

苦情相談対応マニュアル

放課後等デイサービスピアチェーレ

苦情相談対応マニュアル

（目的）

このマニュアルは、放課後等デイサービス事業所への相談・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。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。責任者は総括施設長をもって充てる。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ともに、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。

（苦情受付担当者）

苦情の出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。担当者は管理者をもって充て、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）

事業所・施設内への掲示、HP への掲載、サービス利用時の説明等により、分かりやすい表現を用いた苦情解決の仕組みを利用者等に対して行う。

（苦情の受付）

担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。また、担当者が不在時には、他のすべ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。苦情の申出は苦情受付書によるほか、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

（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。

（苦情の解決）

責任者は、苦情申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示による苦情解決に努める。その際、話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認を行う。

（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とから、これらを実行あるものとするため、次の様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書面に記録する。
- （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。
- （３） 上記（１）（２）については、５年間保存する。

（秘密保守義務）

責任者及び担当者並びに事業所の職員又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た情報を他に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。

- 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意を持って対応する。
- 最後まで申出人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申出人の言い分をすぐに否定するようなことはしない。
- 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。
- 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。
- 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。
- 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物であり、高圧的・説教的な態度はとらない。
- 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・要望の受付について

(1) 当事業所の苦情・要望の受付窓口

受付窓口	【担当者】 管理者兼児童発達支援管理責任者：新井 綾奈 【受付日】 月曜日、火曜日、木曜日、土曜日、日曜日 ただし、12月29日から1月4日までを除く。 【受付時間】 月曜日・火曜日・木曜日：13時30分～18時30分 学校休業日（土曜日・日曜日・祝日、長期休暇期間）：10時00分～17時00分 【電話番号】 079-506-5600 【F A X】 079-506-5601
------	--

(2) 行政機関その他苦情受付機関

三田市福祉共生部 共生社会推進室 障害福祉課	【所在地】 兵庫県三田市三輪2丁目1-1 【受付日】 月曜日から金曜日。ただし、祝日、年末年始を除く。 【受付時間】 8時45分～12時00分及び13時00分～17時30分 【電話番号】 079-559-5075 【F A X】 079-562-1294
兵庫県福祉サービス 運営適正化委員会	【所在地】 兵庫県神戸市中央区坂口通2丁目1番1号 兵庫県福祉センター内 【受付日】 月曜日から金曜日。ただし、祝日、年末年始を除く。 【受付時間】 9時00分～17時00分 【電話番号】 078-242-4633(代表)、078-291-7070(運営適正化委員会) 【F A X】 078-242-4153