

苦情対応マニュアル

1.目的

このマニュアルは、社会福祉法に基づき、指定児童発達支援、指定放課後等デイサービス指定保育所等訪問支援事業所「やんちゃkids東筑山形」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（以下「利用者等」）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。

2.苦情とは

このマニュアルにおける「苦情」とは、職員が提供した支援に対する不満、またはサービスを利用する側の何らかの不都合、不利益などが生じる事柄に対する訴え等を「苦情」という。

日常的に職員が提供する支援やサービス提供により、適切な対応を行い、記録に残す必要があり、適切と思われる対応であったとしても、後に「苦情」として現れることもある。

3.基本的な心構え

☆ 苦情申出人（以下「申出人」という。）からの苦情等に対応する際には、苦情受付担当者又はその他職員は、次の事項に留意すること。

- ・申出人のプライバシーの保護のため個室を使用する。

但し、その際は、苦情受付担当者の他、職員1名が立会う等、複数の職員で受け付けること。

- ・申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。

- ・当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かを考え、誠意をもって対応すること。

- ・最後まで申出人の話を聞き途中で遮らない。

- ・言い分をすぐに否定しない。

言い分がわからないときは、適宜、質問し、抱えている問題や不満な点をメモを取りながら的確に把握する。復唱する等の確認を行う。

- ・自分の考えや価値観を捨て、申出人に対し先入観を持ち勝手な思い込みにより話を誘導しない。

- ・専門的な立場や知識で相手を言い負かすことはしない。高圧的にならず、指示・説教的な態度はとらない。

- ・申出人が興奮している場合は、反論や説得は逆効果となるので、場所を移し他の職員に参加してもらう。

- ・たらいまわしをしない。