

苦情・相談対応マニュアル

筑波教育研究センター(株)
放課後等デイサービスぽけっと

（目的）

本マニュアルは、社会福祉法に基づき、筑波教育研究センター(株)が運営する障害児通所支援事業所の放課後等デイサービスぽけっと（以下「事業所」という）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、利用者等の権利擁護とサービス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。

（苦情とは）

本マニュアルにおける「苦情」とは「従業者が提供した支援に対する不満、またはサービスを利用する側からの何らかの不都合、不利益が生じる事柄に対する訴え等」をいう。このような「苦情」を未然に防ぐためには、日常的に従業者が提供する支援やサービスにより、適切な対応を行い、その結果を記録に残すことが大切である。ただし、適切と思われる対応であったとしても、後に「苦情」として現れることもあるので十分に留意すること。

（基本的な心構え）

苦情申立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ものとする。

- （１）申立人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意を持って対応する。
- （２）最後まで申立人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申立人の言い分をすぐに否定するようなことはしない。
- （３）申立人に対して、先入観を持たず、勝手な思い込みにより誘導しない。
- （４）たらいまわしをしない。
- （５）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。
- （６）従業者及び事業所としてできること、できないことをはっきり伝え、不当な要求等には毅然とした態度で対応する。
- （７）分からないことは曖昧に答えない。
- （８）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。
- （９）申立人の立場になった考え、常に冷静に、誠意を持って事実確認を行う。

（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。当事業所の管理者又は法人の代表取締役とする。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。

（苦情受付担当者）

苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を（以下「担当者」という。）を置く。

担当者は事業所の児童発達支援管理責任者とする。

担当者は以下の業務を行うものとする。

- （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

（利用者等に対する制度の周知）

サービス利用時の説明、事業所内への掲示等により、分かりやすい表現を用いた苦情解決の仕組みを利用者等に対して説明を行うものとする。

（苦情の受付）

担当者は、利用者等から苦情を随時受け付ける。また、担当者が不在の時には、他の全ての従業員が受け付けることができる。その場合、速やかに担当者に連絡し、状況を正確に報告する。

苦情の申し出は、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立人に確認する。

- （１）苦情の内容（なにが、いつ、どこで、だれと、どのように）
- （２）苦情申立人の希望・意向等

（苦情受付の報告・確認）

担当者は、受付けた苦情を原則として責任者に報告する。投書など匿名の苦情についても、責任者に報告し、必要な対応を講じる。

（苦情の解決）

責任者は、苦情申立人との話し合いによる原因報告、解決策等の掲示により苦情解決に努めるものとする。その際、話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認を行う。

（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、サービスの質が向上し、運営適正化の確保が期待される。
これらを担保するために、以下のような記録と報告を行う。

- （１）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年間保存しなければならない。
- （２）責任者は、苦情申立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。
- （３）苦情に関する記録については「苦情（相談）対応記録」を使用することとする。
記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細を記録すること。

（秘密保守義務）

責任者及び担当者並びに事業所の従業者又はこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密は漏らしてはならない。

