

苦情・相談対応マニュアル

放課後等デイサービス セカンドハウス

【目的】

放課後等デイサービスセカンドハウスへの苦情・相談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、利用者やそのご家族（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】

苦情の申し出をしやすい環境を整えるために、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）利用者からの苦情受付
- （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】

重要事項説明書内に掲載・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利用者等に対して行う。

【苦情受付】

担当者は、利用等から苦情を随時受け付ける。また、担当者が不在時には、他のすべての職員が受け付けることができる。その場合、速やかに担当者に連絡し状況を正確に報告する。

苦情の申し出は、苦情申請書による他様式によらない文書、口頭による申し出によっても受付ることができる。

苦情の受付に際しては、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。

- （１）苦情の内容
- （２）苦情申出人の希望・意向

【苦情受付の報告・確認】

担当者は、受け付けた苦情を原則として責任者に報告する。投書などの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。

【苦情の解決】

責任者は、苦情申出人との話し合いによる原因報告により、苦情解決に努めるものとする。その際、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】

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

(1) 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

その結果5年間保存しなければならない。

(2) 責任者は、苦情申出人に対して改善を約束した事項の状況について、一定期間経過後に報告する。

【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情報を漏らしてはならない。

苦情解決の一連の流れ

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">(1) 利用者に対する制度の周知(2) 苦情解決に向けての話し合い<ul style="list-style-type: none">① 苦情の受付② 苦情受付の報告③ 苦情解決に向けての話し合い(3) 解決結果の記録・確認(4) 解決結果の報告 |
|--|

【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・丁寧な対応を心がけ誠意を持って対応する。

●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否定するようなことはしない。

●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。

●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。

苦情・要望・意見の申し立て先

受付窓口	窓口担当者	管理者 柴田 甲子美
	苦情解決責任者	代表取締役 柴田 甲子美
	受付日	月曜日から土曜日。ただし、12月29日から1月3日まで及び8月13日から16日までを除く。
	受付時間	午前10時から午後7時
	電話番号	075-634-8639
	FAX番号	075-634-8615

京都市子ども若者はぐくみ局子ども若者未来部子ども家庭支援課	所在地	京都市中京区烏丸通御池下る虎屋町 566-1 井門明治安田生命ビル 2 階
	受付日	月曜日から金曜日
	受付時間	午前9時から午後5時
	電話番号	075-746-7625
	FAX番号	075-251-1133
第二児童福祉センター	所在地	京都市伏見区深草加賀屋敷町 24-26
	受付日	月曜日から金曜日
	受付時間	午前8時30分から午後5時
	電話番号	075-612-2727
	FAX番号	075-612-2888
介護・福祉サービス 第三者評価等支援機構	所在地	京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町 375 ハートピア 京都 5 階 京都府社会福祉協議会内
	受付日	月曜日から金曜日
	受付時間	午前9時から午後5時
	電話番号	075-252-2152
	FAX番号	075-212-2450