

苦情・相談対応マニュアル

株式会社レガロファクトリー

【studio koti (スタジオ コティ)】

1. 目的

このマニュアルは、社会福祉法の規定をふまえて適切な対応を行うことにより、利用者やその家族が、安心してサービスを受けることができる環境を整え、迅速な改善を図るための対応手順および留意事項を定めることで、利用者やその家族の権利の擁護と私たちへの信頼および適正性の確保を図ることを目的とします。

2. このマニュアルにおける「苦情」とは

利用者やその家族、その他の人から提供するサービス全体に関わる不満や改善要求、または被害の訴えなど何らかの不都合、不利益などが生じる事柄のすべてを「苦情」と言います。

3. 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者やその家族等からの苦情を随時受け付けます。苦情受付担当者は児童発達支援管理責任者とし、次のことを行います。

また、苦情受付担当者の不在時は他のすべての職員が受け付けることができますが、その場合速やかに苦情受付担当者へ状況の報告をします。

- (1) 利用者やその家族等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者やその家族等の意向などの確認と記録
- (3) 苦情解決責任者への報告

4. 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設置します。苦情解決責任者は管理者とし、苦情受付担当者より受け付けた苦情内容を確認し、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ます。

5. 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ます。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います。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情の受け付けから解決までの経過と結果について、書面に記録します。その記録は、2年間の保存をしなければなりません。

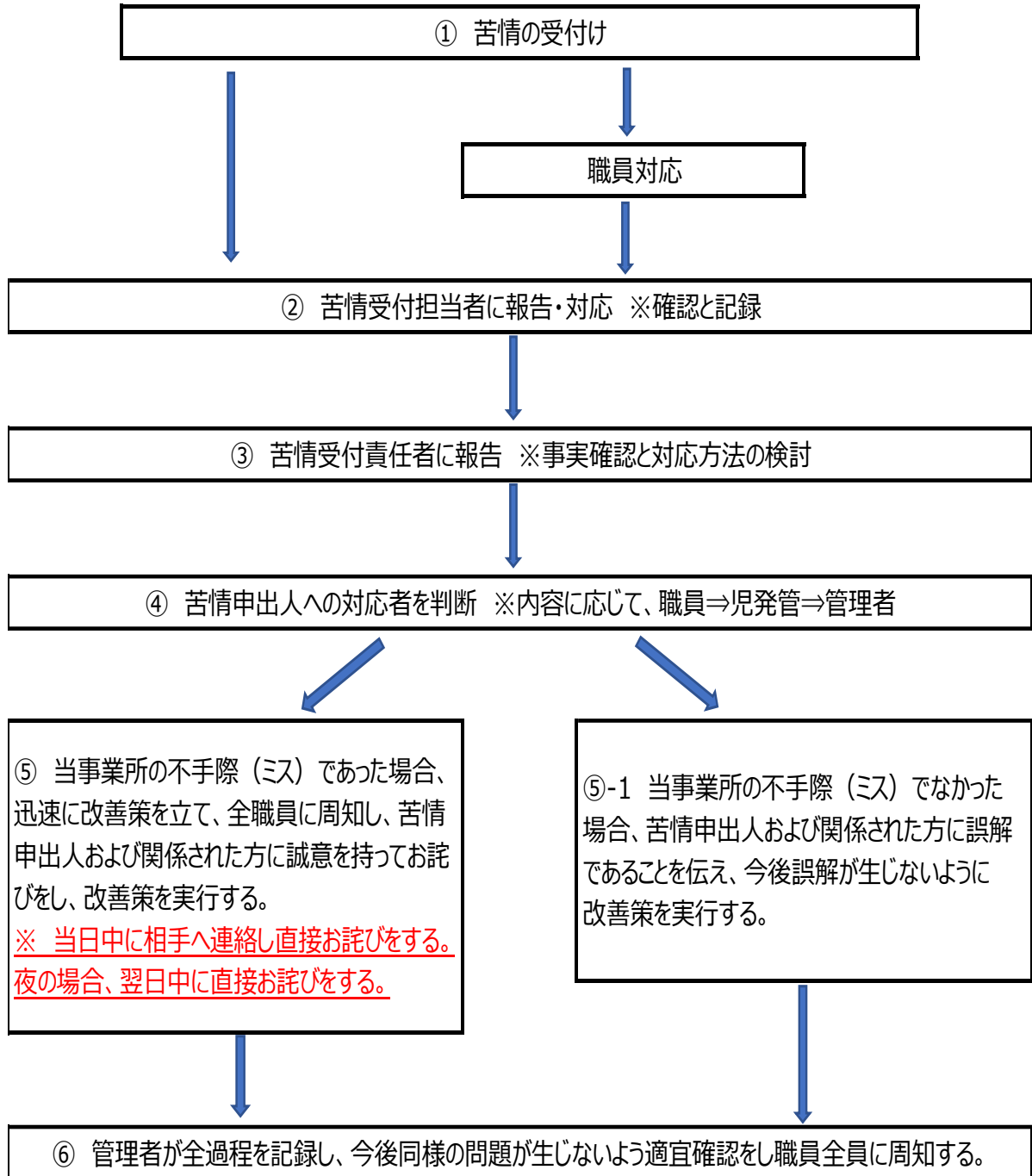
- (2) 苦情解決責任者は、苦情申出人に対して、改善の約束をした事項について一定期間後に、状況確認の上、報告をします。

