

苦情・相談対応マニュアル

NPO 法人エスペランサ

HOWDAY SUN マル

(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「HOWDAY SUN マル」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」）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不満、またはサービスを利用する側の何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「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。

(基本的な心構え)

苦情申立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 申立人を長く待たせず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛け、誠意を持って対応する
- ② 最後まで申立人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申立人の言い分をすぐに否定するようなことはしない。
- ③ 申立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。
- ④ たらいまわしをしない
- ⑤ 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
- ⑥ 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。
- ⑦ 分からないことは曖昧に答えない。
- ⑧ 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。
- ⑨ 申立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」）を置く。

責任者は管理者とする。責任者は苦情解決の仕組みなどについて利用者等にすると共に、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」）を置く。

担当者は児童発達管理責任者とする。

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への確認と記録
- 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)

サービス利用時の説明、事業所内への掲示等により、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。苦情の申し出は、様式によらない文書、口頭による申し出によって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立人に確認する。

- ①苦情に内容（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）
- ②苦情申立人の希望・意向等

(苦情受付の報告・確認)

責任者は、苦情申立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。その際の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、苦情申立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苦情に関する記録については「苦情（相談）対応記録簿」を使用すること。
記録の際には様式の項目に基づき具体的な内容で詳細に記録すること。

(秘密保守義務)

責任者及び担当者並びに職員は、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※

- ・利用者に対する制度の周知
- ・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
- ④ 解決結果の記録・確認
- ⑤ 解決結果の報告

(附 則)

このマニュアルは令和7年9月1日より施行する

