

(参考様式7)

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

|  |            |
|--|------------|
| 事業所名   | 児童くらぶ ろけっと |
| 指定障害福祉サービス等の種類   | 放課後等デイサービス |
| <b>措置の概要</b>   |            |
| 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  |            |
| 苦情処理窓口を以下の通り設置する。<br>①窓口設置場所 住所:福岡県田川市伊田町5-11<br>事業所名:児童くらぶ ろけっと<br>電話番号:0947-85-8075<br>携帯番号:080-8583-9864<br>②窓口開設時間 午前9時30分から午後6時30分(学校日)/午前8時30分から午後5時30分(休校日)<br>(日曜日及び12/1~1/3を除く)<br>③対応者職氏名 苦情解決担当者(職名)主任児童指導員(氏名)倉石桃花<br>苦情解決責任者(職名)管理者・児発管(氏名)高宮壮貴<br>④その他 事業所の休業日及び窓口開設時間外は、携帯電話にて対応する。   |            |
| 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)相談及び苦情の対応<br>相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。<br>管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。<br>(2)確認事項<br>相談対応者は以下の事項について確認を行う。<br>①相談又は苦情のあった児童及び保護者の氏名<br>②苦情内容の年月日及び時間<br>③苦情内容に関わった職員の氏名<br>④具体的な苦情・相談内容<br>⑤その他参考となる事項<br>(3)相談及び苦情処理回答期限の説明<br>相談及び苦情に対し、対応した職員の使命を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。<br>(4)相談及び苦情処理<br>概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。<br>①管理者を中心とした相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。<br>・支援対応した者からの概況説明<br>・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討<br>・文章による回答案の検討<br>②文書による回答を作成し、保護者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文章を手渡す。<br>③保護者に渡した文章と同様の文書を児童担当相談員に渡し、苦情又は相談の状況について報告する。<br>④マニュアルに改善点を追記し、全職員に周知する事で、再発防止を図る。   |            |
| 3 その他参考事項  |            |
| ・支援の提供にあたり、研修等の実施においてより児童の立場に立った支援提供を心がける様指導を行う。<br>・苦情が出た場合は、誠意を持って対応するものとし、苦情に至らないケースであっても、保護者から相談・要望を受けた場合は、事例検討材料として今後の支援向上に努める事とする。<br>・法令違反と思われる苦情があった場合は、即時に職員は管理者へ報告する。  |            |
| 4 公的機関の相談窓口  |            |
| 【事業所所在地市町村】<br>田川市役所 障がい者支援係<br>所在地 田川市中央町1-1<br>電話番号 0947-85-7130 ファックス番号 0947-42-2000<br>受付時間 (平日) 8:30 ~ 17:30<br>【支給決定市町村】<br>川崎町役場福祉課福祉係 田川郡川崎町大字田原789-2<br>TEL:0947-72-3000(内線130, 140)<br>添田町役場障がい福祉課 田川郡添田町大字添田2151<br>TEL:0947-82-1231/FAX:0947-85-2869<br>赤村役場住民課 田川郡赤村大字内田1188<br>TEL:0947-62-3000<br>香春町役場福祉課福祉係 田川郡香春町大字高野994<br>TEL:0947-32-8415/FAX:0947-32-4815<br>糸田町役場障がい福祉係 田川郡糸田町1975-1<br>TEL:0947-26-1231<br>大任町役場障がい福祉課 田川郡大任町大字大行事3067<br>TEL:0947-63-3000<br>福智町役場障がい福祉係 田川郡福智町金田937-2<br>TEL:0947-22-7762<br><br>福岡県運営適正化委員会<br>所在地 〒816-0804福岡県春日市原町3丁目1番地7<br>(社会福祉法人福岡県社会福祉協議会)<br>電話番号 092-915-3511<br>ファックス番号 092-584-3790<br>受付時間 月~金(祝日を除く)<br>9:00~17:00 |            |