

(参考様式7)

通所・入所等児童又はその保護者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

支援の種別	放課後等デイサービス
事業所・施設名	ポテンシャル小豆餅

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の窓口(連絡先)、担当者

相談・苦情に対する常設窓口として相談担当者を設置している。
また、担当者が不在の場合は、基本的事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に相談・苦情内容をかならず引き継いでいる。

・苦情解決責任者 尾平 幸宏 (代表取締役)
・苦情受付担当者 渥美 益美 (管理者)
電話番号 053-523-6056 FAX番号 053-475-6565

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 苦情の受付 苦情の面接、電話、書面により苦情受付担当者が随時受け付け、苦情解決責任者に報告する。
(ただし、受付時間9:00～17:00とする)
- ② 事業所内において改善できるものについては、速やかに対応する。
- ③ 原因が事業所内外に波及する可能性のあるものについては、利用者の保護者又は関係機関等と苦情解決の為に話し合いを行い、苦情解決責任者は、苦情申出人に誠意を持って話し合い解決に努める。まず、内部で検討したのち本人に伝達するように心がける。
- ④ 苦情処理の記録 苦情の内容及び処理の過程、結果については必ず記録をとり、保管し再発防止に役立てる。
- ⑤ 都道府県「運営適正化委員」の紹介。
本事業で解決できない苦情は、静岡県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができる。

3 その他参考事項

- ・損害賠償請求に対しては、保険・労災等に対応するか別途混議の上検討する。
- ・普段から苦情の出ないサービス提供に心がける。
- ・その他、必要に応じて市町村の指導を仰ぐものとする。
- ・苦情の内容はスタッフミーティングなどの機会でも、なぜ起こったかを十分に議論し、再発防止のための対応を考える。

注 上の事項は例示であるので、これにかかわらず適宜項目を追加し、その内容について具体的に記載してください。