

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	ユーススタイルホーム 西東京
申請するサービス種類	短期入所（併設型） 共同生活援助（日中サービス支援型）

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
窓口（連絡先）、担当者

- ①連絡先 TEL:(取得中) FAX:(取得中)
- ②苦情解決責任者:岩澤正博
- ③苦情解決担当者:野島紀子
- ④受付時間 月曜日-金曜日 9:00-18:00
- ⑤担当者が不在の場合の対応
事業所にて記録を残し、担当者に確実に引継ぎをする

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、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認をする。相談担当者は、把握した状況を管理者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ともに、利用者へは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連絡する。）

当事者間での解決が困難である場合、利用者は市区町村へ相談するものとし、地域住民や民生委員などとも連携していく。それでも解決に至らない場合は、都道府県の設置する運営適正化委員会へ相談を行う。

※具体的な対応方針

苦情解決体制を利用者に周知する
第三者委員を設置した
第三者委員:弁護士 三浦佑哉
TEL:03-3398-7271

3 その他参考事項

東京都福祉サービス運営適正化委員会
(月曜日-金曜日10:00-16:00祝日・年末年始を除く)
TEL:03-5283-7020
FAX:03-5283-6997
E-mail: kaiketsu@tcs.w.tvac.or.jp

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。