

苦情・相談対応マニュアル

【目的】

このマニュアルは、相談支援事業所アトリエさくらへの相談・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、利用児童（者）やその保護者等が、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、利用児童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、苦情解決責任者を置く。苦情解決責任者は管理者をもって充てる。苦情解決責任者は苦情解決の仕組みなどについて利用児童（者）・保護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、苦情受付担当者を置く。

苦情受付担当者は次の職務を行う。

- （１）利用児童（者）・保護者等からの苦情の受付
- （２）苦情内容、利用児童・保護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

【利用児童（者）・保護者等に対する制度の周知】

施設内への掲示、パンフレットの配布、サービス利用時の説明等により、分かりやすい表現を用いた苦情解決の仕組みを利用児童・法語者等に対して行う。

【苦情の受付】

苦情受付担当者は、利用児童（者）・保護者等から苦情を随時受け付ける。また苦情受付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、速やかに苦情受付担当者に連絡し、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、様式によらない文書、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】

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を原則として苦情解決責任者に報告する。投書など匿名の苦情についても、苦情解決責任者に報告し、必要な対応を行う。

【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) 苦情受付担当者は、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年間保管しなければならない。
- (2) 苦情解決責任者は、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。

【秘密保持義務】

苦情解決責任者および苦情受付担当者並びに事業所の職員また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。

【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・丁寧な対応を心がけ、誠意を持って対応する。
- 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。
- たらいまわしをしない。
- 不快な思いをさせるきっかけと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、不当な要求等には応えない。
- わからないことはあいまいに答えない。
- 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物であり、高圧的・説教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、誠意を持って事実確認を行う。

相談・苦情窓口

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

担 当 者	管理者 相馬 郁江
連 絡 先	017-772-7018
受 付 時 間	9時から18時まで

(2) 当事業所以外の相談・苦情窓口

当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口等でも受付けています。

市 町 村	担 当 部 署	青森市福祉部障がい者支援課
	所 在 地	青森市新町 1 丁目 3－7
	連 絡 先	0 1 7－7 3 4－5 3 2 7
	受 付 時 間	8 時 30 分から 18 時（土日祝日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日を除く）

名 称	青森県社会福祉協議会 運営適正化委員会
所 在 地	青森市中央 3 丁目 20-30
連 絡 先	0 1 7－7 2 3－1 3 9 1
受 付 時 間	月～金曜日 8 時 3 0 分～ 1 7 時（土日祝日を除く）

2023 年 1 月 13 日作成

2024 年 7 月 1 日一部改訂