



苦情対応 マニュアル

児童支援事業所 Neo
児童支援事業所 ハピネス

令和5年12月

苦情対応マニュアル

1. 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で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られ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、以下のとおり。

- ・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。
- ・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ても、後に「苦情」として現れることもある。

3. 苦情対応の基本姿勢

苦情申立人からの苦情等に対する際、以下の事項に注意すること。

- ① 申立人を長く待たせず、正確・迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意をもって対応する。
- 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 抱えている問題、相談したい問題は何か、言葉だけではなく表情や動作等を含めて的確に把握する。なお、話し方にも注意が必要。(立ったまま、座る 等)
- ④ 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。
- ⑤ タライ回しにしない。
- ⑥ 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。
- ⑦ 「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をした態度で対応する。
- ⑧ わからないことは、曖昧に答えない。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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。

4. 苦情対応の体制

(1) 意見・要望等の解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、「意見・要望等の相談解決責任者(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、苦情開設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。

(2) 意見・要望等の受付担当者

苦情を申し出やすい環境を整えるため、「意見・要望等の受付担当者(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、次の職務を行う。

- ① 利用者等からの苦情受付
- ② 苦情内容、利用者等の意向などの確認と記録
- ③ 受け付けた苦情等を責任者へ報告

(3) 利用者等に対する制度の周知

事業所内への掲示、サービス利用時の説明等により、わ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。

5. 苦情対応の流れ

(1) 苦情の受付

・担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。また、担当者が不在時には、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をし、状況を正確に報告する。

・苦情の申出は、苦情申請書による他、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

(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) 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の書面での記録と確認を行う。

(4) 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。
- ② 記録した書面は 2 年間保存しなければならない。
- ③ 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。

6. 秘密保守義務

責任者及び担当者並びに、事業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。

7. 苦情・要望・意見の申立先

【事業所の窓口】 児童支援事業所 Neo	住所:青森市浜館 4 丁目 11-9 TEL:017-752-1933 FAX:017-752-1934 受付時間:月～金 9 時～17 時 30 分 (休業日:土・日・祝日)
【市町村の窓口】 青森市役所障がい者支援課	住所:青森市新町 1 丁目 3-7 TEL:017-734-5327 FAX:017-734-5329 受付時間:月～金 8 時 30 分～17 時 00 分
【公的団体の窓口】 青森県運営適正化委員会	住所:青森市中央 3 丁目 20-30(県民福祉プラザ内) TEL:017-731-3039(平日 9 時 00 分～17 時 00 分) FAX:017-731-3098(随時受付) MAIL:uneitekiseika@aosyakyo.or/jp (随時受付)

苦情解決の流れ

