

苦情・相談・事故対応マニュアル

ハグの木

(最新版：2025年11月)

1. 基本方針

「ハグの木」は、子どもたち一人ひとりの成長と安心を大切にし、ご家族・関係者の皆さまとの信頼関係のもと、開かれた施設運営を行います。苦情・相談・事故への対応は迅速・誠実・公平を基本とし、再発防止とサービス向上に活かします。

2. 対象となる内容

- ・ 利用者・保護者・関係者からの苦情・意見・相談
- ・ 職員間のトラブル・ハラスメント等
- ・ 事故・ヒヤリハット（利用者、職員、第三者など）

3. 体制・役割分担

役職	主な役割
管理者	全体の対応統括、再発防止策の決定、報告書の最終確認
苦情対応責任者	初期対応、聞き取り、記録の作成
担当職員	現場での状況把握、初期対応、必要な報告
第三者委員（外部相談窓口）	苦情対応が困難な場合の中立的判断・助言

4. 苦情・相談の受付と対応

① 受付方法

- ・ 来所、電話、手紙、メールなどあらゆる手段を受付可

電話番号 090-2325-4488

メールアドレス nkimura@hugnoki.com

担当：木村 奈美枝

- ・ 口頭でも丁寧に聴取、聞き漏らしのないよう記録

② 初期対応（原則、即日）

- ・ 苦情・相談内容を傾聴
- ・ 必要に応じて事実確認を実施
- ・ 相手の気持ちを尊重しつつ、解決への姿勢を明確に示す

③ 記録・報告

- ・ 「苦情・相談受付記録」に記録（様式あり）
- ・ 管理者に報告し、対応方針を協議

④ 経過報告・解決

- ・ 対応経過を定期的に報告
 - ・ 解決後は、結果と再発防止策を説明し、同意を得る
-

5. 事故発生時の対応

① 応急処置と安全確保

- ・ けが・発作などが起きた場合、速やかに提携先医療機関榎野連絡と応急対応
- ・ 状況により救急搬送、保護者への連絡を優先

② 報告と記録

- ・ 「事故・ヒヤリハット報告書」に記録（様式あり）
- ・ 管理者に即報告、関係機関（児童相談所、市区町村など）への報告も必要に応じて行う

③ 保護者への説明

- ・ 事実経過と今後の対応について誠実・丁寧に説明
 - ・ 言い訳ではなく「責任ある対応」と「再発防止」を伝えることを重視
-

6. 再発防止策の実施

- ・ 必要に応じてスタッフ会議や勉強会を実施
 - ・ 施設運営マニュアルの見直し
 - ・ ヒヤリハット共有による職員間の情報強化
-

7. 外部相談窓口の案内

苦情・相談が解決しない場合、以下の第三者機関をご案内します。

事業所に関しまして：横須賀市指導監査課 046-822-8411

虐待に関しまして：障害福祉課 046-822-8248

8. 個人情報の保護

苦情・相談・事故対応に関する情報は、関係者以外に漏洩することなく、適切に管理します。関係法令（個人情報保護法等）を遵守します。