

社会福祉法人 城山

グループホームぽてと

苦情相談体制図

①苦情の申出

利用者又はその家族など



②苦情受付

苦情相談窓口（0776-34-8112）

担当者 大野 雅子

- ・ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ・ 受け付けた苦情等の報告(苦情解決責任者及び第三者委員)



③苦情解決

苦情解決責任者

中村 和己

第三者委員

前田 美樹

- | | |
|----------------|-----------------------------|
| ・ 事実確認 | ・ 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取 |
| ・ 原因の調査 | ・ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知 |
| ・ 苦情申出者との話し合い | ・ 苦情申出人への助言 |
| ・ 解決策の検討・実施・報告 | ・ 事業所への助言 |
| | ・ 苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち合い、助言 |
| | ・ 責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取 |