

## 苦情対応マニュアル

### 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、多機能型事業所「釜石市すくすく親子教室」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出来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

このマニュアルにおける苦情とは

- ・職員が提供した支援に対する訴え等を「苦情」という。
- ・日常的に職員が提供する支援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。

### 4. 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とする。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

### 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出来る。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け付けることが出来る。
- ・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、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書面での記録と確認を行う。

### 苦情解決の記録・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。

### 秘密保守義務

- ・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。

## 6. 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。
- たらいまわしをしない。
- 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。
- 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。
- 分からないことは曖昧に答えない。
- 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物であり、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。

## 7. 苦情・相談等の受付先

釜石市すくすく親子教室	所在地：岩手県釜石市上中島町 3-5-17 電話：0193-25-0010 受付時間：月～金（平日）9：00～17：00
釜石市保健福祉部こども家庭課	所在地：岩手県釜石市大渡町 3-15-26 電話：0193-22-5121 受付時間：月～金（平日）8：30～17：00

(附則)

このマニュアルは、令和7年4月1日から施行する。