（参考様式６）

利用者（入所者）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

事業所又は施設名	障がい者支援施設　一天土浦
申請するサービス種類	生活介護・施設入所支援・短期入所

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

総合案内・相談窓口

・利用者（入所者）又はその家族からの相談又は苦情等の受付は各事業所に任せずに、法人本部対応とする。苦情などは二度と再発しないように事例を各事業所にフィードバックする。
・相談、苦情に対する常設の窓口として担当者を置き、また不在時には、基本的事項について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。

総合案内・相談窓口　　０２９－８４６－１１４１
（社会福祉法人　本部）

相談・苦情窓口　　障がい者支援施設一天土浦
苦情解決責任者：　柏原　裕子（管理者）
苦情受付窓口　：　草間　祐司（サービス管理責任者）
ＴＥＬ：０２９－８４６－２５０６
ＦＡＸ：０２９－８４６－２５０７

第三者委員　　平井　智一（居宅介護支援事業所いっしん龍ケ崎）
連絡先：０２９７－８５－５７１５
池田　陽久（有限会社イノセントファミリー代表取締役）
連絡先：０２９－８３０－０３０１

2　円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

・相談、苦情があった場合、利用者（入所者）又はその家族から詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を確認する。さらに必要なときは関係者との連絡をとる。
・管理者が必要と判断した場合は、職員全員で検討会議を行う。
・迅速かつ速やかに対応する。
・苦情、相談の記録を残す。
・再発防止の検討会議を行い、各スタッフへの周知徹底を行う。

3　その他参考事項

・申し送りの徹底をし、最良のサービスが出来るようにする。
・職員の研修を年４回以上行い、事業所全体のサービス提供の質の向上を図る。