

苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情解決責任者 管理者 管理者 三宅宏幸

○苦情受付窓口（担当者） 保育士 大熊有理

○TEL 086-476-7716 FAX 086-476-7726

（受付時間 月曜日～土曜日（年末年始、祝日は除く） 8：30～17：30）

(2) 行政機関その他苦情受付機関

◇倉敷市障がい福祉課（倉敷市西中新田640 倉敷市役所）

○TEL 086-426-3305 FAX 086-421-4411

（受付時間 月曜日～金曜日（年末年始・祝日を除く） 8：30～17：15）

◇岡山県運営適正化委員会（岡山市北区南方2-1 3-1 きらめきプラザ）

○TEL 086-226-9400（FAX 兼用）

（受付時間 月曜日～金曜日（年末年始・祝日を除く） 8：30～17：15）

(3) 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

① 苦情報告受付

苦情相談を受けた苦情受付担当者は、苦情内容に応じて利用者又は家族に確認するとともに、苦情の内容及び原因を把握し、苦情受付簿に記録する。

② 苦情解決会議の開催

苦情受付担当者が把握した内容及び原因を基に、速やかに苦情解決会議を開催し対応を検討する。

③ 改善の実施

検討内容に基づき、苦情相談者へその対応や改善方法について連絡・報告を行い、その結果を記録する。

④ 再発防止

苦情解決責任者は、再発防止のため、苦情内容及び改善方法等について点検し、速やかに職員会議を開き周知徹底を図る。