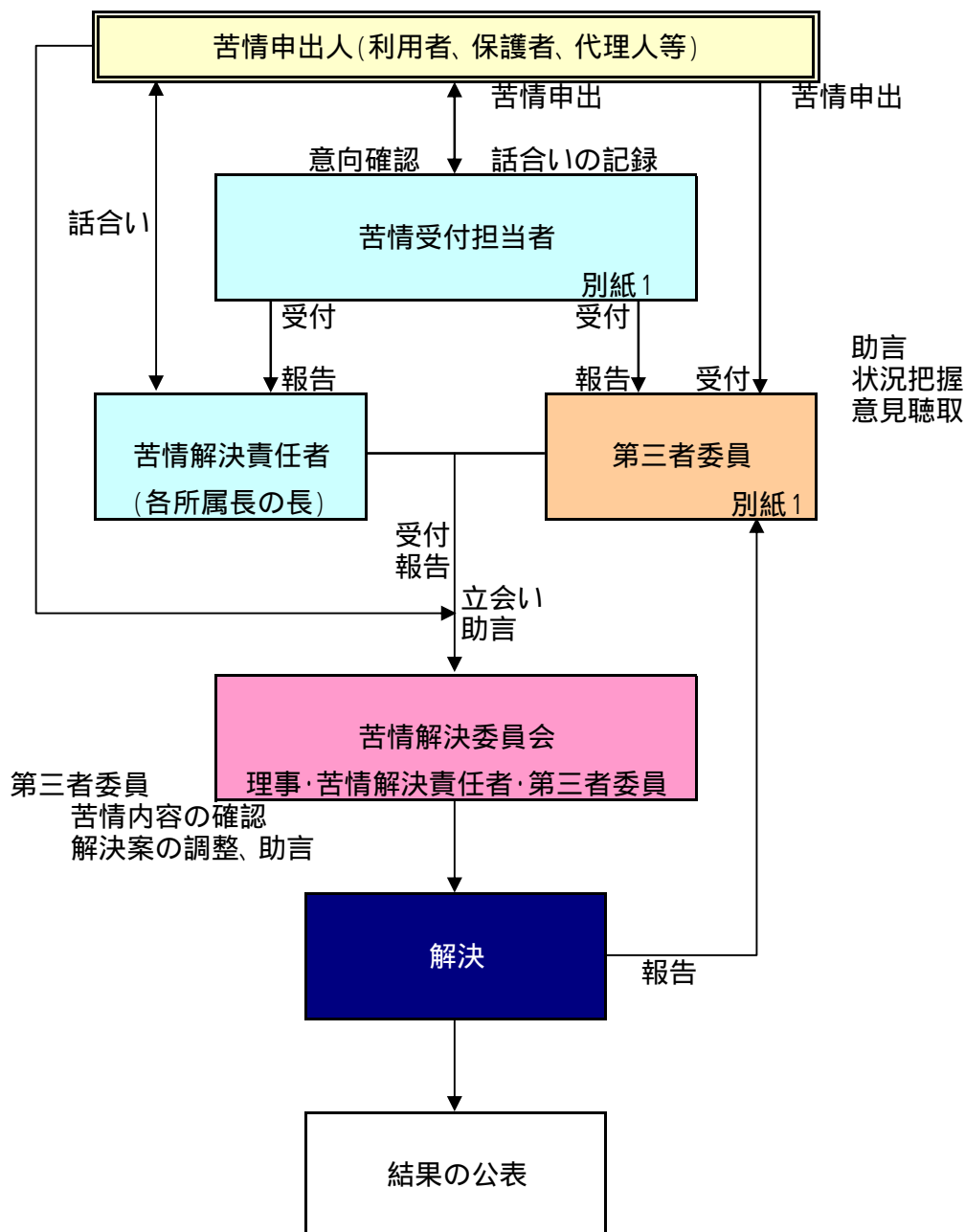


# 苦情解決のしくみ

～ 苦情を解決するために講ずる措置の概要～

1 利用者、保護者等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・相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また利用者からの苦情に適切に対処するため、当該事業所関係者及び利用者以外の中立・公正な「第三者委員」を設置し、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど、積極的な役割を果たしてもらっている。 詳細は『法人・事業所窓口』をご覧ください。

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順



2 その他参考事項

施設等において処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処する。 詳細は第三者機関窓口をご覧ください。