

苦情対応マニュアル

《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「Growing」への相談・苦情を適切に解決するために必要な対応手順およ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ものとする。

苦情解決責任者 新保 祐宣

苦情の申し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。

担当者は事業所責任者をもって充てる。

担当者は次の業務を行う。

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

苦情受付担当者 竹津 浩太（主任児童指導員）

《利用者等に対する制度の周知》

ホームページ・サービス利用時の説明により、苦情解決の仕組みを利用者等に対して行う。

《苦情処理の手順・対応》

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
- ・ 担当者が不在の時には、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。
- ・ 苦情の申し出は、様式によらない文章・口頭による申し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の記録と確認を行う。

4. 苦情対応の記録・報告

- ・ 苦情受付から解決・改善までに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高おじゅう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》

責任者および担当者ならびに事務所の職員またはこれらの職にあった者は、その職務上知りえた秘密をもらしてはならない。

《基本的な心構え》

苦情申出人からの苦情等に対応する際は、以下の事項に留意すること。

- ・ 申出人を長く待たせず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛け、誠意をもって対応する。
- ・ 最後まで申出人の話を聞き、途中で話をさえぎらない。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。
- ・ たらいまわしをしない
- ・ 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と伝え、不当な要求等には毅然とした態度で対応する。

・わからないことを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、常に冷静に誠意をもって事実確認を行う。

《苦情・相談等の受付期間》

●事務所の窓口

放課後等デイサービス Growing

茨城県つくば市みどりの南 25-8

029-829-7750 または 080-9416-8036

受付時間 平日 11:00~18:00 土日祝および長期休暇 9:00~16:00

ただし、12月31日~1月3日を除く

●行政機関

つくば市役所 障害福祉課

つくば市研究学園 1-1-1

029-883-111

受付時間 月~金 9:00~17:00