

# 苦情・相談対応マニュアル

児童発達支援・放課後等デイサービス  
児童デイサービス キッズ☆スター

## (目的)

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、児童発達支援・放課後等デイサービス事業所「キッズ☆スター」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」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。

## (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」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。

苦情解決責任者 一和田 朋子(管理者)

責任者は、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付ける。
- ・責任者が不在時は、他の全ての職員が受付けることができる。その場合、速やかに責任者に連絡し、状況を正確に報告する。
- ・苦情の申出は、様式によらない文書、口頭による申出によっても受付けることができる。
- ・ご意見箱を設置する。
- ・苦情又は相談を受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

- ・苦情又は相談を受付けた者は、全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。

## 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。
- ・話し合いの結果や改善事項等の記録と確認を行う。

### ○第三者委員への相談

地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所に対するご意見、苦情を相談することができる。

〒673-0044 兵庫県明石市藤江 889-35

第三者委員 土谷 智子 TEL:078-923-8958

## 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。

### (基本的姿勢)

- ① 利用者等又は、関係者からの苦情又は相談を円滑・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、権利を擁護すると共に、施設と利用者等との信頼関係を確保し、利用者がサービスを適切に利用できるよう対応する。
- ② 苦情又は相談を受付けた担当者又は、職員は申出人の話を最後まで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。
- ③ 指示的・説教的態度をとらない。
- ④ 抱えている問題、相談したい問題が何か、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、答えを導き出す。

### (苦情・相談等の受付機関)

#### ○事業所の窓口

児童デイサービス キッズ☆スター	所在地 兵庫県明石市藤江 889-51
	電話番号 078-923-2782
	受付時間 月、火、水、金曜日 10:30~19:30
	土、日、祝日長期休暇(平日) 8:30~17:30

#### ○行政機関その他苦情受付機関

受付機関名	電話番号	受付時間
兵庫県福祉サービス 運営適正化委員会	078-242-6868	10:00~16:00

神戸市障害者支援課指定指導係	078-322-5232	8:45~12:00 13:00~17:30
明石市 障害福祉課	078-918-1344	8:55~17:40
加古川市 障がい者支援課	079-427-3626	8:30~17:15
稲美町役場 健康福祉部 地域福祉課 障がい福祉係	079-492-9136	8:30~17:15
播磨町 福祉グループ 高齢障害福祉チーム	079-435-2361	8:30~17:15

令和 4 年 1 月施行