6. 基本的な心構え

利用者やその家族、その他の人からの苦情等に対応する際には、以下のことに十分留意してください。

- ・ 直接来所された場合は、苦情申出人のプライバシー保護のため個室を使用してください。なお、その際は、苦情受付担当者の他、別の職員も立ち会う等、複数の職員で苦情の受け付けを行ってください。
- ・ 苦情申出人を長く待たせず、迅速丁寧かつ誠意を持って対応するように心掛けてください。
- ・ 苦情申出人の話を途中で遮ることなく最後まで聞くようにしてください。
- ・ 専門的な立場や知識で相手を言い負かすことはせず、高圧的な態度はもちろんのこと、指示や説教と捉えられかねない言動は行わないよう細心の注意してください。
- ・ 不快な思いをさせるきっかけとなったことについては素直に謝罪しましょう。
- ・ 苦情申出人に対して先入観を持たず、自分の価値観や思い込みにより、話を誘導することがないよう注意してください。
- ・ 苦情申出人の要求や希望が不当であって場合、毅然とした態度で対応してください。
- ・ 分からないことを曖昧に答えてはなりません。期限を明確にして後日回答することを約束する等、誠意を持って対応してください。中途半端な説明は不信感をつのらせるだけです。
- ・ 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物です。
- ・ 常に冷静であり、事実確認を十分に行い、事実に基づいて対応してください。

7. 苦情の経路と対応方法、解決までの流れ



【苦情・要望・意見の申し立て窓口】

<p>「事業所の窓口」</p> <p>放課後等デイサービス studio koti (スタジオ コティ)</p>	<p>所在地：板橋区富士見町 4-25 103 号室 電話番号：03-0000-0000 FAX 番号：03-0000-0000 受付時間：平日 10：00～17：00 土曜日・長期休暇 10：00～16：30</p>
<p>「公共機関の窓口」</p> <p>板橋区保健福祉オンブズマン制度</p>	<p>所在地：板橋区板橋二丁目 66 番 1 号 板橋区役所北館 8 階 電話番号：03-3579-2890 受付時間：平日 8：30～17：00</p>
<p>「公共機関の窓口」</p> <p>板橋区福祉部障がいサービス課 認定給付係</p>	<p>所在地：板橋区板橋二丁目 66 番 1 号 板橋区役所南館 3 階 電話番号：03-3579-2392 受付時間：平日 8：30～17：00</p>
<p>「公共機関の窓口」</p> <p>板橋区福祉部板橋福祉事務所 障がい者支援係</p>	<p>所在地：板橋区板橋二丁目 66 番 1 号 板橋区役所本庁舎北館 2 階 電話番号：03-3579-2460 受付時間：平日 8：30～17：00</p>
<p>「公共機関の窓口」</p> <p>板橋区福祉部赤塚福祉事務所 障がい者支援係</p>	<p>所在地：板橋区赤塚六丁目 38 番 1 号 赤塚庁舎地下 1 階 電話番号：03-3938-5118 受付時間：平日 8：30～17：00</p>
<p>「公共機関の窓口」</p> <p>板橋区福祉部志村福祉事務所 障がい者支援係</p>	<p>所在地：板橋区蓮根二丁目 28 番 1 号 1 階 電話番号：03-3968-2337 受付時間：平日 8：30～17：00</p>
<p>「公共機関の窓口」</p> <p>東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会</p>	<p>所在地：新宿区神楽河岸 1-1 電話番号：03-5283-7020 受付時間：平日 10 時～16 時</p>

<p>«豊島区役所の窓口»</p> <p>障害福祉課知的障害者支援グループ 児童担当</p>	<p>所在地：豊島区南池袋 2-45-1</p> <p>電話番号：03-3981-1853</p> <p>FAX 番号：03-3981-4303</p> <p>受付時間：平日 8時30分～17時15分</p>
--	--