



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



窓口

電話

電話

窓口

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

