

# 苦情・相談対応マニュアル

株式会社 Fantasia  
放課後等デイサービス ビーミング

#### (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「ビーミング」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。

#### (苦情受付担当者)

苦情の申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」という）を置く。担当者は児童発達支援管理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

#### (利用者等に対する制度の周知)

施設内への掲示、サービス利用時の説明等により、分かりやすい表現を用いた苦情解決の仕組みを利用者等に対して行う。

#### (苦情処理の対応・手順)

##### ① 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として苦情受付責任者が対応する。

苦情受付責任者が対応できない場合、他の職員でも対応するが、その旨を苦情解決責任者に直ちに報告する。

##### ② 確認事項

相談又は電話については、次の事項について確認する。

相談又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、そ

#### その他参考事項

#### ③ 相談及び苦情処理期限の説明

相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

#### ④ 相談及び苦情の処理

概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

ア 事業所内において、苦情対応者、解決責任者を中心として相談・苦情処理のための部会・会議を開催する。

イ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。

ウ 会議において検討し、具体的対処者を決定する。

エ 改善点を明記した文書により回答を作成し、対処者が事情説明を利用者に対して直接行ったうえで、文書を渡す。解決内容に関しては事業所内で共有し、再発防止を図る。

オ 苦情処理の場合、その概要についてまとめたうえで利用者を担当する、市町村に対して報告を行う。

カ 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性を図るため、個人情報に関するものを除き、ホームページに掲載し、公表する。

#### (秘密保持義務)

責任者及び担当者並びに事務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。

#### (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。

①迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意を持って対応し、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。

②担当者は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。

③高圧的・説教的な態度はとらない。

④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。分からないことはあいまいに答えない。

⑤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。

#### (苦情・要望・意見の申立先)

【事業者名】放課後等デイサービス ビーミング

電話番号：080-9459-0224

事業所内の受付窓口

苦情受付窓口	担当者：取締役 金子 祐樹
苦情解決責任者	管理者 小林 靖明

行政等の受付機関

かながわ福祉サービス運営 適正化委員会事務局	電話番号：045-311-8861 Eメール： <a href="mailto:tekisei@knsyk.jp">tekisei@knsyk.jp</a> 相談日：毎週月曜日～金曜日 (年末年始・祝祭日は除く) 午前9時～午後17時
---------------------------	---