

社会福祉法人清和会 日の里西保育園苦情解決手順図

- 入園時の重要事項説明のみならず、継続者の家庭にも年1度は苦情解決フローの説明を行う
- 各担任等、職員にも苦情解決について研修を行うなどして、当フローの周知を行う

苦情申出者(利用者)

口頭等

第三者委員

通知

口頭

書面投函

施設側 苦情受け付け担当者

注!

- 要対応の有無の確認
※要望・苦情ではなく、相談で終了するケースも考えられるため要望・苦情として取り扱うかの同意を、相談内容確認時に署名をもらう
- 希望対応種別(例:話し合い、改善策の提示、職員共有、実態調査 etc.)について確認
※話し合いの場合は第三者委員の立会の希望を確認
- 相談内容の確認及び第三者委員への報告の要否と 本人署名の記入確認
- 受付後、控えの交付
- 投函の場合、受理印、担当者サイン等施設側で受領した事が判るよう 処理後、控えを戻す

報告

施設側 苦情解決責任者

報告

一定期間以内に

- 第三者委員への報告
- 各職員へ会議などで周知

検討

- ・職員会議などでの検討
- ・必要時は第三者委員へ助言を求める
- ・経過記録(理事会報告)

第三者委員

報告

苦情申出者(利用者)

- 第三者委員からの苦情受付報告書が、苦情受付書の控えを受領した日から一定期間を超えて受領できない場合、苦情申出者は苦情受付書の控えをもって、苦情処理の状況等について法人へ質問することが出来る。

- 対応・改善内容の検討を行い、法人・施設で共有する。
- 検討に時間を要する場合は、苦情申出者へ中間報告を行い、最低いつまでに回答を出す事ができるか通知する

対応・回答

注!

- 回答・対応、もしくは中間報告が、第三者委員からの苦情受付報告日から概ね1ヶ月等一定期間を超えてされない場合、苦情受付書の控え及び第三者委員から受領した苦情受付報告書をもって、回答がされないことについて法人へ質問することが出来る。

- 苦情申出者(利用者)
- 第三者委員
- 理事会