

児童発達支援・放課後等デイサービス

ハーモニー

苦情・相談対応マニュアル

【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「ハーモニー」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、利用者等の権利の養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。責任者は法人代表をもって充てる。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。

【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、常勤児童指導員をもって充てる。

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、利用者等の移行などの確認と記録
- 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】

サービス利用時の説明や事務所、施設内への掲示等により、わ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。

【苦情の受付】

担当者は、利用者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。

苦情の申出は、苦情申請書によるほか、様式によらない文章、口頭による申出によっても受け付けることができる。

苦情の受付に際しては、次の事項を書面にして記録し、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・意向等

【苦情受付の報告・確認】

担当者は、受付た内容と苦情を原則として責任者に報告する。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。

【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、解決策の提示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。その結果は、2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業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。

苦情解決の一連の流れ

- | | |
|-----|---------------|
| (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 |
| 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。
- 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。
- たらいまわしにしない。
- 不快な思いをさせるきっかけに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。
- わからないことはあいまいに答えない。
- 議論、言い訳、弁解、責任転換は禁物であり、高圧的・積極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、誠意をもって事実確認を行う。

<苦情・要望・意見の申し立て先>

【事業所の窓口】 ハーモニー	窓 口 担 当：常勤児童指導員 東江ゆかり 苦情解決責任者：法人代表社員 名嘉ゆり子 所 在 地：沖縄県那覇市首里石嶺町1-114-14 受 付 日：月・火・木・金・土 ただし、12月28日から1月3日、旧盆を除く。 受 付 時 間：午後3時から午後6時まで（土曜日は午後5時まで） 電 話 番 号：098-943-3377 F A X 番 号：098-943-3387
【第三者委員】	医療法人正清会 久田病院 相談役 島袋勝徳 電 話 番 号：090-1081-3751 元中学校長 金城安正 電 話 番 号：090-2587-7102
【市町村の窓口】 那覇市役所障がい福祉課	所 在 地：沖縄県那覇市泉崎1-1-1 電 話 番 号：098-862-3275 F A X 番 号：098-862-0621 受 付 日：月～金 ただし、国民の祝日、慰霊の日、12/29～1/3までを除く。 受 付 時 間：午前8：30～午後5：15
浦添市役所障がい福祉課	所 在 地 沖縄県浦添市安波茶1丁目1－1 受 付 日 月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、慰霊の日（6月23日）、12月29日から1月3日までを除く。 受 付 時 間 午前8時30分から午後5時15分 電 話 番 号 098－876－1234（代表） F A X 番号 098－878－8575
南風原町役場保健福祉課	所 在 地 沖縄県島尻郡南風原町兼城686 受 付 日 月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、慰霊の日（6月23日）、12月28日から1月3日までを除く。 受 付 時 間 午前8時30分から午後5時15分 電 話 番 号 098－889－4416（代表） F A X 番号 098－889－7657

西原町役場健康支援課	所 在 地 沖縄県中頭郡西原町字与那城140番地 受 付 日 月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、慰霊の日（6月23日）、12月28日から1月3日までを除く。 受 付 時 間 午前8時30分から午後5時15分 電 話 番 号 098-945-5013（障害支援係） F A X 番 号 098-944-6551
沖縄県福祉サービス 運営適正化委員会	所 在 地 沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター東棟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 098-882-5704 F A X 番 号 098-882-5714
座間味村役場総務・福祉課	所 在 地 沖縄県島尻郡座間味村字座間味109 受 付 日 月曜日から金曜日ただし、国民の祝日、慰霊の日（6月23日）、12月28日から1月3日までを除く。 受 付 時 間 午前8時30分から午後5時15分 電 話 番 号 098-987-2311（代表） F A X 番 号 098-987-2004
渡名喜村役場民生課	所 在 地 沖縄県島尻郡渡名喜村1917番地3 受 付 日 月曜日から金曜日ただし、国民の祝日、慰霊の日（6月23日）、12月28日から1月3日までを除く。 受 付 時 間 午前8時30分から午後5時15分 電 話 番 号 098-989-2002（代表） F A X 番 号 098-989-2197
与那原町役場 福祉課	所 在 地 沖縄県与那原町上与那原16番地 受 付 日 月曜日から金曜日ただし、国民の祝日、慰霊の日（6月23日）、12月28日から1月3日までを除く。 受 付 時 間 午前8時30分から午後5時15分 電 話 番 号 098-945-1525 F A X 番 号 098-946-6074

<苦情解決の流れ>

