

苦情・相談対応規程

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

第1条（目的）

本規程は、株式会社 THE SHIP が運営する事業所に寄せられた苦情、相談、要望その他の申し出を迅速かつ適切に受け止め、利用者の権利擁護、説明責任、支援の質の向上及び再発防止を確保することを目的とする。

第2条（適用範囲）

児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援、障害児相談支援その他当社が提供する福祉サービスに関する、利用児童、保護者、家族、代理人、関係機関その他の者からの申し出に適用する。匿名の申し出を含む。

第3条（定義）

区分	定義
相談	説明、助言、確認等を求める申し出
要望	対応、変更、改善等を求める申し出
苦情	不満、不信、不利益又は権利侵害の疑いを含む申し出
重大案件	安全、生命身体、虐待・不適切支援、事故、個人情報漏えい、法令違反、犯罪、報道・行政対応等に直結する可能性のある案件
案件責任者	案件ごとに調査、進捗、連絡、記録を統括する者

第4条（組織体制）

- 苦情解決責任者は代表取締役とし、解決方針、外部報告、最終回答及び再発防止の最終責任を負う。
- 苦情受付担当者は各事業所の管理者とし、全職員は申し出を受けたとき直ちに受付担当者へ引き継ぐ。
- 案件責任者は管理者又は代表取締役が指名する。申出内容の当事者又は利害関係者だけに調査を任せない。
- 第三者委員を置く場合は、代表取締役が中立性・専門性を確認して委嘱し、氏名と連絡先を利用者へ周知する。

第5条（受付）

- 受付方法は、対面、電話、書面、メールその他利用者が申し出やすい方法とする。
- 職員は、その場で解決を約束せず、安全確保、傾聴、希望確認、連絡先確認、管理者報告を行う。
- 受付担当者は TS-FORM-26-01-1 に記録し、案件 ID を付番する。案件 ID は原則『COM-西暦4桁-連番4桁』とする。
- 申出者に対し、第三者委員への報告及び話し合いへの助言・立会いの希望を確認する。第三者委員が未設置の場合は外部相談窓口を案内する。

第 6 条（不利益取扱いの禁止）

申し出又は外部相談を理由として、利用拒否、支援の低下、威圧、報復その他の不利益な取扱いをしてはならない。契約や安全に関する判断が必要な場合は、申し出とは切り離し、客観的根拠、合理的配慮及び代替手段を記録する。

第 7 条（初動と標準期限）

段階	標準期限	実施事項
安全確保・重大案件報告	直ちに	子どもの安全確保、管理者・代表への即時報告、該当規程への接続
受領連絡	原則当日／遅くとも翌営業日	受領、担当者、次回連絡予定を伝える
切り分け・担当指名	2 営業日以内	種別、重大度、調査計画、期限を決定
中間報告	5 営業日以内を目安	調査が続く場合に進捗、未確認事項、次回予定を伝える
最終回答	10 営業日以内を目安	事実、判断、対応、再発防止を回答。延長時は理由と新期限を通知

期限の位置づけ

上記は法人の標準運用期限であり、法定期限を意味しません。重大性、調査範囲、申出者の希望等により短縮又は延長します。延長する場合は放置せず、理由と次回連絡日を記録します。

第 8 条（調査）

- 調査項目、確認先、担当、期限を決める。
- 支援記録、連絡帳、計画書、契約書、送迎記録、メール等の原資料を保全する。
- ヒアリングは個別に行い、事実、記憶、意見・推測を分けて記録する。誘導や口裏合わせを行わない。
- 当事者のプライバシーと子どもの心理的安全に配慮し、不要な反復聴取を避ける。

第 9 条（判断・回答）

案件責任者は、確認できた事実、確認できなかった点、基準・契約・計画との照合、判断、対応案を整理する。最終回答は管理者が確認し、重大案件又は法人判断を伴う案件は代表取締役が承認する。回答は『申出内容→確認結果→事業所の判断→対応・再発防止→相談先』の順とし、個人情報保護上開示できない他者情報はその理由を説明する。

第 10 条（重大案件の接続）

兆候	直ちに行うこと
事故・傷病・送迎事故	安全確保、救急要請等、事故対応規程への接続、家族・行政への連絡要否判断
虐待・身体拘束・不適切支援	証拠保全、関係者からの分離等、虐待防止指針への接続、通報・報告要否判断
個人情報漏えい	拡大防止、漏えい範囲確認、個人情報事故手順への接続、本人・監督機関等への報告要否判断
犯罪・暴力・切迫した危険	安全確保、110 番・119 番等を含む緊急対応
職員ハラスメント・労務問題	申出者を分離保護し、ハラスメント規程・労務手続へ接続

第 11 条（過度な要求・迷惑行為への対応）

暴力、脅迫、差別的言動、長時間拘束、同一要求の反復等により安全又は業務継続が損なわれる場合は、記録を残し、窓口を管理者に一本化し、面談方法・時間・連絡手段を調整できる。ただし、行為への対応と苦情内容の調査を分け、正当な申し出を打ち切らない。子どもの支援継続と合理的配慮を検討する。

第 12 条（再発防止・完了）

- ・ 誤り又は仕組み上の課題があるときは TS-FORM-26-01-5 に是正・予防措置、責任者、期限、証跡、有効性確認日を記録する。
- ・ 完了は、回答実施、未処理事項の明確化、必要な是正措置の起票、記録の格納、管理者確認を満たした時点とする。申出者の納得を完了の必須条件とはしないが、理解状況と追加希望を確認する。

第 13 条（記録・保存・アクセス）

受付票、対応記録、台帳、回答書、再発防止記録及び証拠資料を案件 ID で関連付ける。苦情内容等の記録は、指定障害児通所支援及び指定障害児相談支援の基準に合わせ、サービス提供日から 5 年間保存する。事故、虐待、個人情報、訴訟等の関連規程により長い期間が定められる場合は長い方に従う。保存先はアクセス制限された法人指定の SharePoint フォルダとし、閲覧権限は代表取締役、管理者及び案件対応に必要な者に限る。

第 14 条（行政・外部機関への協力）

都道府県、市町村その他の権限ある機関が行う調査、指導又は助言に協力し、必要な改善を行い、求められた場合は改善内容を報告する。山梨県福祉サービス運営適正化委員会が行う調査又はあっせんに、できる限り協力する。

第 15 条（教育・点検）

全職員に年 1 回以上、受付、傾聴、記録、重大案件の切り分け及び不利益取扱い禁止に関する研修を行う。管理者は少なくとも年 1 回、台帳、期限遵守、未完了案件、再発防止の有効性及び窓口揭示の更新状況を点検する。

附則

本規程は 2026 年 4 月 1 日から施行する。外部窓口の連絡先は少なくとも年 1 回及び行政組織改編時に確認する。

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/>