苦情対応マニュアル

こども共和国そらまめ

株式会社貴盛が運営する児童発達支援及び放課後等デイサービス こども共和国そらまめにおいて、児童の保護者等、利用者から寄せられた苦情を、迅速かつ適切に処理するため「苦情対応マニュアル」を定める。

1. 「苦情」（苦情の種類）について

このマニュアルにおける「苦情」とは、こども共和国そらまめが運営する児童発達支援及び放課後等デイサービスの支援に対して、利用者から寄せられる、ご意見やご要望、不満、不利益などの訴え等を指す。

2. 苦情に対する対処方法等について

(1) 基本的な考え方

保護者等、利用者からの苦情については、支援内容に関するものなど様々なものが考えられるが、職員は、その内容を速やかに把握するとともに、真摯に受け止め、利用者の立場にたって、適切な処理を行う必要がある。

そのため、利用者が苦情を申し出しやすい環境を整備するとともに、職員は、この苦情処理マニュアルに則り、適切な対応を行うものとする。

(2) 対処方法

(ア) 苦情処理体制の整備及びその周知

① こども共和国そらまめに、苦情受付窓口を置く。
苦情受付担当者は、事業部長とする。

② 保護者等、利用者に対して、苦情処理に関する仕組み等を周知する。

(イ) 苦情の受付

① 苦情受付担当者又は苦情解決責任者は、利用者からの苦情を面接、電話、苦情申出書により、随時受け付ける。

② 受け付けた苦情については、こども共和国そらまめで共有する。

(ウ) 苦情受付の報告・確認

① 苦情受付担当者又は苦情処理責任者が苦情を受け付けた場合には、苦情受付書を作成する。

② 苦情受付担当者が苦情を受け付けた場合で、速やかに苦情解決責任者に報告する必要がある場合には、口頭で報告することができる。その場合には、苦情受付担当者は、後日、苦情受付書を作成する。

③ 苦情受付責任者は、報告された苦情内容を確認し、その内容を把握する。

(エ) 苦情解決のための対応

① 苦情解決責任者は、苦情の原因の調査、分析を行い、解決策を検討し、必要に

応じて、苦情受付担当者に指導を行う。

② 苦情受付担当者及び苦情解決責任者は、継続して苦情対応を行う必要がある場合には、協力して対応する。また、地域や学校、関係機関などと連携して、苦情解決のための適切な対応を行う。

(オ) 苦情処理の報告

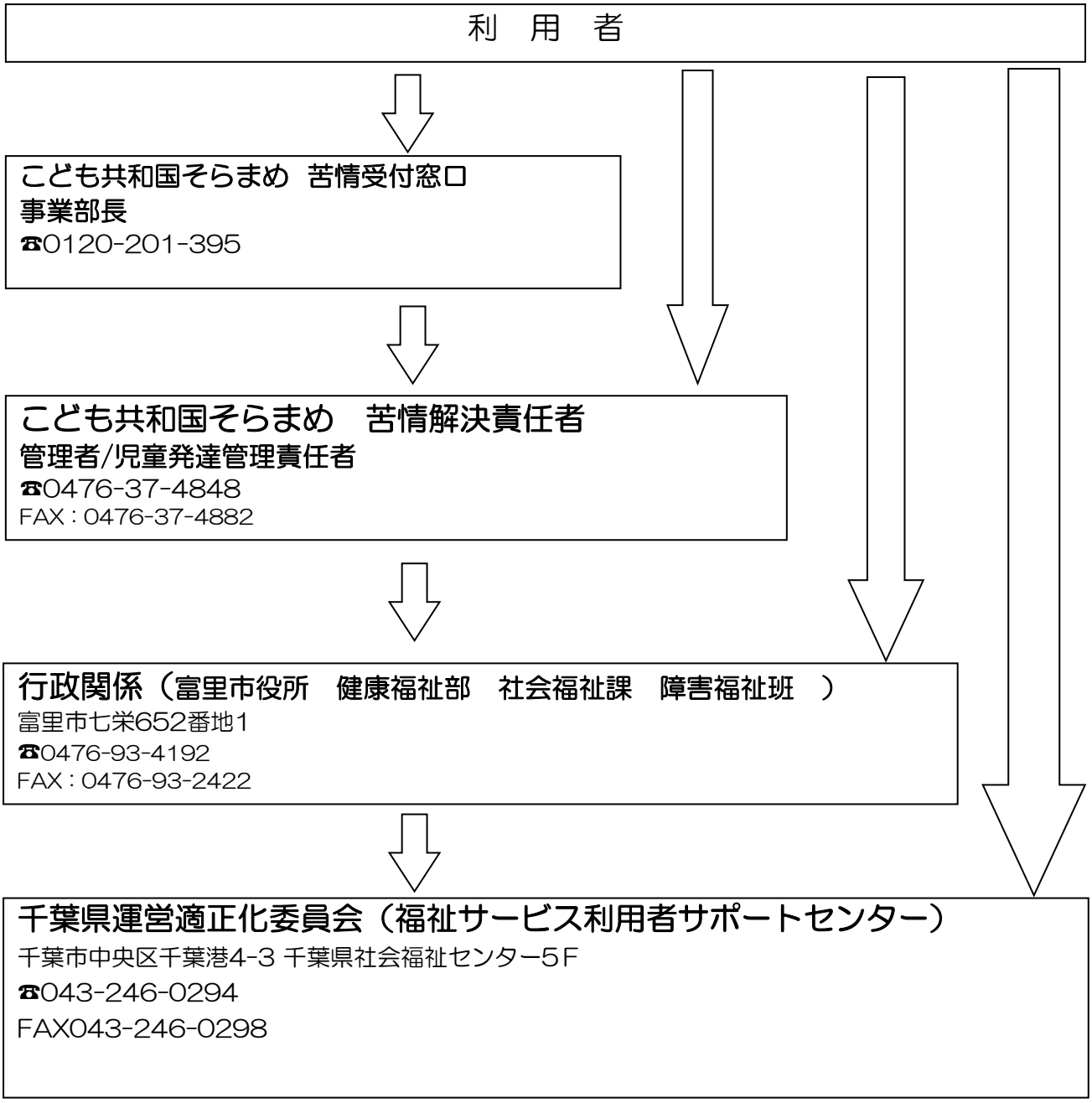
① 苦情受付担当者又は苦情解決責任者は、複数回の苦情対応を行い、苦情が解決した場合には、話し合い結果記録書、改善結果報告書を作成する。

② 苦情解決責任者は、解決した苦情について、必要に応じて職員会議等で情報提供するなど、組織内で苦情等を共有し、職員の対応能力の向上に努める。

(カ) 苦情対応の公表

① 苦情解決責任者は、対応した苦情及びその内容について、必要に応じて広報紙やホームページへの掲載を行うなど、利用者への苦情対応の公表に努める。

《苦情の申し出》


利　用　者
こども共和国そらまめ　苦情受付窓口
事業部長
☎0120-201-395
こども共和国そらまめ　苦情解決責任者
管理者/児童発達管理責任者
☎0476-37-4848
FAX：0476-37-4882
行政関係（富里市役所　健康福祉部　社会福祉課　障害福祉班　）
富里市七栄652番地1
☎0476-93-4192
FAX：0476-93-2422
千葉県運営適正化委員会（福祉サービス利用者サポートセンター）
千葉市中央区千葉港4-3 千葉県社会福祉センター5F
☎043-246-0294
FAX043-246-0298