

事業所の名称	わくわく未来CAN2・わくわく未来CAN相談事業部
サービスの種類	児童福祉法 放課後等デイサービス／児童福祉法・障害者総合支援法 相談事業部

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窓口(連絡先)、担当者**

相談責任者・・・法人理事長 飯塚陵子  
 事業担当理事・・・飯塚陵子  
 相談窓口・・・井上幸代

連絡先・・・045-303-2080 (法人代表)  
 事業所・・・045-303-6161 (事業所直通)

**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電話などにより、苦情を受け付けたものは、その連絡が終了直後に「業務記録」に「いつ・誰から・誰が受けたか・どのような内容か」を記録し、法人理事長および児童発達支援管理責任者が確実に書面でも確認できるようにする。

②連絡を受けた管理者は、その内容について「苦情受付記録」に記入。苦情内容が「法人(事業部)管理体制の問題」「職員のケア内容の問題」「利用者自身もしくは、家庭環境の特性による問題」などの問題を分析する。

③「法人(事業部)管理体制」の場合・・・理事会で、個別支援計画書に矛盾がなかったか、利用者フェイスシートが確実だったか、区担当ケースワーカーからの情報が整理できていたかなどについて、再点検を行う。

④「職員のケア内容」の場合・・・当該指導員(ケア担当)からどのようなケアをどういう場面で行ったか聞き取る。個人的な内容の場合は指導を、全体共有が必要な内容の場合は、直近のケース検討で内容の共有と対策の検討を行う。職員全体で苦情内容の共有と、今後どのようにケアを進めたらよいかを検討、全体のスキルアップを行う。

⑤さらに、事故につながる苦情の場合は、利用者・サービス提供の両者を調査し、迅速に管理者が利用者を訪問。事故防止について、現況を確認しながら再発防止の措置をとる。また、事故については、事業所の「事故報告書」に記録し、事故報告を所管の局へ報告する。

**3 その他参考事項**

職員のスキルアップについて

(1) 職員会議

原則 毎月第3水曜日 未来CAN職員会議

(2) ケース会議

1名/1日、個別支援計画書の確認/総合的な援助の方針について整合性を確認し、ケアの方針や、モニタリングを行い、適切な対応について職員で都度新しい方針を検討する。

(3) 苦情を頂いた後

2015年初回策定

2018年3月29日改訂

2019年1月30日改訂

2021年3月31日改訂

2022年3月31日改訂

2022年10月1日改訂