

# 苦情・相談対応マニュアル

#### （目的）

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、当事業所への相談・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）

事務所・施設内への掲示、パンフレットの配布、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、利用者等から苦情を随時受け付ける。また、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、苦情申請書によるほか、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。

(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、解決策の提示により苦情解決に努めるものとする。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書面に記録する。その結果は、2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。

(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。

苦情解決の一連の流れ

- 
- ```
graph TD; A["(1) 利用者に対する制度の周知"] --> B["(2) 苦情解決に向けての話し合い"]; B --> C["① 苦情の受付"]; C --> D["↓"]; D --> E["② 苦情受付の報告"]; E --> F["↓"]; F --> G["③ 苦情解決に向けての話し合い"]; G --> H["(3) 解決結果の記録・確認"]; H --> I["(4) 解決結果の報告"];
```
- (1) 利用者に対する制度の周知
  - (2) 苦情解決に向けての話し合い
    - ① 苦情の受付
    - ↓
    - ② 苦情受付の報告
    - ↓
    - ③ 苦情解決に向けての話し合い
  - (3) 解決結果の記録・確認
  - (4) 解決結果の報告

(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、責任転換は禁物であり、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・意見の申し立て先>

|                                                                  |                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【事業者の窓口】<br/>一般社団法人グローリー<br/>発達支援ルーム JOY CLUB</p>             | <p>所在地 中央区谷町6丁目6-9<br/>小松ビル3階<br/>電話/FAX 06-6777-7930<br/>受付時間 火～土 9:00～18:00<br/>苦情相談責任者 中井 敬子</p>                       |
| <p>【市町村の窓口】<br/>大阪府中央区役所<br/>保険福祉課</p>                           | <p>所在地 大阪府中央区谷町7-4-15<br/>大阪府社会福祉会館2階<br/>電話番号 06-6191-3130<br/>FAX 06-6191-5660<br/>受付時間 月～金曜日（祝日を除く）<br/>午前10時～午後4時</p> |
| <p>【公的団体の窓口】<br/>大阪府社会福祉協議会<br/>運営適正化委員会<br/>「福祉サービス苦情解決委員会」</p> | <p>所在地 大阪府中央区谷町7-4-15<br/>大阪府社会福祉会館2階<br/>電話番号 06-6191-3130<br/>FAX 06-6191-5660<br/>受付時間 月～金曜日（祝日を除く）<br/>午前10時～午後4時</p> |

令和6年3月1日 施行

