

# 苦情対応マニュアル

令和3年5月1日作成

令和7年9月1日修正

放課後等デイサービス・児童発達支援

スマイル room 八柱駅前教室

## 1. 苦情対応に関する目的

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「放課後等デイサービス・児童発達支援」「スマイル room 八柱駅前教室」への相談・苦情を適切に解決する為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出来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。

## 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訴え等を「苦情」という。
- ・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る。適切と思われる対応であったとしても後に「苦情」として現れることもある。

## 3. 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に努めるものとする。

苦情解決責任者：金山 成愛（管理者）

#### 4. 苦情受付担当者

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。担当者は児童発達支援管理者とする。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の確認と記録
- ③ 受け付けた苦情等の責任者への報告

苦情受付担当者：高橋 和望（児童指導員）

#### 5. 苦情処理の対応手順

##### 苦情・相談の受付

- ・責任者は、利用者等から苦情又は相談を随時受け付ける。
- ・責任者が不在時は、他の全ての職員が受け付けることが出来る。その場合、速やかに責任者に連絡し、状況を正確に報告する。
- ・苦情の申し出は、様式によらない文書、口頭による申し出によっても受け付けることが出来る。
- ・苦情又は相談を受け付けた際その内容を記録し、その内容を利用者等に確認する。

##### 苦情受付の報告・確認

- ・苦情又は相談を受け付けた者は、全ての内容を速やかに責任者へ報告する。
- ・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。

##### 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。

## 苦情対応の記録・報告

- ・ 苦情受付からの解決・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。

## 6. 利用者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等により、苦情解決の仕組みを利用者等に対して行う。

## 7. 基本的な心構え

苦情申し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・丁寧な対応を心掛け、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しない。なお、話し方（立ったまま、座る等）にも注意する。
- 申出人に対しては先入観を持たず、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。
- 他の専門機関等に繋ぐときは、相手方に連絡し、アポイントメント等を取った上で紹介する。

## 8. 苦情・相談等の受付期間

### ○事業所の窓口

スマイル room 八柱駅前教室

所在地：千葉県松戸市日暮 2-3-15 グリーンプラザ八柱第一 202

電話番号：047-701-7148

受付時間：月～土 10:30～18:30

### ○行政機関その他苦情受付期間

松戸市役所 福祉長寿部 障害福祉課

所在地：千葉県松戸市根本 387 番地の 5 新館 3 階

電話番号：047-366-7348

千葉県社会福祉協議会 運営適正化委員会

所在地：千葉県千葉市中央区千葉港 4-3

電話番号：043-246-0294

## 9. 苦情対応をサービス向上の契機に

① 苦情対応の仕組みは、利用者が安心して自らサービスを選択できる仕組みとして重要であると考えます。苦情を言うことで、自分が不利な扱いを受けるのではないかと躊躇したりすることがないように、苦情や要望を大切なものとして受け止める姿勢があることを利用者に伝えます。

② 苦情については、現状を把握し、その原因や背景を明らかにします。現状の仕事の質を問い直し、高める契機にしていきます。特に職員の対応に関する苦情は、職員の指導水準が問われる問題として受け止め、原因・背景・どうあったらいいのかを検討し、問題の本質と今後の方針を確立し、全職員で共有し、力量の向上に結びます。

③ 苦情には誠意を持って迅速に対応し、また、それを契機に本人や地域の方たちと信頼関係を深められるよう取り組みます。

④ 利用者同士の関係に関わる苦情については、公平な態度と受容的態を持つよう、相手の気持ちを理解する契機になるよう取り組みます。

⑤ 事故が起こってしまったときの対応は、発生直後の迅速な対応が大切です。連絡、対応の遅れの内容研修を重ね、全職員での周知徹底を図ります。