

苦情処理体制マニュアル

株式会社パレット

こどもデイサービスなないろ鳥栖

苦情処理体制マニュアル

1 目的および適用範囲

このマニュアルは、サービスの提供の上で起こりえる不適合の発生防止、及び原因を除去するため予防処置の手順を明確にし、確実な管理を行うことで適切なサービスを提供することを目的とする。

2 方針

事業所は、提供するサービスについて利用者及びその保護者等からの相談あるいは苦情を解決するために常設の相談担当者及び必要な事項を定めるとともに、職員は適切なサービスの提供により苦情等が出ないように心掛けるものとする。

3 手順

(1) 苦情処理の範囲

- ①運営するサービスに関する事項
- ②運営するサービスの利用契約の締結及び履行に関する事項
- ③裁判所において係争中のもの又は判決等があったものや、既に同じ苦情内容で申し出がなされたものは除く。

(2) 苦情申し出人の範囲

- ①サービスの利用者、その家族、代理人
- ②サービス利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

(3) 相談・苦情解決体制

相談あるいは苦情の円滑かつ迅速に解決する為、下記のとおり処理体制を敷く。

- ①事業所の相談・苦情解決責任者（以下、「責任者」という）は、代表取締役とする。
- ②事業所の相談・苦情解決担当者（以下、「担当者」という）は、管理者兼児童発達支援管理責任者とする。
- ③事業所の相談・苦情受付は、代表取締役、管理者、及び指導員とする。
- ④苦情解決を迅速に図るため、その場で対応できる内容であれば事業所内で対応する。
- ④苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。
- ⑤その他、関係機関：鳥栖市、佐賀県等

(4) 担当者の職務

- ①利用者及びその家族、代理人からの相談・苦情の受付

- ②相談・苦情内容、相談・苦情申出者の意向等の確認と記録
- ③受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者への報告

(5) 利用者への周知

責任者は、利用者及びその家族に対して苦情解決の責任者及び担当者、連絡先や相談・苦情解決について重要事項説明書により周知を図るものとする。

(6) 相談・苦情の受付等

- ①担当者は、利用者等からの相談・苦情を随時受け付けるものとする。
- ②担当者は、利用者等からの相談・苦情受付に際し、可能な限り詳細な内容を所定の用紙に記録するものとする。
- ③責任者も直接相談・苦情を受け付けることもできる。この場合、責任者はそれを担当者へ連絡し、担当者は、適切に対応するものとする。

(7) 相談・苦情受付の報告、確認

- ①担当者は受け付けた相談・苦情はすべて責任者に報告する。
- ②当初など匿名の相談・苦情についても所定の用紙に記録し、前号により報告するとともに、必要な対応を行う。
- ③「佐賀県福祉サービス運営適正化委員会」及び「市町村障害福祉担当課」の障害事業所段階で解決できない場合等、「佐賀県運営適正化委員会」及び「市町村障害福祉担当課」を紹介するなど必要な情報提供を行うとともに重要事項説明書等に明記する。

(8) 相談・苦情解決の話し合い

- ①申出人と担当者又は責任者の話し合いによる解決を図るものとする。
- ②責任者は、担当者からの報告内容を基に必要と判断された場合、第三者委員に助言を求めたり、申出人を含めた話し合いを行い、解決に向けた具体的対応を検討する。

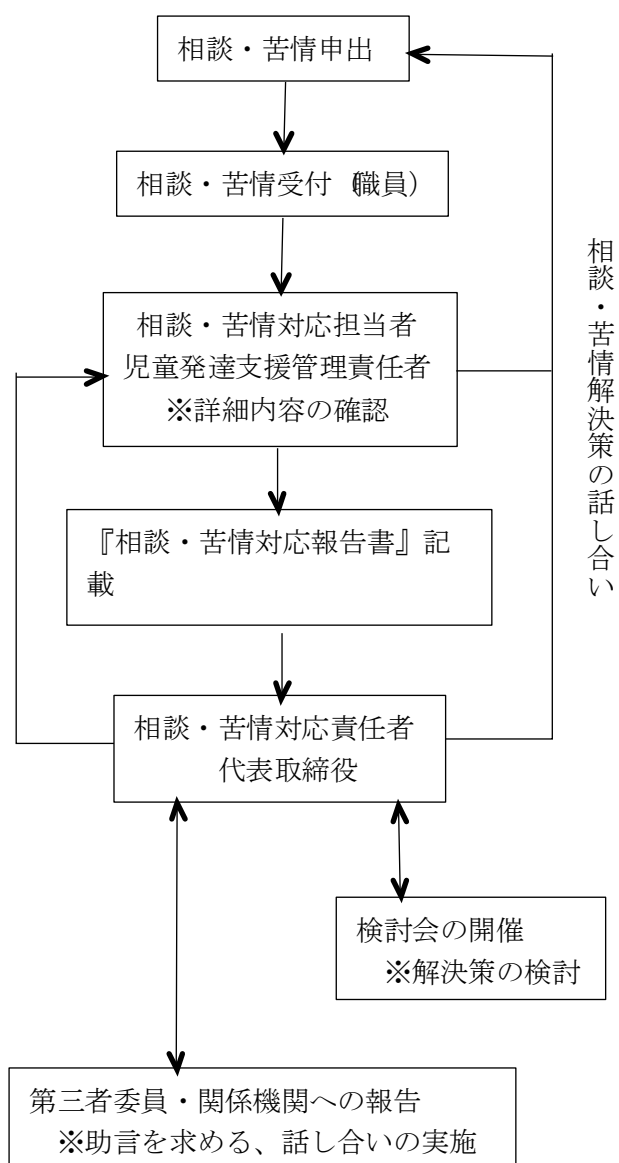
(9) 相談・苦情解決の記録・報告

- ①担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面（様式1）に記録する。
- ②責任者は、必要と判断した場合、関係機関に相談・苦情内容を報告し、必要な助言を受ける。
- ③責任者は、必要と判断した場合、申出人に対し改善を約束した事項について、文書にて説明・報告し、申出人の署名・捺印により解決したものとする。

(10) 解決結果の共有及び公表

- ①相談・苦情解決の結果については、事業所内にて共有し、事業所のサービス向上に役立てるものとする。
- ②責任者は、必要と判断した場合、相談・苦情解決の結果について、個人情報に関するものを除き、文書等において社内掲示板にその実績を掲載、公表する。

4 相談・苦情対応フローチャート



5 連絡先

こどもデイサービスなないろ鳥栖	070-8554-7716	鳥栖市轟木町 1091-6
第三者委員	田中 聡	090-8624-8882
	松尾 藍	080-5212-9245
鳥栖市 高齢障害福祉課	0942-85-3642	鳥栖市宿町 1118 番地
佐賀県 障害福祉課	0952-25-7064	佐賀市城内 1 丁目 1-59
佐賀県福祉サービス運営適正化委員会	0952-23-2151	佐賀市天神 1 丁目 4 番 15 号