

株式会社 心和

苦情相談マニュアル

利用者・ご家族の声を活かしたサービス向上のために

放課後等デイサービス 太陽の子

就労継続支援B型事業所 心和の郷

はじめに

このマニュアルは、放課後等デイサービス 太陽の子及び就労継続支援B型事業所 心和の郷において、利用者・ご家族からの苦情・相談を適切に受け付け、迅速かつ誠実に解決するために必要な事項を定めたものです。

苦情・相談は、サービスの質を向上させるための貴重な情報です。利用者・ご家族が安心して意見を述べられる体制を整備し、苦情をサービス改善に活かすことを目的とします。

全職員は、苦情・相談を否定的に捉えず、利用者本位のサービス提供に向けた改善の機会として積極的に受け止める姿勢が求められます。

1. 苦情解決のための基本方針

- 苦情申出者の立場を尊重し、誠実かつ迅速に対応します。
- 苦情申出者が不利益を受けないよう、公正な対応を行います。
- 苦情の内容と対応結果を記録し、サービスの継続的改善に活用します。
- 苦情解決の仕組みを利用者・ご家族に分かりやすく周知します。

2. 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

代表取締役が苦情解決責任者として、苦情解決に向けた全体的な指揮・責任を担います。

苦情解決責任者 代表取締役 : 瀬戸口 大翼

(2) 苦情受付担当者

管理者兼児童発達支援管理責任者が、苦情受付窓口として対応します。苦情受付担当者は以下の役割を担います。

窓口担当者

(放課後等デイサービスはやと太陽の子) 管理者兼児童発達支援管理責任者 : 上井 有加

受付日 月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、学校休業日は除く

受付時間 午前10時から午後5時まで

電話番号 0995-73-6892

FAX番号 0995-73-6893

(放課後等デイサービスこくぶ太陽の子) 管理者兼児童発達支援管理責任者 : 富田 奈央

受付日 月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、学校休業日は除く

受付時間 午前10時から午後5時まで

電話番号 0995-45-0801

FAX番号 0995-45-0801

(指定障害福祉サービス事業所 心和の郷) サービス管理責任者 : 瀬戸口 真基

受付日 月曜日から金曜日。ただし、国民の祝日、学校休業日は除く

受付時間 午前10時から午後5時まで

電話番号 0995-73-8863

FAX番号 0995-73-8864

- ・ 苦情の受付と内容の確認
- ・ 苦情解決責任者（管理者）への報告
- ・ 申出者への進捗・対応状況の連絡
- ・ 苦情受付・対応記録の作成

(3) 第三者委員

事業所は、中立・公正な立場で苦情解決に関与する第三者委員を設置します。第三者委員の氏名・連絡先は事業所内に掲示するとともに、利用開始時に利用者・ご家族に書面で案内します。

- ・ 利用者・ご家族は、直接第三者委員に苦情を申し出ることができます。
- ・ 事業所と申出者の間に入り、調整・助言を行います。

3. 苦情受付の流れ

(1) 苦情の申出方法

苦情は以下の方法で受け付けます。

- ・ 口頭（面談・電話）
- ・ 書面（苦情申出書・意見箱への投書等）
- ・ 第三者委員への直接申出

意見箱は事業所の見やすい場所に設置し、誰でも投書できるようにします。

(2) 受付時の対応

- ① 苦情受付担当者は、申出者の話を最後まで丁寧に聴取します。反論・弁解は行いません。
- ② 申出者の氏名・連絡先・苦情の内容・要望を確認します。
- ③ 対応の流れ（誰が・いつまでに回答するか）を申出者に説明します。
- ④ 受付内容を「苦情受付記録票」に記録します。
- ⑤ 速やかに管理者（苦情解決責任者）に報告します。

4. 苦情対応手順

(1) 事実確認

- 管理者は、苦情の内容に基づき、関係職員へのヒアリング・記録の確認等を通じて事実関係を調査します。
- 調査は速やかに行い、申出から5業務日以内を目安に事実確認を完了します。

(2) 解決策の検討・実施

- 事実確認の結果をもとに、解決策を検討します。
- 必要に応じて、第三者委員の助言を求めます。
- 解決策を決定した後、申出者に説明・謝罪（必要な場合）を行います。
- 解決策を実施し、再発防止に向けた改善を行います。

(3) 申出者への回答・確認

- 対応結果を申出者に文書または口頭で回答します。
- 申出者が解決に納得したかどうかを確認します。
- 解決に至らない場合は、第三者委員への仲介を提案します。

5. 記録と管理

- 苦情受付から解決に至るまでの全経過を「苦情対応記録票」に記録します。
- 記録は5年間保管し、個人情報の保護に十分留意します。
- 苦情の内容・件数・傾向を定期的に集計・分析し、サービス改善に活用します。
- 年1回以上、苦情対応の状況を第三者委員に報告します。
- 個人情報に配慮した上で、苦情対応の概要を事業所内で共有し、全職員でサービス改善に取り組みます。

6. 外部機関への申出

本事業所では解決できない苦情や虐待等の相談は、行政機関又は鹿児島県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

霧島市保健福祉部 長寿・障害福祉課

所在地 鹿児島県霧島市国分中央3丁目45-1

電話番号 0995-64-0995

始良市保健福祉部 長寿・障害福祉課

所在地 鹿児島県始良市宮島町25番地

電話番号 0995-66-3111

垂水市保健福祉課

所在地 鹿児島県垂水市上町114番地

電話番号 0994-32-1115

鹿児島県 暮らし保健福祉部 障害福祉課

所在地 鹿児島県鹿児島市鴨池新町10番1号

電話番号 099-286-2749

鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会

所在地 鹿児島県鹿児島市鴨池新町1-7 鹿児島県社会福祉センター内

受付日 月曜日から金曜日

受付時間 午前9時から午後4時

電話番号 099-286-2200

FAX番号 099-257-5707

これらの外部機関への申出を妨げることは一切ありません。