

ほしぞらキッズ Kira 苦情解決規程

(目的)

第1条

この規程は、当事業所が提供するサービスに関する苦情に対し、利用者および保護者からの相談・苦情を適切に受け付け、迅速かつ適切に解決するための具体的な手順、体制を定めるものであり、苦情解決を通じて、利用者の権利擁護、サービスの質の向上、そして利用者・保護者との信頼関係構築を目的とする。

(適用範囲)

第2条

この規程は、当事業所の全ての職員に適用される。また、利用者および保護者からの苦情が対象となる。

(基本原則)

第3条

- ・傾聴と尊重：苦情の内容を真摯に受け止め、苦情を申し立てた方の意見や心情を尊重する。
- ・迅速かつ公正な対応：苦情に対し、公平な立場で迅速に事実を確認し、適切な解決策を検討、実施する。
- ・秘密の保持：苦情の内容および苦情を申し立てた方が特定できる情報は、本人の同意なしに第三者に開示しない。
- ・再発防止と改善：苦情解決のプロセスを通じて、サービスの課題を明確にし、再発防止と継続的なサービス改善につなげる。
- ・説明責任：苦情解決の経過および結果を、苦情を申し立てた方に丁寧に説明する。

(苦情解決体制)

第4条

(1) 苦情解決責任者および苦情受付担当者

苦情解決責任者は代表社員とし、苦情解決の総括、解決策の決定および第三者委員との連携を行う。苦情受付担当者は管理者とし、苦情の一次受付、初期対応、記録および責任者への報告を行う。

(2) 第三者委員の設置

事業所の公正性・客観性を確保するため、事業所とは直接関係のない第三者委員を設置する。

氏名：重要事項説明書に記載する。

連絡先：重要事項説明書に記載する。

役割：

- ・ 苦情の直接受付
- ・ 苦情内容の事業所への伝達
- ・ 解決策への助言、調整
- ・ 事業所の苦情解決体制の改善に関する助言

(苦情解決の手順)

第5条

(1) 苦情の受付

受付方法：口頭、電話、書面（苦情受付用紙、手紙）、ホームページの問い合わせフォーム、または第三者委員への直接申し立てなど、複数の方法で苦情を受け付ける。

初期対応：

- ・ 苦情受付担当者は、申し立てを受けた際、傾聴の姿勢で冷静に対応する。
- ・ 苦情を申し立てた方の氏名その他個人が特定できる情報、申立て日時、苦情の内容、希望する解決策、連絡先などを「苦情受付記録票」に正確に記録する。
- ・ 苦情受付担当者は、第三者委員の関与を希望するかどうかを確認する。
- ・ 苦情受付担当者は、記録した内容を苦情を申し立てた方に確認してもらい、必要に応じて署名を求める。
- ・ 苦情解決責任者への報告：苦情受付担当者は、受理した苦情の内容を速やかに苦情解決責任者へ報告する。

(2) 苦情解決のための話し合い

- ・ 事実確認：苦情解決責任者および苦情受付担当者は、苦情の内容に基づき、関係する職員からの聞き取り、記録の確認、現場の状況確認などを行い、事実関係を正確に把握する。
- ・ 解決策の検討：苦情解決責任者、苦情受付担当者、関係する職員（必要に応じて第三者委員も参加）が協議し、問題解決に向けた具体的な解決策を検討する。個別の支援計画の見直しや、職員への指導、研修なども含め、多角的に検討する。
- ・ 話し合い：苦情解決責任者または苦情受付担当者は、検討した解決策を苦情を申し立てた方に提示し、話し合いの場を設ける。話し合いでは、事実関係の認識を共有し、事業所としての見解と提案する解決策を丁寧に説明し、双方の合意形成に努める。第三者委員の関与を希望された場合は、第三者委員が間に入って話し合いを進める。

(3) 解決への対応

- ・解決策の実施：話し合いで合意が得られた解決策を速やかに実施する。
- ・結果の記録：苦情解決の過程および結果について、「苦情解決記録票」に詳細に記録し、苦情解決責任者が保管する。
- ・解決結果の通知：苦情解決責任者は、解決結果を苦情を申し立てた方に書面または口頭で通知する。

(4) 解決に至らなかった場合

話し合いの結果、苦情を申し立てた方と事業所との間で合意が得られず、解決に至らなかった場合は、以下の対応を取る。

- ・第三者委員による調整：第三者委員が介入し、仲介・調整を行う。
- ・行政機関への紹介：千葉県社会福祉協議会に設置されている「運営適正化委員会」や市町村の担当窓口など、外部の相談窓口を紹介する。

(苦情解決の評価と改善)

第6条

(1) 苦情解決委員会の設置

苦情解決責任者を中心に、必要に応じて「苦情解決委員会」を開催し、苦情内容の報告、解決状況、再発防止策について協議する。

(2) 苦情事例の分析と共有

- ・解決された苦情事例については、その原因を分析し、類似の苦情が起こらないための再発防止策を検討する。
- ・必要に応じて、職員全体に事例（個人が特定できない形）を共有し、サービスの質の向上に役立てる。

(3) 規程の見直し

この規程は、苦情解決の状況、関係法令の改正、その他必要に応じて見直しを行う。

(苦情解決体制の周知)

第7条

当事業所の苦情解決窓口、苦情解決担当者、苦情解決責任者、第三者委員の氏名、連絡先、苦情解決の仕組みについて、契約時に「重要事項説明書」を用いて保護者に説明するとともに事業所内に掲示する等により周知する。

附則

この規程は、令和8年5月1日より施行する。