

苦情解決の仕組みについて

一里山教室

1 目的

本書は、社会福祉法及び児童福祉法に基づき、多機能型事業所として児童発達支援・放課後等デイサービスを提供する「あおい湖のこどもサポートルーム 一里山教室」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。本書によって、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

本書における「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

苦情申出人からの苦情等に対応する際には、以下の事項に留意すること。

- 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心がけ、誠意を持って対応する。
- 最後まで申出人の話を聞き、途中で話を遮らない。また、申出人の言い分をすぐに否定するようなことはしない。
- 申出人に対して先入観を持たず、勝手な思い込みにより話を誘導しない。
- たらい回しをしない。
- 不快な思いをさせるきっかけとなったことについて謝罪する。
- できること、できないことをはっきり伝え、不当な要求等には毅然とした態度で対応する。
- 分からないことにはあいまいに答えない。
- 議論、言い訳、弁解、責任転換は禁物であり、高圧的・説教的な態度はとらない。
- 申出人の立場になって考え、常に冷静に、誠意を持って事実確認を行う。

4 苦情解決責任者・苦情受付担当者の設置

【苦情解決責任者】

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という）を置く。責任者は管理者をもって充てる。責任者は苦情解決の仕組みなどについて利用者等に周知すると共に、苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査・分析を行い、速やかに解決策を検討するよう努めるものとする。

【苦情受付担当者】

苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者（以下「担当者」という）を置く。担当者は、次の職務を行う。

1. 利用者等からの苦情の受付
2. 苦情内容、利用者等の意向などの確認と記録
3. 受け付けた苦情等の責任者への報告

苦情解決責任者	児童発達支援責任者（田代 憲二）
苦情受付担当者	常勤職員（柳原 福美）

5 利用者等に対する制度の周知

サービス利用時の説明、事業所内への掲示等により、分かりやすい表現を用いた苦情解決の仕組みを利用者等に対して行う。

6 苦情の受付

- 担当者は、利用者等から苦情を随時受け付ける。また、担当者が不在時には、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合、速やかに担当者に連絡し、状況を正確に報告する。
- 苦情の申し出は、様式によらない文書、口頭による申し出によって受け付けることができる。苦情の受付に際しては、苦情受付簿にて記録し、その内容について苦情申出者に確認する。

7 苦情受付の報告・確認

担当者は、受け付けた苦情を原則として責任者に報告する。投書など匿名の苦情についても、責任者に報告し、必要な対応を行う。

8 苦情の解決

責任者は、苦情申出者との話し合いによる原因報告、解決策の提示により苦情解決に努めるものとする。その際、話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認を行う。

9 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

1. 苦情に関する記録については『苦情受付簿』を使用すること。記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。その記録は5年間保存するものとする。
2. 責任者は、苦情申立者に対して改善を約束した事項の状況について、一定期間経過後に報告する。

