

(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	New Revival Academy
申請するサービス種類	就労継続支援B型

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

相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている

常設窓口 New Revival Academy

TEL 0980-72-5218

FAX 0980-72-5218

窓口担当者 長久保 剛

解決責任者 長久保 剛

相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。

担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制にしている。

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

管理者は、従業者に事実関係の確認を行う。

相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、対応を決定する。

対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。

(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡をする)

3 その他参考事項

事務所において処理し得ない内容についても、行政窓口などの関係機関との協力により適切な方法を利用者の立場に立って検討し、対応する。

毎日、従業者からの報告を受けるようにし、普段から苦情がないようサービスの提供を心掛ける。

運営適正委員会及び市町村相談窓口の案内は、事業所内に掲示し、利用者へ説明をする。

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。