

苦情解決・自己評価に関する自己チェック表 集計

チェック項目	○	△	×	備 考
苦情解決についての体制及び処理マニュアルが整備されていますか。	6			体制：受付担当者・責任者の決定 第三者委員の選任，投書箱 規程：要領，マニュアル，様式等
苦情の範囲を要望的なものまで幅広く広げて対応していますか。	6			強くクレームを受けた場合だけが苦情ではない。日常の接遇や支援の中で，苦情や要望を見過ごすことがないよう留意する。
全職員に苦情解決制度を周知していますか。また，苦情受付書等の様式を統一して，全職員に周知していますか。	6			苦情や要望は色々な場面で発生する。受付担当者だけでなく，全職員が同じ対応がとれることが大切。
様式には苦情の内容だけでなく，処理経過等記載する欄が設けられていますか。	6			冷静に対応するとともに，今後の対応のためにも記録を残し、分析する必要がある。
その場で解決できた要望等についても，職員間で共有認識を持てるような取組を行なっていますか。	6			日々の中で解決した要望等も一職員，一部署に止まらないように報告することが必要。
利用者及び関係者に苦情解決制度を周知していますか。	6			苦情解決制度を記載した用紙を掲示したり，説明会で配布したりすることが望ましい。利用者の理解度に配慮した工夫が必要。
第三者委員は第三者性のある方ですか。	6			役職員や親の会代表などは不適。 民生・児童委員，評議員，弁護士，大学教授等が考えられる。
第三者委員は複数選任していますか。	6			第三者委員は中立・公正性確保のため，複数であることが望ましい。 委員相互の情報交換等の連携が必要。
解決マニュアル等に解決結果の公表の規定がありますか。	6			個人情報に関するものを除き，公表する必要があることを改めて確認し，具体的な公表方法を検討する。
受付担当者は，受け付けた苦情を全て苦情解決責任者に報告していますか。	6			受付担当者の個人の判断ではなく，解決責任者にすべて報告しましょう。

受付担当者は、受け付けた苦情を全て第三者委員に報告していますか。	5	1		苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除きます。
受け付けた苦情は迅速に対応していますか。	6			迅速な対応が施設のイメージを上げます。対応が遅いと不信感が増加し解決が難しくなります。
苦情解決第三者委員会を定期的開催し、第三者委員に報告をしていますか。	4	2		定期的な開催が望まれる。
苦情の原因を分析し、接遇や運営に効果的に生かすための解決後の対応をしていますか。	6			同じような事例が発生しないように関係者に周知し、共有化することが求められています。
苦情内容、解決結果及び今後の対応等、全職員と情報を共有していますか。	6			組織的な対応と共有化が求められています。