

苦情相談・対応マニュアル A S T E P長岡京

1. 目的

本マニュアルは、合同会社W I S T E R I Aが運営する事業所（以下、当事業所）における苦情・相談対応の適正な手続きを定めることにより、利用者およびその家族が安心してサービスを受けられる環境を整備し、サービスの向上を図ることを目的とする。

2. 苦情・相談対応の基本方針

- (1) 迅速かつ誠実に対応する
申出人を長く待たせず、正確・迅速・丁寧に対応する。
- (2) 話を遮らず、最後まで傾聴する
申出人の言い分をすぐに否定せず、誠意を持って対応する。
- (3) 公正な立場で対応する
先入観を持たず、事実に基づいて適切な対応を行う。
- (4) 不適切な対応を避ける
言い訳や責任転嫁をせず、冷静かつ毅然とした態度で対応する。
- (5) 適切な報告・記録を行う
苦情の経過・解決結果を記録し、関係機関と情報共有を行う。

3. 利用者等に対する制度の周知

事務所・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者等に対して行う。

4. 苦情・要望等の受付

- (1) 苦情受付担当者の役割
 - 申出人からの苦情・要望の詳細を確認し、要望を明確化する。
 - 苦情受付書に記録し、申出人の確認サインをもらう。
 - 関係職員等に事実確認を行い、経過を記録する。

- 苦情解決責任者へ報告する。

(2) 苦情解決責任者の役割

- 苦情内容および調査結果をもとに解決案を作成し、申出人と話し合い解決を図る。
- 解決後、「苦情解決結果報告書」「改善結果報告書」を作成し、申出人に通知する。
- 必要に応じて関係機関を紹介し、解決に努める。

5. 苦情・要望の受付窓口

(1) 当事業所の受付窓口

受付時間	月曜日～金曜日：11時～19時 / 土曜日：9時～17時
苦情解決責任者	管理者
苦情受付担当者	児童発達支援管理責任者
電話番号	075-924-5115/075-925-8990/075-201-0167/075-874-6220

(2) 行政機関その他苦情受付機関

窓口名	連絡先
京都府福祉サービス運営適正化委員会	TEL：075-252-2152
京都府家庭支援総合センター	TEL：075-531-9600
向日市役所 障害者支援課	TEL：075-874-2574
長岡京市役所 障害福祉課	TEL：075-955-9710
大山崎町役場 福祉課	TEL：075-956-2101
京都市役所 子ども若者はぐくみ局	TEL：075-254-8993
京都市第二児童福祉センター	TEL：075-612-2727
京都市児童福祉センター	TEL：075-801-2929

6. 基本的な心構え

- (1) 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。
- (2) 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するようなことはしない。
- (3) 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。
- (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) 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 苦情解決の流れ

(1) 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。
- 担当者不在時は、他の職員が受付し、速やかに担当者へ報告する。
- 苦情は、書面（苦情受付・対応経過記録）や口頭でも受付可能。
- 受付時には、以下の事項を記録し、申出人に確認する。

(2) 苦情の内容

- 苦情申出人の希望・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。
- 匿名の苦情も責任者へ報告し、適切な対応を行う。

(3) 苦情の解決

- 責任者は、申出人との話し合いを通じて原因を確認し、解決策を提示。
- 話し合いの結果や改善事項を記録し、確認を行う。

(4) 苦情解決の記録・報告

- 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果を記録。
- 記録は2年間保存する。
- 責任者は、申出人に対し改善状況を一定期間後に報告。

8 秘密保持義務

苦情対応に関わるすべての職員は、職務上知り得た情報を第三者に漏らさないよう厳守する。