

苦情対応の流れ



社会福祉法人中心会は、あなたの申し立てる苦情について迅速かつ誠実にその解決が出来るよう努めます。

苦情解決責任者（事業所長）はあなたの申し立てる苦情について、苦情受付担当者を指揮し、調査にあたらせるものとします。

原則として苦情を受け付けた日から2週間以内に文書による回答を行います。

苦情の発生

苦情を察知した職員は苦情解決責任者（所長）に知らせます。

苦情解決責任者は苦情受付担当者に事実関係を調査するように命じます。

苦情受付担当者が事実関係を調査し、「苦情調査書」を作成します。

調査の結果をまとめ「苦情について（ご回答）」を作成し、申立人へお渡しします。

回答の内容に納得した

回答の内容に納得できない

当法人のサービスをご利用されている方については、利用者処遇改善相談員へ審査の請求をすることができます。

利用者処遇改善相談員による審査

利用者処遇改善相談員が2週間以内に審査のため会議を設け、答申いたします。

希望があれば、審査を請求した会議に出席し、意見を発表することも出来ます。

この結果、納得出来ない時は運営適正化委員へ申し立てをすることが出来ます。

★ 意見箱の設置 ★

皆さんの意見を広く伺う為に設置しております。直接職員に言いにくい・・・ということもこの意見箱に入れてください。毎月2回、苦情受付担当者が開きます。

当法人においては、皆様から頂いた苦情内容は、情報開示を目的に、ホームページ、広報誌に匿名で掲載させていただきます。また、利用者処遇改善相談員の会議にてその内容を報告致します。

利用者処遇改善相談員とは??

事業所に対して特別な利害関係を持たない第三者です。事業所を通さず直接連絡をとることをご希望の方は、046-238-7692へご連絡ください。

（おかけになった方の電話番号は不明になるようになっております。）

