

苦情・相談対応方針

文書番号：TS-POL-26-01 | 所管：株式会社 THE SHIP | 対象：全事業所

私たちの約束

苦情・相談・要望を、支援の質と組織運営を改善するための大切な声として受け止めます。申し出たことを理由に、利用、支援、契約、職員との関係で不利益な取扱いはい行いません。

基本方針

- 子どもの安全、尊厳、最善の利益を最優先にします。
- まずお気持ちと希望を伺い、事実と意見・推測を分けて記録します。
- 受領後は原則当日、遅くとも翌営業日までに、受領・担当・次回連絡予定をお伝えします。
- 関係記録と関係者の説明を確認し、一方の説明だけで結論を出しません。
- 誤りが確認されたときは、謝罪、是正、再発防止、有効性確認まで行います。
- 個人情報是对応に必要な範囲に限って共有し、権限を限定して保存します。
- 事業所内で解決しない場合や、外部相談を希望する場合は、自治体・山梨県福祉サービス運営適正化委員会等を案内します。

受付方法

- 対面、電話、書面、メール等で、利用者本人、保護者、家族、代理人、関係機関から受け付けます。
- 匿名の申し出も受け付けます。ただし、確認や回答に限界が生じることがあります。
- 子ども本人からの訴えは、年齢・発達・コミュニケーション特性に応じた方法で丁寧に確認します。

法人窓口

区分	窓口
苦情解決責任者	代表取締役 土屋 勇太
受付担当	各事業所の管理者（不在時は勤務責任者）
法人共通メール	info@theshipcorp.co.jp
受付時間	各事業所の開所時間内（緊急時は安全確保を優先）

外部相談も利用できます

事業所への申し出を経ずに、自治体や山梨県福祉サービス運営適正化委員会へ相談することもできます。詳細は「TS-FORM-26-01-6 外部相談窓口一覧」をご覧ください。

根拠・参照資料

- 指定障害児通所支援基準（苦情解決・記録保存）
https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=82ab2618&dataType=0&pageNo=1
- 指定障害児相談支援基準（苦情解決・記録保存）
https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=82ab2666&dataType=0&pageNo=1
- 厚生労働省『社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針』
https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=00ta8363&dataType=1&pageNo=1
- 山梨県福祉サービス運営適正化委員会
https://www.y-fukushi.or.jp/renew/consult/steering_committee.html
- 山梨県 障害福祉課
<https://www.pref.yamanashi.jp/shogai-fks/>