（参考様式４）

障害児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

支援の種類	放課後等デイサービス
事業所名	児童くらぶ　ろけっと

措　置　の　概　要

1　障害児又はその保護者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・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。　苦情の受付は口頭でも行うが窓口に「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。
営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で応対し、後日速やかに対応する。

電話番号：　080-8583-9864　　相 談 担 当 者：倉石　桃花
苦情解決責任者：高宮　壮貴

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　苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
②　苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
③　検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。
④　記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3　その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。
①　毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
②　従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
・　新規従業者においては、1ヶ月間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
・　全従業者を対象に、職場研修を年4回行う。

4　公的機関の相談窓口

福岡県運営適正化委員会	春日市原町3-1-7クローバープラザ　TEL 092-915-3511
田川市高齢障害課	田川市中央町1番1号　TEL 0947-85-7130
糸田町福祉課	田川郡糸田町糸田1975番地1　TEL　0947-26-1241
大任町社会福祉課	田川郡大任町大字大行事3067　TEL　0947-63-3004
川崎町社会福祉課	田川郡川崎町大字田原789-2　TEL　0947-72-3000
香春町福祉課	田川郡香春町大字高野994　TEL　0947-32-8415
添田町保健福祉環境課	田川郡添田町大字添田2151　TEL　0947-82-1232
赤村住民課	田川郡赤村大字内田1188　TEL　0947-62-3000
福智町福祉課	田川郡福智町金田937番地2　TEL　0947-22-7763

備考　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。