

苦情解決のための対応マニュアル

こどもデイサービスらびい

令和7年3月1日更新

こどもデイサービス らびいでは、苦情解決のために以下の取り組みを行う。

- ◇ 利用者又は家族からの相談又は苦情等に対応する事業所内の担当を定める。
- ◇ 円滑かつ迅速に苦情を解決するための体制・手順を定める。
- ◇ 具体的な対応の方針を定める。
- ◇ 苦情等に対応する他の申立先を明示する。
- ◇ 上記内容について、利用者とその家族に周知する。
- ◇ 上記内容について、従業者全体で周知する。

1. 利用者又は家族からの相談又は苦情等に対応する事業所内の担当は児童発達支援管理責任者が担う

2. 円滑かつ迅速に苦情を解決するための体制・手順

- ① 利用者・保護者からの苦情に対し、傾聴・共感し、内容を確認する。
- ② 苦情に関係している職員に状況を確認する。
- ③ 早急に職員会議を開催し、対応策・改善策を検討する。
- ④ 改善策を利用者・保護者に提示する。

3. 具体的な対応の方針

- ① 利用者・保護者が苦情申し立てをした場合、これを理由として利用者に対して一切の不利益を与えない。
- ② 職員全員が誠意をもって解決にあたる。
- ③ 苦情に対しては迅速に対応する。
- ④ 苦情の内容、確認した内容、職員会議の内容、改善策、保護者への提示内容は全て記録、ファイルしておき、今後の参考に活用する。
- ⑤ 解決が困難な場合、東京都福祉協議会 福祉サービス適正化委員会に調整して頂く。

4. 苦情等に対応する他の申立先

- 1) 利用者本人の受給者証支給市区町村の窓口
- 2) 東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会
千代田区神田駿河台 1-8
電話:03-5283-7020 FAX:03-5283-6997
E-mail:kaiketsu@tcsw.tvac.or.jp

<更新履歴>

更新日	内容
平成 31 年 2 月 1 日	作成
令和 2 年 7 月 1 日	更新
令和7年3月1日	更新