苦情・相談対応マニュアル

株式会社フルフィリング

児童発達支援・放課後等デイサービス

Beyond Kids

1.目的

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、指定放課後等デイサービス事業所「Beyond Kids」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、利用児童やその家族（以下「利用児童等」）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、利用児童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り、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.基本的な心構え

苦情申出人（以下「申出人」という。）からの苦情等に対応する際には、苦情受付担当者又はその他職員は、次の事項に留意すること。
申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。但し、その際は、苦情受付担当者の他、職員1名が立会う等、複数の職員で受付けすること。
申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意をもって対応すること。
最後まで申出人の話しを聞き途中で遮らない。
言い分をすぐに否定しない。言い分がわからないときは、適宜、質問し、抱えている問題や不満な点をメモに取りながら的確に把握する。復唱する等の確認を行う。
自分の考えや価値観を捨て、申出人に対し先入観を持ち勝手な思い込みにより話を誘導しない。
専門的な立場や知識で相手を言い負かすことはしない。高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。
申出人が興奮している場合は、反論や説得は逆効果となるので、場所を移し他の職員に参加してもらう。
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。
不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

わからないことはあいまいに答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意を持って対応する。中途半端な説明は相手を満足させず 、不信感をつのらせるだけである。
苦情内容の中には、制度の理解不足や誤解もある。一通り話を伺ったうえで、説明が必要なときは、専門用語をできるだけ避ける。
議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物である。事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応する。特に認知症や精神疾患等から事実と異なる話しも十分に想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、受容的態度で聴くよう努めること。
対応する職員は、感情的にならずに常に冷静に。
できること、できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
申出人や関係者の秘密を守る。
苦情対応としての透明性と説明責任を確保する。
電話による苦情の訴えの場合も基本的に上記に基づく対応とするが、訴えの内容、氏名、住所、連絡先、当事者との続柄等を記録し、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設けるなどの対応をする 。

4.苦情解決責任者・苦情受付担当者の設置

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児童等にすると共に、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。
担当者は児童発達支援管理責任者とする。担当者は次の職務を行う。
① 利用児童等からの苦情の受付
② 苦情内容、利用児童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

5.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児童等に対して行う。

6.苦情の受付

担当者は、利用児童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、苦情受付書にて記録し、その内容について苦情申立人に確認する。

7.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を苦情受付報告書にて記録と確認を行う。

8.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「苦情解決報告書」にて記録する。その結果は、5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「苦情受付書」「苦情受付報告書」「苦情解決報告書」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。

9.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。

10.苦情解決の流れと苦情・要望意見の申立窓口

【苦情解決の流れ】

(1)利用児童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苦情の受付の報告
　　↓
　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

【当事業所の窓口】

受付時間	月～金　9:30～18:30 土　　9:30～16:30
苦情解決責任者	管理者
苦情受付担当者	児童発達支援管理責任者
電話番号	080-7852-8333

【行政機関その他の苦情受付機関】

機関名	受付時間	電話番号
埼玉県運営適正化委員会	平日 9:00～16:00	048-822-1243
越谷市こども家庭部 こども福祉課	平日:8:30～17:15 対応	048-963-9172

※別紙(様式1)により事業所内への掲示、利用者、家族等などに対して説明、周知徹底する。

(附則) このマニュアルは令和７年６月１日より施行する

株式会社フルフィリング　児童発達支援・放課後等デイサービス
Beyond Kids