

参考様式6

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	ワイ・クルーズ 三ツ沢下町
サービスの種類	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窓口（連絡先）、担当者

①窓口設置場所 住所 横浜市神奈川区三ツ沢下町9-26
 事業所名 放課後等デイサービス ワイ・クルーズ
 電話番号 045-270-0392 FAX番号 045-270-0392

②窓口開設時間 月曜～金曜 10:00～18:00
 （ただし、土曜、日曜、祝日、12/30～1/3を除く）

③対応者役職氏名 権責者 役職：管理者兼児童発達支援管理責任者 氏名：高沢 彩花

④その他 事業の休業日及び窓口開設時間外は、留守番電話後、翌営業日に対応する。

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

相談及び苦情があった場合は、原則として管理者が対応する。

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。

(2)確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ①相談又は苦情の有った利用者の氏名
- ②提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③サービス提供した職員の氏名（利用者がわかる場合）
- ④具体的な苦情・相談内容

(5)その他参考となる事項

(3)相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談、苦情内容に対する回答期限を説明する。

(4)相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

①管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。

・サービスを提供した者からの概況説明

・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討

・文書による回答案の検討

②文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で文書を渡す。

③市区町村や神奈川県社会福祉協議会運営適正化委員会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。

④事業実態マニュアルに改善点を追記し、全職員に周知することで、再発の防止を図る。

3 その他参考事項

横浜市役所	所在地 横浜市中区本町6丁目50番地10
こども青少年局	電話番号 045-671-4278
障害児福祉保健課	受付時間 月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（土、日、祝休日、年末始は休業）
神奈川県社会福祉協議会	所在地 横浜市神奈川区鶴屋町2-42-2 かながわ県民センター14階
かながわ福祉サービス	電話番号 045-317-2200
運営適正化委員会事務局	受付時間 月～金曜日 午前9時～午後5時（土、日、祝休日、年末始は休業）

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。