

記入例

別紙9（介護職員初任者研修関係）

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。