

## 記入例

### 別紙9（生活援助従事者研修関係）

#### 苦情処理のために講ずる措置の概要

- 1 苦情処理担当者、連絡先、電話番号、FAX番号、メールアドレス
    - ・担当部署 株式会社ぴーぽ 埼玉支部 研修 課
    - ・担当者職氏名 研修係長 川口 きゅぼらん
    - ・担当部署所在地 さいたま市浦和区高砂3-15-1
    - ・電話番号 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇
    - ・FAX番号 〇〇〇-〇〇〇-〇〇△△
    - ・メールアドレス asaitama@pipo.ne.jp
  
  - 2 受講者からの相談又は苦情に対応するための処理体制、手順
    - ・埼玉支部研修課に月曜日から金曜日の9時から17時まで相談窓口を開設（電話、FAX、メールいずれの相談も可）
    - ・その他本社事業部にも〇〇～〇〇まで電話相談（電話〇〇〇〇）を受け付けている。
    - ・申し込みの際には説明文書を手交（説明文書は別添のとおり）
    - ・組織体制、標準的な手順は別添のとおり
- 図面等でわかりやすくしてください
- 3 実習先からの相談又は苦情に対応するための処理体制、手順
    - ・埼玉支部研修課に月曜日から金曜日の9時から17時まで相談窓口を開設
  
  - 4 その他研修事業の水準を高めるためにとる措置の概要
    - ・研修修了後アンケートを実施することで受講生の満足度を計測。
    - ・今まであった質問や苦情については、その改善策を支部ホームページに随時更新する予定。
    - ※具体的な手続き等記載などする。