

苦情対応マニュアル

特定非営利活動法人 長崎学舎

放課後等デイサービス なないろきっず

1 苦情対応に関する目的

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事業所「なないろきっず」への相談・苦情を適切に解決する為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」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。

2 苦情とは

- ・職員が提供した支援に対する訴えを「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。

3 苦情解決責任者

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に努めるものとする。

苦情解決責任者 鴨川 春奈

4 苦情受付窓口担当者

苦情の申し出をしやすい環境を整える、苦情受付担当者（以下「担当者」という）を置く。
担当者は常勤職員とする。担当者は次の業務を行う。

- 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

苦情受付担当者 岩崎 俊耶

5 苦情処理の対応手順

【苦情・相談の受付】

- ・責任者は、利用者等から苦情又は相談を随時受け付ける。
- ・責任者が不在時は、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合は、速やかに責任者に連絡し、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、高騰による申し出によっても受け付けることができる。
- ・苦情又は相談を受け付けた際その内容を記録し、その内容を利用者等に確認する。

【苦情受付の報告・確認】

- ・苦情又は相談を受け付けた者は、すべての内容を速やかに責任者に報告する。
- ・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。

【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・改善について話し合い、解決に努めるものとする。
- ・話し合いの結果や改善事項の記録と確認を行う。

【苦情対応の記録・報告】

- ・苦情受付からの解決・改善までの経過と結果について記録を作成する。
- ・解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため個人情報に関するものを除き対応方法を含めた結果報告を行う。

6 利用者に対する制度の周知

サービス利用時の説明等により、苦情解決の仕組みを利用者に対して行う。

7 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・丁寧な対応を心掛け、誠意をもって対応する。
- * 最後まで申出人の話を聞き、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。なお、話し方（立ったまま、座る等）にも注意する。
- * 申出人に対しては先入観を持たず、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- * たらいまわしにしない
- * 不快な思いをさせるきっかけに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。
- * わからないことは曖昧に答えない。
- * 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。
- * 他の専門機関等に繋ぐときは、相手側に連絡し、アポイントメント等を取ったうえで紹介する。

8 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 なないろきっず	所在地：長崎県西海市西海町木場郷547番地3 電話番号：080-7981-1478 受付時間：月～金（平日） 10:00～17:00
--------------------	--

○行政機関その他苦情受け付け機関

長崎県社会福祉協議会運営適正化委員会	095-842-6410
西海市保健福祉部福祉課	0959-37-0069
長崎市障害福祉課	095-829-1141
佐世保市保健福祉部障害福祉課	0956-24-1111

○第3者委員

氏名	連絡先
竹口 健一郎	社会福祉法人 三恵会 放課後等デイサービス サニー 管理者 0959-31-4038
豊竹 裕美	西海市民生委員児童協議会 主任児童委員 090-5026-1498

9 苦情対応をサービス向上の契機に

- ① 苦情対応の仕組みは、利用者が安心して自らサービスを選択できる仕組みとして、重要でと考えます。苦情を言う事で自分が不利な扱いを受けるのではないかと躊躇したりすることがないように、苦情や要望を大切なものとして受け止める姿勢があることを利用者に伝えます。
- ② 苦情については、現状を把握し、その原因や背景を明らかにします。現状の仕事の質を問い直し、高める契機にしていきます。特に職員の対応に関する苦情は職員の指導水準が問われる問題として受け止め、原因・背景・どうあったらいいのかを検討し、問題の本質と今後の方針を確立していきます。また、全職員で共有し、力量の向上に努めます。
- ③ 苦情には誠意を持って迅速に対応し、それを契機に本人や地域の方々と信頼関係を深められるように努めます。
- ④ 利用者同士の関係に関わる苦情については、公平な態度と受容的態度を持つよう、相手の気持ちを理解する機会になるよう取り組みます。
- ⑤ 事故が起きてしまった時の対応は、発生直後の迅速な対応が大切です。連絡、対応の遅れの内容研修を重ね、全職員での周知徹底を図ります。