

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、児童発達支援事業所「カラフルリンク」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。

苦情解決責任者 一代表

責任者は、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

苦情処理の対応・手順

① 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付ける。
- ・責任者が不在時は、他の全ての職員が受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。
- ・苦情の申出は、様式によらない文書、口頭による申出によっても受付けることができる。
- ・ご意見箱を設置する。
- ・苦情又は相談を受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。

② 苦情受付の報告・確認

- ・ 苦情又は相談を受付けた者は、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。

基本的姿勢

- ① 利用者等又は、関係者からの苦情又は相談を円滑・円満に解決し、サービスに対する利用者個人の満足感を高め、権利を擁護すると共に、施設と利用者等との信頼関係を確保し、利用者がサービスを適切に利用できるよう対応する。
- ② 苦情又は相談を受付けた担当者又は、職員は申出人の話を最後まで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。
- ③ 指示的・説教的態度をとらない。
- ④ えている問題、相談したい問題が何か、言葉だけでなく表情や動作を含めて的確に把握できるよう傾聴する。
- ⑤ 問題解決のためにはどうすればよいか、他の社会資源(サービス)も含めて一緒に考え、答えを導き出す。

苦情・相談等の受付機関

カラフルリンク九条教室	所在地	大阪市西区九条南二丁目26番13号 ロイヤルハイツ河田201・202・507号室
	電話番号	06-6695-7852
	受付時間	月曜日から土曜日及び祝日 10:00～17:00

○行政機関その他苦情

受付機関名	電話番号	受付時間
大阪市福祉局障がい者施策部 運営指導課	06-6241-6527	平日 9:00～17:00
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」	06-6191-3130	平日 9:00～17:00