

(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	クオリスキッズぶらす
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 宇佐美 祥子 苦情受付責任者 宇佐美 祥子 対応日時 月～金 9：30～18：30（営業日・営業時間と同じ） 連絡先 03-6905-7049
2	円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順 月～金 9：30～18：30（営業日・営業時間と同じ） 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 板橋区 福祉部 障がいサービス課 認定給付・指導係 電話番号：03-3579-2392 受付時間：平日8：30から17：00まで 板橋区 福祉部 板橋福祉事務所 障がい者支援係 電話番号：03-3579-2460 受付時間：平日8：30から17：00まで

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。