

COMPLAINT RESOLUTION

苦情解決のしくみ

ご意見やお困りごとを、どこに、どう伝えていただけるかをまとめたものです。事業所に直接言いにくいことのために、外部の窓口もあわせてご案内しています。



CONTENTS

目次

苦情解決のしくみ

Chapter 01	はじめに	3
------------	------------	---

Chapter 02	受付の体制と伝え方	5
------------	-----------------	---

Chapter 03	受け付けたあとの流れ	7
------------	------------------	---

Chapter 04	外部の相談窓口	9
------------	---------------	---

Chapter 05	記録と公表	11
------------	-------------	----

Chapter 06	ご意見用紙	13
------------	-------------	----

この冊子は、指定通所支援の運営基準にもとづいて定めています。運営基準では、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じることが求められています。

Chapter 06 のご意見用紙は、切り取って、またはコピーしてお使いいただけます。

Chapter

01

はじめに

苦情は、支援をよくするための情報です。言っていだけないほうが困ります。



ご意見をいただくことについて

「こんなことを言ったら、子どもへの対応が変わってしまうのではないか」と心配される方がいます。そのようなことは一切ありません。

ご意見をいただいたことで、お子さまやご家族が不利益な扱いを受けることはありません。

言いにくいときは、外部の窓口へ直接ご相談いただいても構いません。そのための窓口です。

OUR PROMISE

お約束すること

01 不利益な扱いをしません

ご意見をいただいたことを理由に、お子さまへの支援やご家族への対応を変えることはありません。

02 必ずお返事します

いただいたご意見には、原則として1週間以内に、確認した内容と対応をお伝えします。

03 記録して、仕組みを直します

個人の問題で終わらせず、手順や体制の見直しにつなげます。

Chapter

02

受付の体制と伝え方

どの方法でも構いません。お名前を出さずにお伝えいただくこともできます。



CONTACT

事業所の受付体制

役割	担当	連絡先
苦情解決責任者	管理者	042-306-7126
苦情受付担当者	児童発達支援管理責任者	042-306-7126

※ 第三者委員については、現在設置に向けて準備を進めています。設置までのあいだ、事業所以外への申し立ては Chapter 04 の外部の窓口をご利用ください。

HOW TO TELL US

伝え方

方法	内容
口頭で	送迎のとき、お迎えのとき、職員へ直接
連絡帳で	連絡帳にお書きください
ご意見用紙で	事業所に置いてあるご意見用紙に記入し、回収箱へ。無記名で構いません (Chapter 06)
電話で	042-306-7126
郵送で	〒183-0052 東京都府中市新町一丁目71-7 児童発達支援 pocopoco

Chapter

03

受け付けたあとの流れ

受け付けてから改善まで、6つの段階で進めます。



1

受付 苦情受付担当者

内容を「苦情受付等記録書」に記録します。無記名の場合も同じように記録します。受け付けたことを、その場でお伝えします。

2

報告 苦情受付担当者 → 苦情解決責任者

受け付けた内容を苦情解決責任者へ報告します。急を要する場合はただちに報告します。

3

事実の確認 苦情解決責任者

関係する職員から事情を聞き、記録を確認します。お子さまに関することであれば、お子さまの様子も確認します。

4

話し合い 苦情解決責任者

原則として1週間以内に、ご本人へ結果をお伝えします。お話し合いの場を希望される場合は、日程を調整します。

5

改善 苦情解決責任者

改善が必要な場合は、何を、いつまでに、誰が行うかを決めて実行します。実行した結果もご報告します。

6

共有と再発防止 管理者

個人が特定されない形で、職員全体に共有します。同じことが繰り返されないよう、手順や体制を見直します。

※ 虐待が疑われる内容の場合は、この流れとは別に、「虐待の防止のための指針」にもとづいて府中市へ通報します。

Chapter

04

外部の相談窓口

事業所を経由せずに、直接ご連絡いただけます。



事業所に直接言いにくいとき、事業所の対応に納得がいかないときは、こちらへご相談ください。

府中市 障害者福祉課

市内の障害福祉サービスに関する相談

042-335-4162

東京都社会福祉協議会 運営適正化委員会

福祉サービスの苦情相談 (月～金 10:00～16:00) / FAX 03-5283-6997

03-5283-7020

東京都多摩児童相談所

18歳未満のお子さまに関する相談・通告 (府中市を管轄)

042-372-5600

東京都障害者権利擁護センター

障害者虐待に関する相談・通報

03-5320-4223

※ 東京都福祉サービス運営適正化委員会の所在地は、東京都千代田区神田駿河台1-8-11 東京YWCA会館3階です (2026年8月31日時点で公式サイトにて確認)。

Chapter

05

記録と公表

いただいたご意見は、記録に残し、改善の結果とあわせて公表します。



項目	内容
記録	受け付けた苦情とその対応を「苦情受付等記録書」に記録し、保管します
職員への共有	個人が特定されない形で、全職員に共有します
公表	個人が特定されない形で、件数と主な内容、行った改善を自己評価総括表に記載して公表します

公表するのは、いただいたご意見をきっかけに何を変えたかです。ご意見の内容から、どなたからのものかが分かる形では公表しません。

Chapter

06

ご意見用紙

無記名で構いません。記入後は、事業所の回収箱へお入れください。



記入日

年

月

日

お名前(任意)

No.	確認すること	✓
ご意見の内容(あてはまるものに)		
1	支援の内容について	☐
2	職員の対応について	☐
3	送迎について	☐
4	設備・環境について	☐
5	料金・手続きについて	☐
6	その他	☐

ご意見・お困りごと

No.	確認すること	✓
お返事の方法(ご希望があれば)		
1	直接お話ししたい	☐
2	電話で連絡してほしい	☐
3	連絡帳で返事がほしい	☐
4	返事は不要	☐