



# 当センターの児童養護施設の苦情解決委員会



## 【第三者苦情処理委員】

- 民生委員
- 弁護士
- 学識経験者

## 【苦情解決責任者】

学園長

## 【苦情受付担当職員】

各フロア長、ホーム長

フロア担当職員、話しやすい職員





利用者から苦情



意見箱

窓口

口頭

電話

苦情受付担当職員

苦情解決第三者委員

苦情解決責任者

利用者から話を聞く

利用者から話を聞く

対応策・改善策を検討する

利用者へ伝える

苦情解決委員会（年2回）  
苦情解決第三者委員  
苦情解決責任者  
苦情受付担当職員

報告

指示

報告

指示

