

(参考様式6)

障害児又はその保護者からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

支援の種類	支援の種類 (放課後等デイサービス)
事業所名	事業所名 (放課後等デイサービスウィズ・ユ-川越笠幡)

措 置 の 概 要	
1	障害児又はその保護者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 児童指導員 堀内正太 苦情解決責任者 管理者兼児童発達管理責任者 江村久恵 受付時間 月曜日～金曜日：10時30～18時30分 土曜日、祝日、長期休暇：9時30～17時30分 連絡先 電話 049-272-7747 FAX 049-272-7748
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。 ※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. 施設の広報(ホームページ)で苦情受付体制を知らせる。
3	その他参考事項 各支給決定市町村の担当課及び県運営適正化委員会でも相談等を受け付けている。 【川越市】 川越市こども未来部療育支援課 川越市元町1丁目3番地1 049-224-6247 (月～金 8:30～17:15) 【埼玉県運営適正化委員会】 埼玉県福祉サービス運営適正化委員会 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ1階 048-822-1243 (月～金 9:00～16:00)