利用者又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所の名称	**子どもの発達教室 たっち**
サービスの種類	**児童発達支援事業・放課後等デイサービス**

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窓口（連絡先）、

苦情受付窓口を設置し、相談担当者を設けている。
苦情窓口　：　子どもの発達教室 たっち
電話
受付時間　：　毎週月曜日～日曜日　　９：００～１７：００
担当者　　：　鈴木　純子

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

＜処理体制＞
（１）窓口に管理者等がいる場合は、直接対応する。
・相談又は苦情等の内容によっては、状況の詳細を把握するために必要に応じて、お客様宅への訪問を実施する。
（２）管理者等が不在の場合、他の職員にて対応する。
・不在の管理者の代わりに対応して職員は、必ず管理者等へ引き継ぐ体制を整えている。
・相談又は苦情等の内容がその場で解決できる事については、他の職員が親切丁寧な対応を行う。

＜手順＞
（１）苦情処理台帳（苦情対応記録）を置き、受付順に記載する。
（２）苦情についての事実確認を行う。
（３）苦情の処理方法を記載し、管理者に決裁を受ける。
（４）処遇・処理については、関係者と調整連絡を行う。
（５）苦情処理の改善について、お客様に確認を行う。
（６）苦情処理についての結果等を台帳に記載し、再発防止に役立てる。

※ 具体的な対応方針

・サービスへの相談又は苦情等については、内容をよく聞き取り事情を確認し、お客様の満足に対応する。 サービスを提供する側（職員）個人の資質に係わるものについては、管理者が当該職員を直接指導する。
・苦情処理は短期間に行い、同様の相談及び苦情等がないように対策を徹底する。
・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の外部機関との協力により適切な対応方法をお客様の立場にたって検討し、対処する。

3　その他参考事項

・行政機関の苦情窓口を、契約時にお客様に説明し重要事項説明書にも明記する。
（鶴見区障害福祉課等）

備考　上記は例示であるので、これに関わらず、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。