

# 苦情・相談対応マニュアル

放課後くらぶつばさ

## (目的)

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、放課後等デイサービス事業所「放課後くらぶつばさ」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、利用者等の権利の擁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。

## (苦情解決責任者)

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。責任者は管理者をもって充てる。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共に、苦情内容を確認し、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。

## (苦情受付担当者)

苦情の申出を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。担当者は児童発達支援管理責任者をもって充てる。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の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情等の責任者への報告

## (利用者等に対する制度の周知)

施設内への掲示、サービス利用時の説明等により、苦情解決の仕組みを利用者等に対して行う。

## (苦情処理の対応・手順)

- ① 苦情・相談の受付
  - ・ 担当者は、利用者等から苦情を随時受け付ける。
  - ・ 担当者が不在時には、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合、速やかに担当者に連絡し、状況を正確に報告する。
  - ・ 苦情の申出は、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。
  - ・ 苦情の受付に際しては次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
    - (1) 苦情の内容
    - (2) 苦情申出人の希望・意向等
- ② 苦情受付の報告・確認
  - ・ 担当者は、受け付けた苦情を原則として責任者に報告する。投書など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。
- ③ 解決に向けた取り組み
  - ・ 原則として責任者が誠意をもって原因・背景・改善について話し合い、解決に努めるものとする。
  - ・ 話し合いの結果や改善事項等の記録と確認を行う。
  - ・ 第三者委員への相談

④ 苦情対応の記録・報告

- ・ 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成する。
- ・ 解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため個人情報に関するものを除き対応方法を含めた結果報告を行う。

**(秘密保守義務)**

責任者及び担当者並びに事務所の職員又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た 秘密を漏らしてはならない。

**(基本的な心構え)**

苦情申出人からの苦情等に対応する際には、以下の事項に留意すること。

- ①迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意を持って対応し、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。
- ②担当者は最後まで申出人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申出人に対して先入観を持たず、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- ③高圧的・説教的な態度はとらない。
- ④できること、できないことをはっきり伝え、不当な要求等には毅然とした態度で対応する。分からないことはあいまいに答えない。
- ⑤申出人の立場になって考え、常に冷静に、誠意を持って事実確認を行う。

**(苦情等申立先)**

【事業者名】 放課後くらぶ つばさ

電話番号：0256-55-4370 FAX：0256-55-5137

事業所内の受付窓口

受付担当者	担当者：児童発達支援管理責任者 小林 裕子	
第三者委員①	飯塚 雅子	電話番号：090-4479-8071 住 所：三条市北新保 2-9-28
第三者委員②	飛田 歌子	電話番号：0256-34-0203 住 所：三条市南新保 10-33
解決責任者	管理者 丸山 郁代	

行政等の受付機関

三条市役所 福祉課	所在地：三条市旭町 2-3-1 電話番号：0256-34-5511
運営適正化委員会	所在地：新潟県新潟市中央区上所 2-2-2 電話番号：025-281-5609