

# 社会福祉法人 城山

## わいわいポケット(放課後等デイサービス) 苦情相談体制図

### ①苦情の申出

利用者又はその家族など

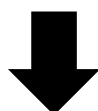


### ②苦情受付

苦情相談窓口 (0776-34-8112)

担当者 藤井 利三

- ・ 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

斉藤 和江

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 |