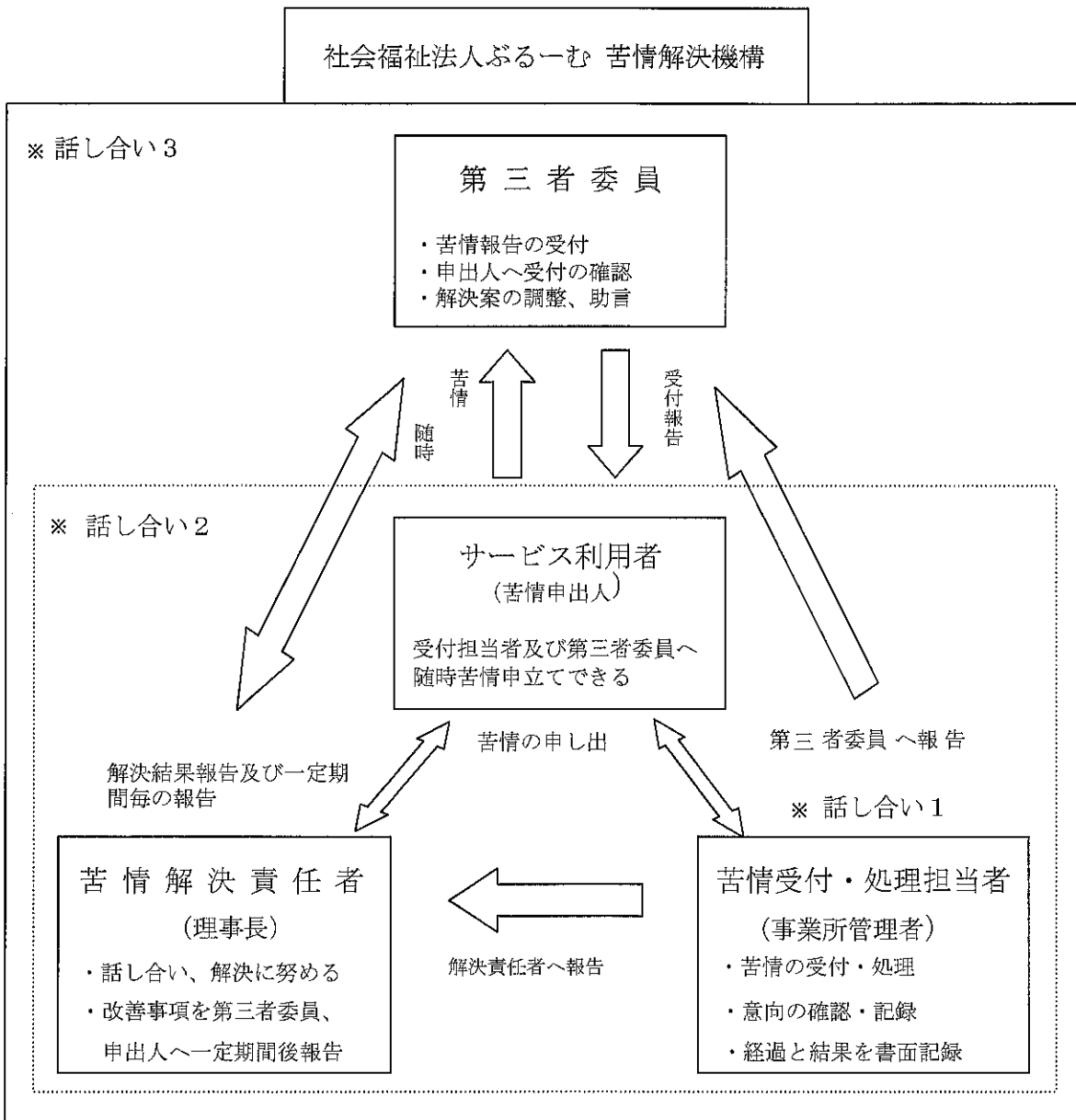
東日本大震災で、津波の影響の判断を誤り4名の園児を死亡させたとして、幼稚園を経営する法人及び園長に過失責任が問われたもの

⇒津波の情報を収集すべきであったのに怠った⇒園長のミス（通常であれば、当然、情報を収集すべき事態であることに気づくはず）⇒園長個人の過失を認定⇒損害賠償

## 《 苦情解決に関わる第三者委員の配置 》

(目的)

この第三者委員の配置は、社会福祉法第82条及び第65条にもとづき、社会福祉法人ぶる一む（以下法人という）の行うサービスについて、これを利用する本人及び家族が対等な立場で苦情の申し出を行い、法人はそれらを真摯に受け止め、公正かつ円滑・円満な解決の促進や適正性の確保を図ることを目的とする。このため法人は、苦情解決のための機構用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができ（図参照）を設置し、福祉サービスに対する利用者の信頼や満足感を高め、あわせて利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。



(別紙1)

苦情確認簿 (NO \_\_\_\_\_)

平成 年 月 日  
担当 \_\_\_\_\_

相手方	氏名				連絡先		
	住所	〒					
	法人との関係						
受付日時	平成 年 月 日 時 分 (受付者: _____)						
受付方法	<input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 文書 <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> その他 ( _____ )						
内容							
事実確認・ 対応策	【事実確認】						
	【対応策】						
	※平成 年 月 日終了						
確認 ( 月 日)	理事長	副理事長	管理者	責任者			

経過 ( 月 日)	【内容】				
経過 ( 月 日)	【内容】				
結果 ( 月 日)	【内容】				
総括 (理事長)					
確認 ( 月 日)	理事長	副理事長	管理者	責任者	

(別紙2)

社会福祉法人ぶるーむ要望確認簿

平成 年 月 日

担当

相手方	氏名				連絡先		
	住所						
内容							
経過							
確認 ( 月 日)	理事長	副理事長	管理者	責任者			