

運動療育クラブゆかり 苦情対応マニュアル

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。
- 申出人を長く待たさず、正確・迅速・丁寧な対応を心掛ける。
- 最後まで申出人の話を聞き途中で遮らない。
- 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に取りながら的確に把握する。復唱する等の確認を行う。
- 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、場所を移したり他の職員に参加してもらう。
- 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。
- わからないことはあいまいに答えない。自分だけで判断できない問題の場合は、期限を明確にして後日回答する旨約束する等、誠意を持って対応する。
- 事実確認を十分に行い事実に基づいて対応する。、受容的態度で聴くよう努める。
- 対応する職員は、感情的にならずに常に冷静にふるまう。
- できること、できないことをはっきりと伝え、過大な期待は抱かせない。
- 申出人や関係者の秘密を守る。
- 電話による苦情の訴えの場合も基本的に上記に基づく対応とするが、訴えの内容、氏名、住所、連絡先、当事者との続柄等を記録し、必要に応じて速やかに直接面談の機会を設けるなどの対応をする。

※本事業所で解決できない苦情等の相談、下記行政機関又は社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に連絡すること。

- ・堺市役所障害福祉サービス課事業者係 電話072-228-7331
- ・大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会 電話06-6191-3130

※記録

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付・経過記録書」に記録し、その内容について申出人に確認する（この際は必ず2名以上の職員で対応すること）。その記録は、5年間は保存する

