

苦情対応マニュアル

株式会社Growing together
多機能型事業所 Dear Families
令和7年7月1日 変更作成

苦情対応マニュアル

★相談・苦情への対応のために

相談・苦情を受けた場合、本マニュアルに基づき対応致します。

[基本的姿勢]

1. 利用児童又は家族、関係者からの苦情を円滑・円満に解決し、サービスに対する利用児童個人の満足感を高め、権利を擁護すると共に、当事業所と利用児童等との信頼関係を確保し、利用児童がサービスを適切に利用できるよう支援していきます。

2. 「傾聴」を重要視し、苦情受付担当者は、利用児童並びに保護者の相談苦情に対して時間的余裕を持ち、話をよく聞くように心がけます(特に苦情を訴える相談者に関し
ては、不満や怒りといった感情を自由に表出できるように配慮致します)。
3. 抱えている問題、相談したい問題が何か、言葉だけでなく表情や動作を含めて的確に把握します。なお、話し方(立ったまま、座る等)にも注意致します。
4. 問題解決のためにはどうすればよいのか、他の社会資源(サービス)を含めて一緒に考え、答えを導き出してゆきます。
5. 他の専門機関などに繋ぐときは、相手方に連絡し、アポイントメント等をとった上で紹介致します。
6. 指示的・説教的態度をとらないように努めて参ります。

[苦情処理の具体的方法]

1. 苦情対応の体制

☆苦情解決担当者：松井 加代子(管理者兼看護師)

☆苦情解決責任者：小黒 友 泰(代表取締役)

☆苦情受付は全職員が対応致します。(その際は、上記担当者と責任者へ速やかに引継ぎいたします)

2. 苦情解決への手順(苦情の受付)

☆提供するサービスに苦情がある場合は、苦情解決担当者にお申し出ください。

☆苦情をお受けした際は、その内容を苦情受付用紙に記録し内容を本人に確認致します。

☆苦情は口頭だけでなく、文書や電話でもお受け致します。

(苦情受付の報告・確認)

☆全て速やかに苦情解決責任者へ連絡致します。

☆状況確認を致します。

(解決に向けた取り組み)

☆苦情解決責任者が誠意をもって原因・背景・改善について話し合い、解決に努めます。

☆解決・改善策に真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めて参ります。

(苦情対応の記録)

☆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致します。

☆記録内容は、申出者自身も確認できます。

(苦情解決結果の公表)

