

# 苦情・相談対応マニュアル

合同会社 積み希

## （目的）

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、合同会社積み希が運営する放課後等デイサービス「ウィズ・ユー川越笠幡」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保護者へ適切な対応を行い、サービスに対する利用者の満足感を高め、利用者がサービスを安心して利用できるようにするとともに、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保することで利用者の権利擁護と事業者の信頼や適性性の確保を図ることを目的とする。

## （基本的姿勢）

- ① 利用者または関係者からの苦情・相談を円滑円満に解決し、サービスに対する利用者個人の満足感を高め、権利を擁護するとともに、事業所と利用者等との信頼関係を築き利用者がサービスを適切に利用できるよう対応する。
- ② 苦情又は相談を受けた担当者及び職員は、申出人の話を途中で遮ることなく最後まで聞く。また、申出人の言い分を否定するようなことはしない。
- ③ 指示的・説教的態度をとらない。
- ④ 申出人が抱えている問題、相談したい問題は何か、言葉だけでなく表情や動作を含めて的確に把握できるよう傾聴する。
- ⑤ 問題解決のためにはどうすればよいか、他の社会資源（サービス）も含めて一緒に考えることで、答えを導き出す。

## （苦情解決体制）

### （1）苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、管理者を苦情解決責任者とする。

苦情解決責任者 管理者兼児童発達管理責任者 松本信弥

### （2）苦情解決担当者

利用者が苦情の申し出をだしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。

苦情受付担当者 保育士 野崎雅人

苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア 利用者からの苦情の受付

イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた苦情および状況等を苦情解決責任者への報告

(苦情解決の対応・手順)

(1)利用者への周知

施設内への提示及び契約時に、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、苦情解決の仕組みについて説明する。

(2)苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、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。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

(3)苦情受付の報告・確認

苦情又は相談を受け付けたものは、すべ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。

(4)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。

話し合いの結果を責任者が利用者及び保護者へ報告する。

話し合いの結果や改善事項等の記録と確認を行う。

(5)苦情対応の記録・報告

苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成し、職員への周知と川越市役所へ報告を行う。

(苦情・相談等の受付機関)

○事業所の窓口

放課後等デイサービス ウィズ・ユー川越笠幡	所在地 埼玉県川越市笠幡 3725-1 HAL101 電話番号 049-272-7747 受付時間 平日 10:30~18:30 土・祝・長期休暇 9:30~17:30
--------------------------	---

○行政機関その他苦情受付機関

川越市こども未来部 療育支援課	所在地 埼玉県川越市元町1丁目3番地1 電話番号 049-224-6247 受付時間 平日 8:30~17:15
埼玉県運営適正化委員会	所在地 埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷 4-2-65 彩の国すこやかプラザ1階 電話番号 048-822-1243 受付時間 平日 9:00~16:00