苦情解決の仕組み

サービス利用者

保護者

苦情・ご意見など

受付担当者

苦情・ご意見などの受付・記録

苦情解決責任者

施設長:藤原　千鶴

話し合いにより解決します

保護者の求めに応じて報告

第三者委員会

（相　談　窓　口）

松田　正人(民生委員)

必要に応じて話し合いに立ち会います。

苦情などの内容の確認報告を受けた旨の通知を行います。

責任者の段階の相談で納得いかない場合には、第三者委員会に直接相談し、話し合いへの立会・助言を求める事ができます。

■ 相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

■ 以上の仕組みで解決できない苦情・ご意見などは、各都道府県に設置された運営適正委員会に申し立てる事もできます。