

(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	クオリスキッズぷらす本駒込
申請するサービス種類	児童発達支援

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

苦情受付担当者 福田 正和
苦情受付責任者 福田 正和
対応日時 月～金 9:00～18:30
連絡先 03-5834-8425

- 2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

処理体制 1. 苦情受付担当者は、利用者又は保護者から受け付けた苦情の内容を記録し、速やかに苦情解決責任者へ報告する。
2. 苦情解決責任者は、受け付けた苦情の内容を整理する。
3. 受け付けた苦情に基づいて改善を求められた事項に関して話し合い、その結果を利用者及び保護者へ報告する。
4. 必要に応じて、受け付けた苦情を第三者委員へ報告し、第三者委員は、その話し合いに加わる。

※具体的な対応方針

1. 苦情解決体制を契約書に記載する。
2. 施設のたよりで当期苦情受付体制を知らせる。

- 3 その他参考事項

文京区福祉部障害福祉課(知的/身体)・保健衛生部予防対策課(精神)
電話番号：03-5803-1214/1219(知的/身体)・1230(精神)

文京区社会福祉協議会 権利擁護センター「あんしんサポート文京」
電話番号：03-3812-3156

東京都社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号：03-5283-7020

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。