

Team Happiness メディカルケア Kids Lab.

苦情対応マニュアル

2023 年 6 月作成

1. 苦情対応の基本原則

当事業所は、すべての苦情に対し、以下の原則に基づいて対応します。

- ・公正・公平の原則

苦情申出者や内容によって対応を変えず、公平かつ誠実に対応します。

- ・秘密保持の原則

苦情の内容や、申出者に関する個人情報 は 厳重に管理し、本人の同意なく第三者や関係のない職員に開示しません。

- ・迅速・適切な処理

苦情を受け付けた際には、迅速に事実確認を行い、適切な解決策を講じます。

- ・改善への活用

苦情を単なる問題としてではなく、サービス向上への貴重な意見として真摯に受け止め、業務改善に活かします。

- ・不利益扱いの禁止

苦情を申し出た利用児やその家族に対し、不利益な取り扱いは一切行いません。

2. 苦情対応の体制と役割

役割	担当者	主な任務
苦情解決責任者	施設長	苦情解決の最高責任者。苦情処理全体の統括、解決策の決定、第三者委員や外部機関との連携。
苦情受付担当者	児童発達支援管理責任者	苦情の受付、内容の記録、責任者への報告。苦情申出者の意向(匿名希望など)の確認。

行政機関その他苦情受付機関

担当機関	連絡先
石川県健康福祉部 障害保健福祉課	所在地 金沢市鞍月 1 丁目 1 番地 電話番号 076-225-1426 FAX 番号 076-225-1429 受付時間 平日 午前8時 30 分～午後 5 時 45 分
金沢市役所障害福祉課	所在地 金沢市広坂 1 丁目 1 番地 1 電話番号 076-220-2289 FAX 番号 076-232-0294 受付時間 平日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 45 分
石川県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 金沢市本多町 3 丁目 1 番 10 号 電話番号 076-234-2556 FAX 番号 076-234-2558 受付時間 平日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分

3. 苦情受付から解決までの対応について

苦情を受け付けた職員は、以下の手順に従い、迅速に対応します。

ステップ 1: 苦情の受付と記録(苦情受付担当者)

・傾聴と共感

苦情申出者の話を途中で遮らず、まずは誠実な姿勢で最後まで傾聴し、共感の意を示す。

・事実の記録

「苦情受付・対応記録書」を用い、5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように)に基づき、苦情の内容、申出者の要望、受付日時を正確に記録する。

・責任者への報告

記録書を作成次第、直ちに苦情解決責任者へ報告し、指示を仰ぐ。

・申出者の意向確認

苦情解決の進め方、匿名希望の有無、第三者委員への報告の可否について、申出者の意向を確認する。

ステップ 2: 事実確認と原因究明(苦情解決責任者・受付担当者)

・関係者への聴取

苦情に関係する職員から速やかに事情を聴取し、客観的な事実確認を行う。

・記録・証拠の確認

支援記録、連絡帳、職員の勤務記録など、関連する文書や証拠を確認する。

・原因の特定

事実確認の結果に基づき、苦情が発生した真の原因が、職員の不適切な対応、支援計画上の問題、または環境・体制上の問題のいずれにあるのかを特定する。

ステップ 3: 解決策の検討と提案(苦情解決責任者・関係職員)

- ・**解決策の策定**

苦情申出者の要望を最大限尊重しつつ、原因に基づいた具体的な解決策、または再発防止策を策定する。

- ・**申出者への説明**

責任者または責任者からの指示を受けた職員が、事実確認の結果と策定した解決策を、速やかに、分かりやすく、誠意をもって申出者に説明し、理解を求める。

- ・**第三者委員の介入**

申出者が解決策に納得しない場合や、事案が複雑な場合は、第三者委員に介入を依頼し、中立的な立場からの助言や調整を求める。

ステップ 4: 解決とフォローアップ(苦情解決責任者)

- ・**解決の確認**

申出者が解決策に同意したことを確認し、苦情対応記録書に解決日と申出者の署名(または同意確認の記録)を得て、解決とする。

- ・**再発防止策の実施**

策定した再発防止策を直ちに実施に移す。

- ・**報告と情報共有**

苦情対応の経過と結果を、虐待防止委員会や職員会議で共有し、サービスの継続的な改善に活かす。

4. 苦情対応時の留意事項

・カスタマーハラスメントへの対応

申出者の要求が過度である、威圧的である、または常軌を逸していると判断される場合は、「ハラスメント防止マニュアル」に準じて対応する。一人の職員で対応せず、責任者が前面に出て対応することを原則とする。

・初期対応の重要性

苦情の多くは初期対応の不備で深刻化するため、最初の受付時に謝罪（不快にさせたことに対して）と感謝（意見をいただいたことに対して）を必ず伝える。

・守秘義務の遵守

事実確認の過程で知り得た他の利用者や職員に関する情報は、本人の同意なく決して外部に漏らさない。

5. 記録の保管と情報公開

・記録の保管

すべての苦情対応記録書は、法的に定められた期間、適切に保管する。

・情報公開

苦情の受付状況や解決結果を個人情報が特定されないよう配慮した上で事業所の掲示板やウェブサイトなどで定期的に公開し、透明性の確保に努める。

〈変更・廃止手続き〉

本マニュアルの変更および廃止は、理事会の決議により行う。

〈附則〉

本マニュアルは、2023 年 7 月 1 日から適用する。

以上