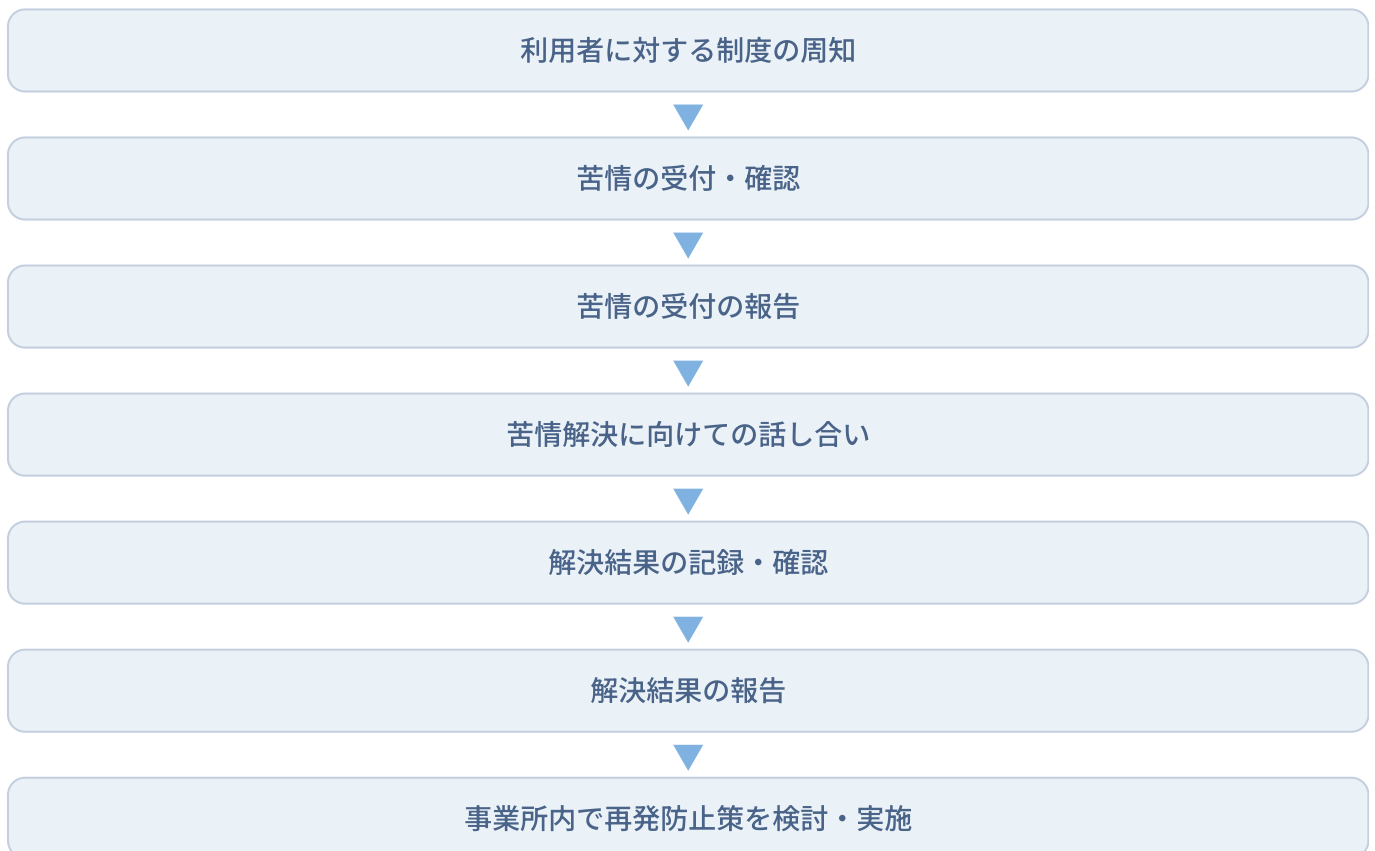
10 行政機関等の調査への協力・改善

当事業所は、提供したサービスに関し、大津市、滋賀県（都道府県知事）及び国民健康保険団体連合会が行う報告の求め・調査等に協力するとともに、これらの機関から指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行う。また、これらの機関から求めがあった場合には、その改善の内容を報告する。

11 秘密保守義務

責任者及び担当者並びに事業所の職員又はこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

12 苦情解決の流れ



13 苦情・要望・意見の申し立て先

【事業所の窓口】

受付時間	9時～17時（火～土） 8/13～8/15・12/29～1/3は除く。
苦情解決責任者	田代 憲二
苦情受付担当者	柳原 福美
電話番号	077-526-5288

【行政機関その他の苦情受付機関】

機関名	住所	電話番号	受付時間
大津市 障害福祉課 障害福祉係	〒520-8575 滋賀県大津市御陵町3-1（大津市役所内）	077-528-2726	9時～17時（平日）
滋賀県社会福祉協議会（運営適正化委員会）	〒525-0072 滋賀県草津市笠山7丁目8-138（県立長寿社会福祉センター内）	077-567-4107	9時～17時（平日）
滋賀県国民健康保険団体連合会（介護保険課 苦情相談窓口）	〒520-0043 滋賀県大津市中央4丁目5番9号	077-510-6605	9時～17時（平日）

医療法人杏華会 あおい湖のこどもサポートルーム 一里山教室

令和6年10月1日 作成 / 令和7年4月1日 改定 / 令和8年3月1日 改定