苦情対応マニュアル

こども共和国ひまわり第２単位

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 こども共和国ひまわり第２単位において、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、こども共和国ひまわり第２単位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 こども共和国ひまわり第２単位に、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、こども共和国ひまわり第２単位で共有する。

(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

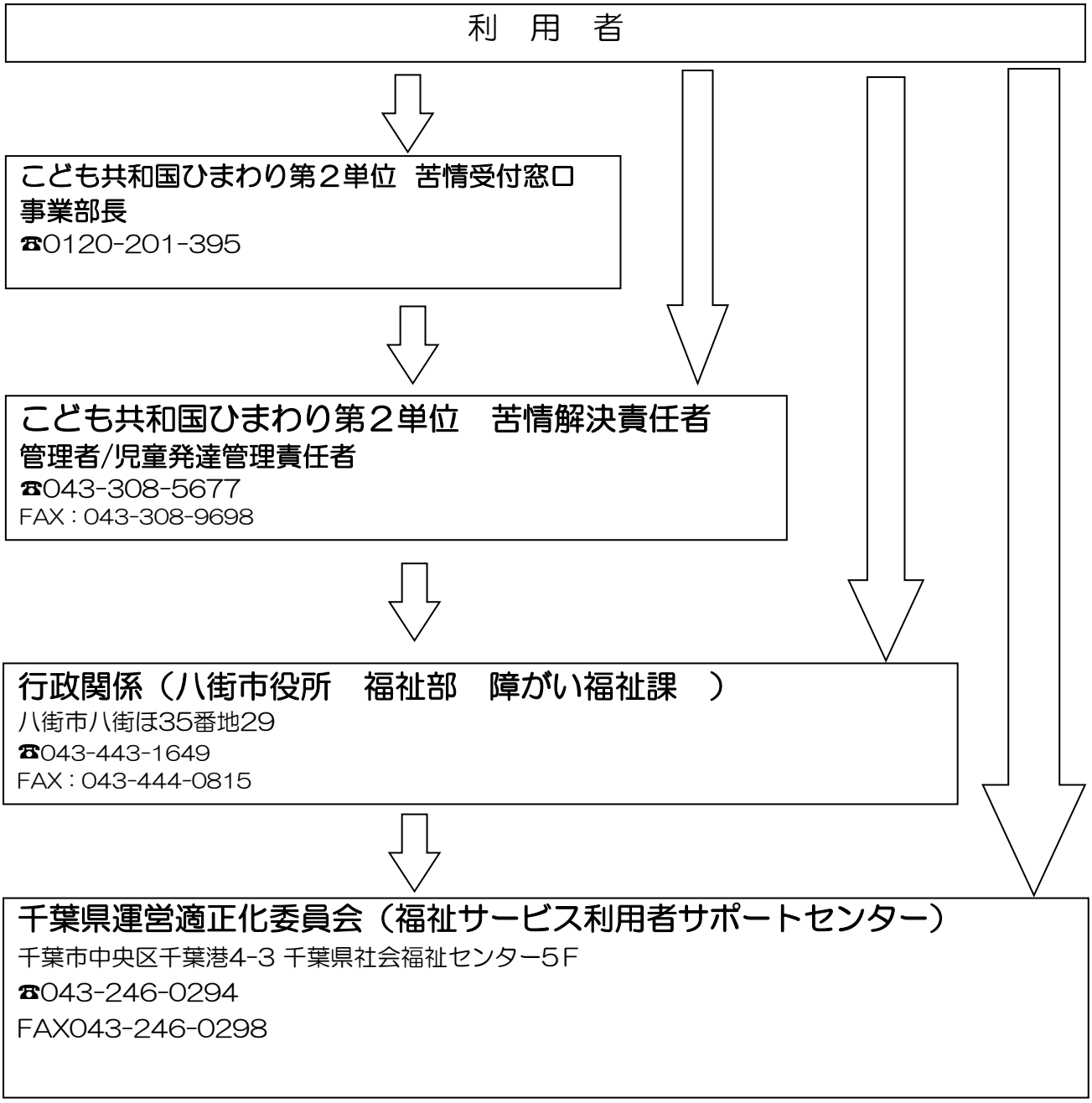
① 苦情受付担当者又は苦情解決責任者は、複数回の苦情対応を行い、苦情が解決した場合には、話し合い結果記録書、改善結果報告書を作成する。

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
こども共和国ひまわり第２単位　苦情受付窓口
事業部長
☎0120-201-395
こども共和国ひまわり第２単位　苦情解決責任者
管理者/児童発達管理責任者
☎043-308-5677
FAX：043-308-9698
行政関係（八街市役所　福祉部　障がい福祉課　）
八街市八街ほ35番地29
☎043-443-1649
FAX：043-444-0815
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