

苦情処理体制

1. 目的

本体制は、利用者および保護者からの苦情に対し、適切かつ迅速に対応し、サービスの質の向上を図ることを目的とする。

2. 苦情受付窓口 **098-996-3171**

(1) 事業所内苦情受付担当者：池原智美

(2) 苦情解決責任者：池原智美

3. 苦情受付方法

電話、書面、対面等により受け付ける。

4. 苦情処理の流れ

① 苦情の受付

② 事実確認

③ 対応策の検討

④ 利用者への説明・謝罪

⑤ 再発防止策の実施

⑥ 記録の保管

5. 記録の保管

苦情内容および対応記録は5年間保管する。