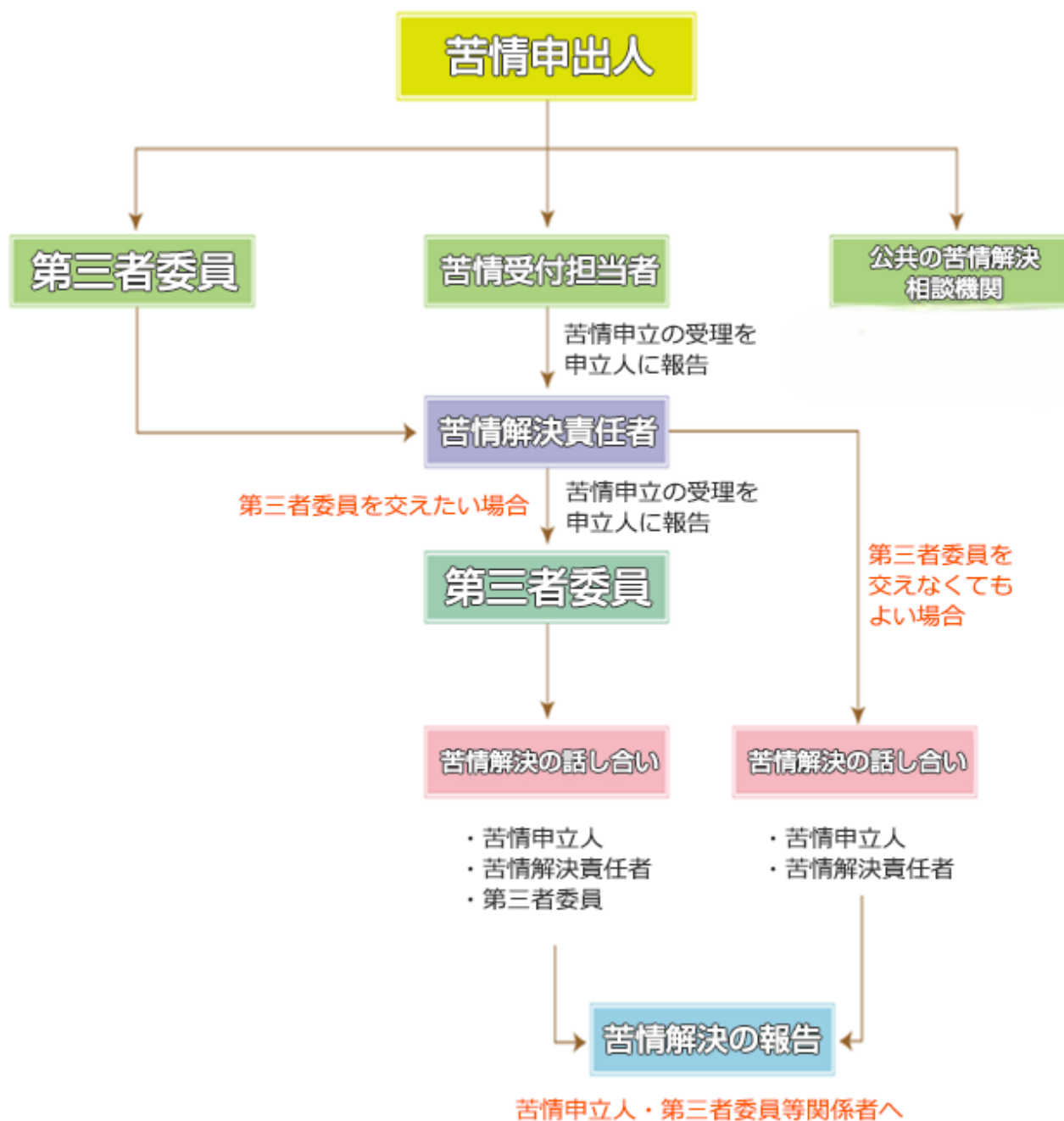
☆解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため、個人情報に関するものを除き定期的に公表致します。

[サービス向上の契機に]

1. 苦情対応の仕組みは、利用児童が安心して自らサービスを選択できる仕組みとして、重要であると考えます。苦情を言うことで、自分が不利な扱いを受けるのではないかと躊躇したりすることがないよう、苦情や要望を大切なものとして受け止める姿勢があることを利用者様にお伝え致します。

2. 苦情については、現状を正確に把握し、その原因や背景を明らかにするとともに、現状の仕事の質を見直し、高めるように努めてまいります。
特に職員の対応に関する苦情は、職員の指導水準が問われる問題として受け止め、原因・背景・どうあったら良いのかを検討し、問題の本質と今後の方針を確立した上で、全職員と共有し、職員の向上の質につなげて参ります。
3. 苦情には誠意をもって迅速に対応し、また、それを機に本人や地域の方たちと信頼関係を深められるよう取り組みます。
4. 利用者同士の関係に関わる苦情については、公平な態度と受容的態度を持つように努め、相手の気持ちを理解できるように取り組んで参ります。
5. 事故が起こってしまった時の対応としては、発生直後の迅速な対応が大切になってきます。連絡や対応の遅れがないように研修を積み重ね、全職員での周知徹底を図ります。

苦情対応フローチャート



附則

1. この指針は、令和 6 年 10 月 1 日より施行する。
1. この指針は、令和 7 年 7 月 1 日より施行する。