（苦情解決の流れ）

苦情解決フローは、別紙１参照

（申し立て先）

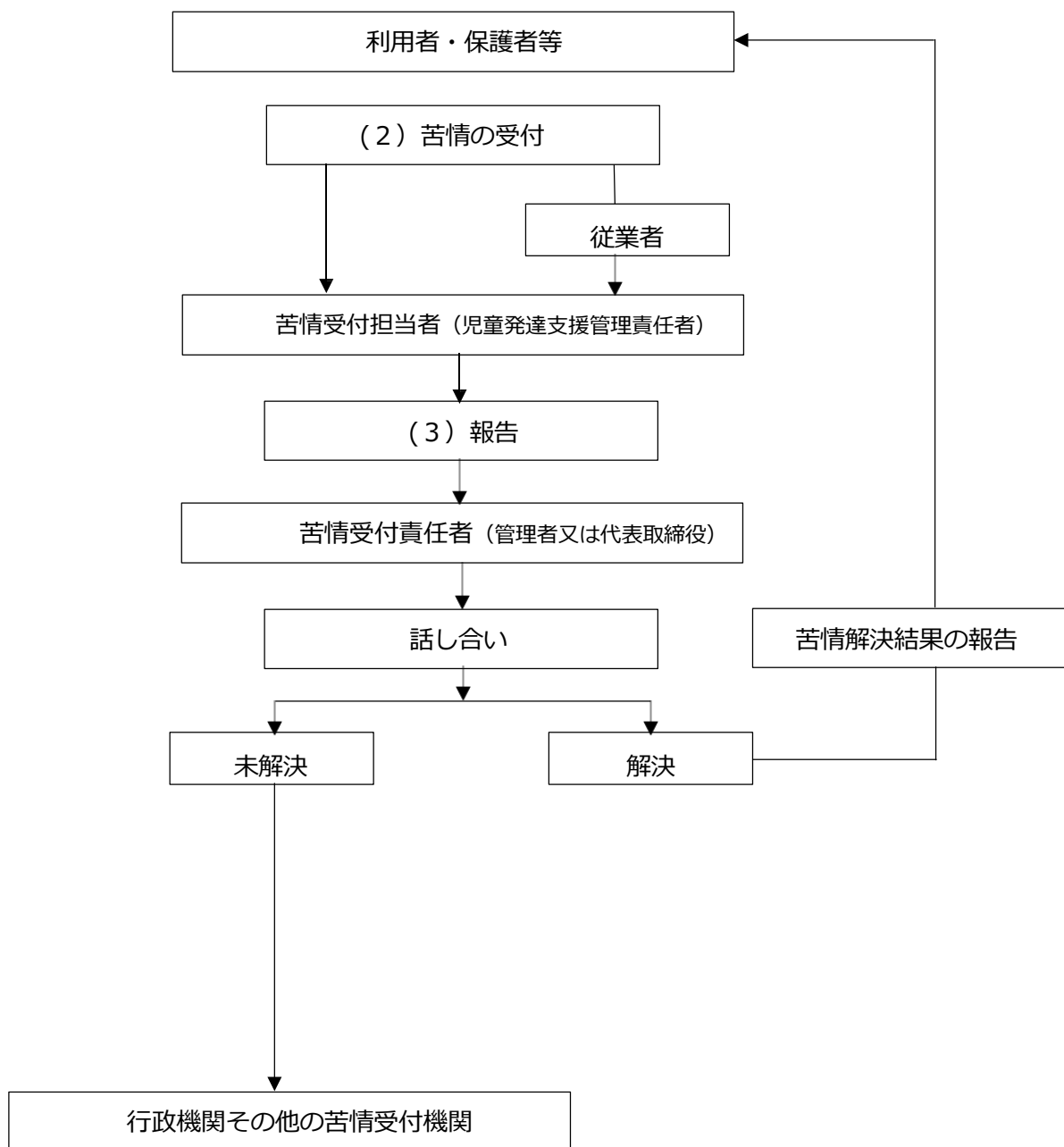
苦情・要望・意見の申し立て先は、別紙２参照

（附則）

このマニュアルは令和８年２月１日より施行する。

苦情解決の流れ

(1) 苦情解決体制の周知・説明



【苦情・要望・意見の申し立て先】

【事業所の窓口】 放課後等デイサービス ぽけっと	受付担当者 : 児童発達事業所管理者 佐々木 かおり 苦情解決責任者 : 事業所責任者（法人代表取締役） 清水 剛 事業所所在地 : 宮城県加美郡色麻町大字上新町41-1 電話番号 : 0229-87-8866 F A X 番号 : 0229-87-8866 受付時間 : 月～水・金・土 10:00～19:00 (祝日・夏季休暇・年末年始を除く)
【市町村窓口】 色麻町役場 保健福祉課	所在地 : 〒981-4122 宮城県加美郡色麻町四竈字北谷地41番地 電話番号 : 0229-65-2111 (代表) F A X 番号 : 0229-65-2685 開庁時間 : 午前8時30分～午後5時15分まで (土・日・祝・年末年始は閉庁)
【事業所管轄窓口】 宮城県北部保健福祉 事務所（大崎保健所） 母子・障害第二班	所在地 : 〒989-6117 宮城県大崎市旭4丁目1-1 電話番号 : <合同庁舎代表> 0229-91-0714 (平日) 0229-91-0701 (時間外・休日) <直通> 0229-87-8011 F A X 番号 : 0229-22-9449 開庁時間 : 平日 午前8時30分～午後5時15分
【公共機関窓口】 宮城県社会福祉協議会 福祉サービスに関する 運営適正化委員会事務局	所在地 : 〒981-0914 宮城県仙台市青葉区堤通雨宮町4-17 電話番号 : <社会福祉協議会代表> 022-779-7440 <直通> 022-716-9674 F A X 番号 : 022-716-9298