社会福祉法人遠淡海会苦情処理体制

○ 苦情処理の流れ

苦情受付窓口の設置	〇苦情申出書の受付
	〇苦情受付担当者は、苦情申出人より内容、希望等を聴取し苦情受付・経過記録書を作成

|苦情解決責任者へ報告 | 〇施設委員会の召集

施設委員会の開催 〇苦情内容の検討

第三者委員への報告 ○苦情申出人に対し、報告を受けた旨通知(苦情受付報告書)

助言・立会の要否の決定 (苦情申出人が第三者委員へ報告することを拒否した場合は除く。)

第三者委員の立会いが不要な場合

- 1. 苦情解決責任者は苦情申出人との話合いによる解決に努める。
- 2. 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員会の助言を求めることができる。
- 3. 話合いの経過、結果や改善事項等について書面での記録と確認を行う。
- 4. 改善を約束した事項について苦情申出人に一定期 間経過後報告する。

第三者委員の立会いが必要な場合

- 1. 話合いに第三者委員が立会い、苦情内容を確認。 解決案の調整、助言をする。
- 2. 話合いの結果や改善事項等について書面での記録と確認を行う。
- 3. 改善を約束した事項について第三者委員に一定期間経過後報告し、助言を受ける。

苦情受付担当者は受付から解決までの経過と結果を書面で記録する。

個人情報に関するものを除き、事業報告書やホームページ・広報紙等により 実績を公表する。

○ 社会福祉法人遠淡海会 苦情解決責任者及び苦情受付担当者

	苦情解決総括責任者		苦情解決責任者			苦情受付担当者			
浜松乳児院				院長	水谷	暢子	事務長	青島	正典
和合こども園				園長	倉田	恵	副園長	中村	恵里
若宮こども園	理事長	水谷	博	園長	原。	きゆり	副園長	赤堀	記枝
神久呂の園				園長	堀間	稲子	事務長	松本	典子
ふぁーろ				所長	三宅	輝	児発管	飯尾	明弓

○ 社会福祉法人遠淡海会 苦情解決第三者委員

第三者委員	法人監事	鈴木	教史
第三者委員	法人監事	杉山	壽一