

# 苦情対応マニュアル

放課後等デイサービス えーる

放課後等デイサービス えーるきた

放課後等デイサービス えーるいーすと

合同会社 えーる

## （目的）

このマニュアルは、放課後等デイサービス事業所への相談・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。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(以下「責任者」という。)を置く。責任者は施設長をもって充てる。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。

## （苦情受付担当者）

苦情の出やすい環境を整えるため、苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。担当者は管理者をもって充て、次の職務を行う。

- (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）

事業所・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。

## （苦情の受付）

担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。また、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。苦情の申出は苦情受付書によるほか、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)

担当者は、受け付けた苦情を原則として責任者に報告する。投書などの匿名の苦情についても責任者に報告し、必要な対応を行う。

#### (苦情の解決)

責任者は、苦情申出人との話し合いによる原因報告、解決策の提示による苦情解決に努める。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、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保されることから、これらを実行あるものとするため、次の様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。
- (2) 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。
- (3) 上記(1)(2)については、5年間保存する。

#### (秘密保守義務)

責任者及び担当者並びに事業所の職員又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た情報を他に漏らしてはならない。

## (第三者委員)

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、苦情や相談の内容によっては法人の第三者委員に報告し、助言及び立会いをしてもらう。

## (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するようなことはしない。
- 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。
- たらいまわしにしない。
- 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、不当な要求等には毅然とした態度で対応する。
- 分からないことは、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。

苦情・要望・意見の申し立て先

えーる合同会社 放課後等デイサービスえーる (0897-37-0039)

放課後等デイサービスえーるきた (0897-47-7525)

放課後等デイサービスえーるいーすと (0897-66-7103)