

(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	ハートっ子土浦
申請するサービス種類	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 ハートっ子土浦
苦情解決責任者： 柏原 裕子（法人理事）
苦情受付担当者： 森畑 奈津希
(管理者兼児童発達支援管理責任者)
TEL：029-886-8686
FAX：029-886-8687

第三者委員 平井 智一（居宅介護支援事業所いっしん龍ヶ崎 管理者）
TEL：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）
TEL：029-830-0301

担当行政 土浦市保健福祉部障害福祉課
TEL：029-826-1111
茨城県社会福祉協議会運営適正化委員会
TEL：029-305-7193

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。