

苦情対応マニュアル

1 基本的な考え方

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、当事業所（放課後等デイサービスふらすこ）が提供した指定放課後等デイサービスに係る障がい児又は通所給付決定保護者その他の当該障がい児の家族からの相談及び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化を図ることを目的とする。

2 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、その原因の調査・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。

責任者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者等からの相談及び苦情の受付
- (2) 相談・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

3 苦情処理の対応・手順

（苦情処理の対応・手順）

(1) 相談・苦情の受付

- 
- ・責任者は、利用者等から苦情又は相談を随時受け付けることができる。
 - ・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、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、口頭による申し出によっても受け付けることができる。
 - ・苦情受付箱を設置する。
 - ・苦情又は相談を受け付けた際、その内容を記録し、当該利用者等に確認を行う。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

また、次の事由に該当する場合は、保護者及び利用児童は事業所に対し、改善及び改善結果の報告を求めることができます。

- ①事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ②事業所が守秘義務に反した場合
- ③事業所が利用児童やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

(相談・苦情等の受付機関)

○事業所の窓口

放課後等デイサービス ふらすこ	所在地	愛媛県今治市別名 194 番地 1
	電話番号	0898-35-3562
	FAX 番号	0898-35-3563
	受付時間	10：00～19：00（平日） 8：30～17：30（土・祝日、長期休暇）

○市町村の窓口

今治市役所 障がい福祉課	所在地	愛媛県今治市別宮町 1 丁目 4 番地 1
	電話番号	0898-36-1527
	FAX 番号	0898-32-5211
	受付時間	8：30～17：15

○公的団体の窓口

今治市 社会福祉協議会	所在地	愛媛県今治市南宝来町 1 丁目 9-8
	電話番号	0898-22-6018
	FAX 番号	0898-22-6022
	受付時間	8：30～17：15