

## 苦情対応マニュアル

令和7年度4月見直し済み

放課後等デイサービス マルタねんりん堂

### 目的

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、児童発達支援・放課後等デイサービスマルタねんりん堂の相談・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。責任者は管理者をもって充てる。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。

苦情解決責任者　富張裕紀（管理者）

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（以下「担当者」という）を置く。

担当者は児童発達支援管理責任者をもって充てる。

担当者は次の職務を行う

- \* 利用者等からの苦情の受付
- \* 苦情内容・利用者等の意向などの確認と記録
- \* 受け付けた苦情等の責任者への報告

苦情受付担当者　富張裕紀（児童発達支援管理責任者）

利用者等に対する制度の周知

サービス利用時の説明等により、苦情解決の仕組みを利用者等に対して行う。

苦情処理の対応・手順

#### 1 苦情・相談の受付

- ・ 担当者は、利用者等から苦情を隨時受け付ける。
- ・ 担当者が不在時の時には、他の全ての職員が受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、様式によらない文章、口頭による申し出によっても受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し出人に確認する。

1, 苦情の内容

2, 苦情申し出人の希望・意向等

2 苦情受付の報告・確認

- ・担当者は受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、必要な対応を行う。

3 解決に向けた取り組み

- ・原則として責任者が誠意をもって原因・背景・改善について話し合い、解決に努めるものとする

- ・話し合いの結果や改善事項等の記録と確認を行う。

4 苦情対応の記録・報告

- ・苦情受付からの解決・改善までの経過と結果について記録を作成する。

- ・解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため個人情報に関するものを除き対応方法を含めた結果報告を行う

#### 秘密保守義務

責任者及び担当者並びに事務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

苦情申し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。

- ・申し出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛け、誠意を持って対応する。
- ・最後まで申し出人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申し出人の言い分をすぐに否定するようなことはしない。
- ・申し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、不当な要求等には毅然とした態度で対応する。
- ・わからないことを曖昧に答えない
- ・議論・言い訳・弁解・責任転換は禁物であり、高圧的・説教的な態度はとらない。
- ・申し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・相談等の受付期間

児童発達支援・放課後等デイサービス

放課後等デイサービス マルタねんりん堂 受付時間 月曜日から金曜日

午前 9 時半から 18 時半（休み：土日祝日、年末年始及び夏季休業日）

受付方法 電話 045-4720-4741

横浜市こども青少年局こども保険福祉部障害児福祉保健課

受付時間月～金曜日 午前8時半から午後5時（休み土日祝12月29日から1月3日）  
受付方法 045-671-4279

神奈川県保健福祉課福祉グループ

受付時間月～金曜日 午前9時から午後5時（休み土日祝12月29日から1月3日）  
受付方法 045-210-4724

神奈川県国民健康保険団体連合会

受付時間月～金曜日 午前9時から午後5時（休み土日祝12月29日から1月3日）  
受付方法 045-329-3447