

苦情解決の仕組みについて

本事業所では、利用者および保護者の皆さまからの苦情やご意見を適切に受け止め、サービスの質の向上につなげるため、以下のとおり苦情解決の体制を整えています。

1. 事業所内の苦情受付窓口

サービスに関する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きに関するご相談、ならびに利用者記録等の情報開示の請求については、下記の窓口にて受け付けています。

【苦情受付窓口（お客様相談係）】

担当者：木塚 真人

【苦情解決責任者】

管理者 兼 児童発達支援管理責任者：木塚 真人

【受付時間】

月曜日～金曜日 10：00 ～ 14：00

【電話番号】

0568－48－2992

※苦情やご意見については、内容を記録し、速やかに事実確認および対応を行います。

2. 外部相談窓口（第三者機関等）

事業所での対応にご納得いただけない場合や、第三者への相談を希望される場合は、以下の外部機関へご相談いただくことができます。

① 愛知県社会福祉協議会 運営適正委員会

住所：名古屋市東区白壁一丁目 50 番地

電話番号：052-212-5500

② 北名古屋市役所 福祉こども部 社会福祉課

住所：北名古屋市熊之庄御榊 60 番地

電話番号：0568-22-1111

③ 岩倉市役所 福祉部 福祉課

住所：岩倉市栄町一丁目 66 番地

電話番号：0587-66-1111

④ 名古屋市役所 子ども青少年局 子育て支援部 子ども福祉課

住所：名古屋市中区三の丸三丁目 1 番 1 号

電話番号：052-972-2517

⑤ 一宮市役所 子育て支援課

住所：一宮市本町二丁目 5 番 6 号

電話番号：0586-28-9023

3. プライバシーへの配慮

苦情やご相談の内容については、個人情報の保護に十分配慮し、関係職員以外に漏れることのないよう適切に取り扱います。

4. 周知について

本内容は、重要事項説明書への記載および事業所内掲示、ならびにホームページへの掲載を通して、利用者・保護者の皆さまへ周知しています。
