苦情・相談対応マニュアル

児童発達支援・放課後等ディサービス
はぐはぐ

（目的）

このマニュアルは、児童発達支援・放課後ディサービス事業所はぐはぐへの相談・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、利用者やその家族等が、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・対応の体制）

１　苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者や家族等からの苦情を随時受け付ける。また、苦情担当者の不在時には、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付・経過記録書」に記録し、その内容について申出人に確認する。

①苦情の内容・希望等（なにが、いつ、どこで、だれが、どのように）

②苦情受付担当者は、苦情の事実が発生した時点で、受け付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

苦情受付担当者：（管理者）入江　樹里

２　苦情解決責任者

統括責任者として、苦情解決責任者を設置する。

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、運営会議を招集し、報告を行うとともに苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情解決責任者は、協議の上、対処者を決定し、申出人との話し合いによる原因報告解決策の提示により苦情解決を行う。

苦情解決責任者：（理事長）松尾 忠一

３　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、サービの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

記録については、苦情に関する記録は、苦情受付担当者が苦情受付を、苦情対応者が解決までの経過と結果について「苦情受付・経過記録書」に記録する。

その記録は２年間保存しなければならない。

４　苦情対策運営会議の設置

苦情対策運営会議を設置し、苦情に関する調査や解決策の検討を行う。

委員会の構成は、苦情解決責任者、苦情受付担当者の他、支援に携わるすべての職員により構成すること。

（苦情処理の対応・手順）

苦情・相談の受付

・苦情受付担当者は、利用者やその家族等から苦情又は相談を随時受付ける。
・担当者が不在時は、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。
・苦情又は相談を受付けた際その内容を記録し、その内容を利用者等に確認する。

↓

苦情受付の報告・確認

・苦情又は相談を受付けた者は、全ての内容を速やかに苦情解決責任者へ報告する。
・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。

↓

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。

第三者委員への相談
本事業所に対するご意見・苦情を相談することができます。
久保　美子　　090-2513-5727

↓

苦情対応の記録・報告

・苦情受付から解決・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。

（苦情・相談等の受付機関）

〇事業所の窓口

児童発達支援 放課後ディサービス等　はぐはぐ	所 在 地　佐世保市有福町 電話番号　090-5931-9241 受付時間　月～金曜日 10：00～19：00 土・祝日・長期休暇（平日） 8：30～17：30

〇行政機関その他苦情受付機関

受付機関名	電話番号	受付時間
長崎県運営適正化委員会	095-842-6740	9：00～12：00 13：00～17：00 土・日・祝日を除く
佐世保市役所 保健福祉部障がい福祉課	0965-24-1111	8：30～17：15 土・日・祝日 12 月 29 日～1 月 3 日を除く