

苦情・相談対応マニュアル

放課後等デイサービス・児童発達支援 このおと

1. 目的

このマニュアルは、児童福祉法に基づき、指定放課後等デイサービス・指定児童発達支援事業所「このおと」への相談・苦情を適切に解決するために必要な対応手順及び留意事項を定めるものである。

このマニュアルによって、利用者やその家族（以下、「利用者等」という）が、サービスに対する満足度を高め、安心してサービスを受けられることができる環境を整えることにより、利用者等の権利の養護とサービスの提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

2. 苦情とは

このマニュアルにおける「苦情」とは、職員が提供した支援に対する不満、またはサービスを利用する側の何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等のことをいう。

日常的に職員が提供する支援やサービス提供により、適切な対応を行い、記録に残す必要があり、適切と思われる対応であったとしても、後に「苦情」として現れることがある。

3. 基本的な心構え

苦情申出人（以下、「申出人」という）からの苦情に対応する際には、苦情受付担当者又はその他職員は、次の事項に留意すること。

- 苦情受付担当者の他、職員1名が立ち会う等、複数の職員で対応すること
- 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける
- 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かと考え、誠意をもって対応すること
- 最後まで申出人の話を聞き、途中で話を遮らない
- 申出人の言い分をすぐに否定するようなことはしない。言い分がわからないときには、適宜質問し、抱えている問題や不満な点をメモに取りながら、復唱する等の確認を行う
- 申出人に対し先入観を持たず、勝手な思い込みにより話を誘導しない
- 高圧的にならず、指示・説教的な態度は取らない
- たらいまわしにしない
- 不快な思いをさせるきっかけとなったことについて謝罪する
- 不当な要求等には毅然とした態度で対応する
- できることとできないことをはっきりと伝え、過度な期待は抱かせない
- わからないことは曖昧に答えない。自分だけで判断できない場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意をもって対応する
- 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する
- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に、受容的な態度で聴くよう努めること
- 申出人や関係者の秘密を守ること
- 苦情対応としての透明性と責任説明を確保すること

4. 苦情解決責任者の設置

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下、「責任者」という）を置く。

責任者は代表理事とする。責任者は苦情解決の仕組みなどについて利用者等に周知するとともに、苦情の内容を確認し、苦情の直接原因の調査・分析を行い、速やかに解決策を検討するよう努めるものとする。

5. 苦情受付担当者の設置

苦情を出しやすい環境を整えるため、苦情受付担当者（以下、「担当者」という）を置く。

担当者は理事とする。担当者は次の職務を行う。

- ①利用者等からの苦情の受付
- ②苦情内容、利用者等の意向などへの確認と記録
- ③受け付けた苦情等の責任者への報告

6. 利用者等に対する制度の周知

サービス利用時の説明、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、分かりやすい表現を用いた苦情解決の仕組みを利用者に対して行う。

7. 苦情の受付

担当者は、利用者等から苦情を随時受け付ける。また、担当者が不在の時には、他の全ての職員が受け付けることができる。

8. 苦情受付の報告・確認

担当者は、受け付けた苦情を責任者に報告する。投書などの匿名の苦情についても、責任者に報告し、必要な対応を行う。

責任者は、苦情申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決に努めるものとする。

その際の話し合いの結果や改善事項等を苦情受付報告書にて記録と確認を行う。

9. 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。

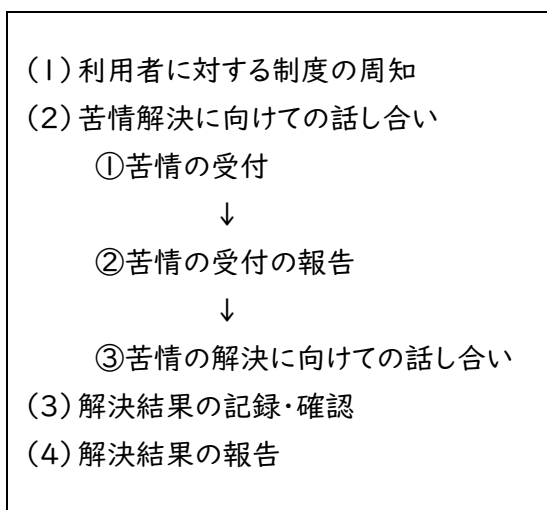
これらを実行あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

- ①担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について「苦情解決報告書」にて記録する。
その結果は、5年間保存しなければならない。
- ②責任者は苦情申出人に対して、改善を約束した事項の状況について、一定期間経過後に報告する。

10. 秘密保守主義

責任者及び担当者並びに職員は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはいけない。

11. 苦情解決の一連の流れ



12. 苦情・要望・意見の申立先

【当事業所の窓口】

受付時間	10時～19時(月・木・金曜日)、10時30分～18時30分(水曜日) 12時～19時(第2・4火曜日)、10時～17時(第2・4土曜日) ※臨時休業日を除く
苦情解決責任者	武本 友美
苦情解決担当者	新川 育
電話番号	073-446-8935

【行政機関その他の苦情受付機関】

機関名	住所	電話番号
和歌山市役所障害者支援課	和歌山市七番丁23	073-435-1060
和歌山県福祉サービス運営 適正化委員会	和歌山市手平2丁目1-2	073-435-5527

13. 利用者等に対する当該マニュアルの閲覧

利用者等は、いつでも本マニュアルを閲覧することができる。また、当事業所のホームページに公開する。

(附則) このマニュアルは令和3年4月1日より施行する

【苦情解決の流れ】

