

苦情解決に関するマニュアル

利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	児童発達支援・放課後等デイサービス
サービス種別	キッズサポートクラブあしたばプラス

措置の概要

1 利用者（入所者）又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

窓 口：098-996-5356
 担当者：保育士 赤嶺三枝
 責任者：代表取締役 権藤 光枝

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

①苦情の受け入れ（来所・電話・手紙・投書・訪問時・サービス提供時・その他）

②苦情受付・記録担当者が管理責任者に報告

③苦情受付・記録担当者及び管理責任者が、事実関係の確認・調査と対応方法について検討する。

④事業所の不手際である場合には、迅速に改善策を立て、必要であれば全職員に周知して関係者の皆様にお詫びをし、改善策を実行する。
 （※苦情を申し出られた当日中に先方に電話して訪問のアポを取る。そして、訪問先で事実の報告と今後の改善・対応方法を報告し深くお詫びをする。）

④事業所の不手際でない場合には、関係者の皆様に誤解である旨を伝えて誤解を生じたことをお詫びし、今後、誤解を生じないような改善策を実行する。

⑤苦情受付・記録担当者が全過程を記録し、今後同じような問題が起こらないように適宜確認を行うようにする。

⑥苦情受付・記録担当者は当日中に報告書を作成し、その報告書を基に事業主に報告する。

3 その他参考事項

【会議】 ①原因と結果の明確化／②責任の所在と内容の明確化／③具体的な対応策の立案／④具体的な再発防止策の立案／⑤今後の対応方法等について事業主への報告をまとめる。

事業所内周知
 ①原因が事業所にあれば対応策を実行

パート等の短時間労働者への周知・連絡
 ①問題点、改善点の再確認
 ②対象労働者の精神的なフォロー

公的機関の相談窓口

南風原町役場福祉課	098-889-4415
与那原町役場福祉課	098-945-1525
西原町役場福祉課	098-945-5013
那覇市保健福祉局障害福祉課	098-862-3275
南城市役所福祉課	098-946-8996
豊見城市役所福祉課	098-850-0024
浦添市役所福祉課	098-876-1234
沖縄県福祉サービス運営適正化委員会	098-882-5704

備考 この他、事業所入口に苦情受付BOXを設置している。