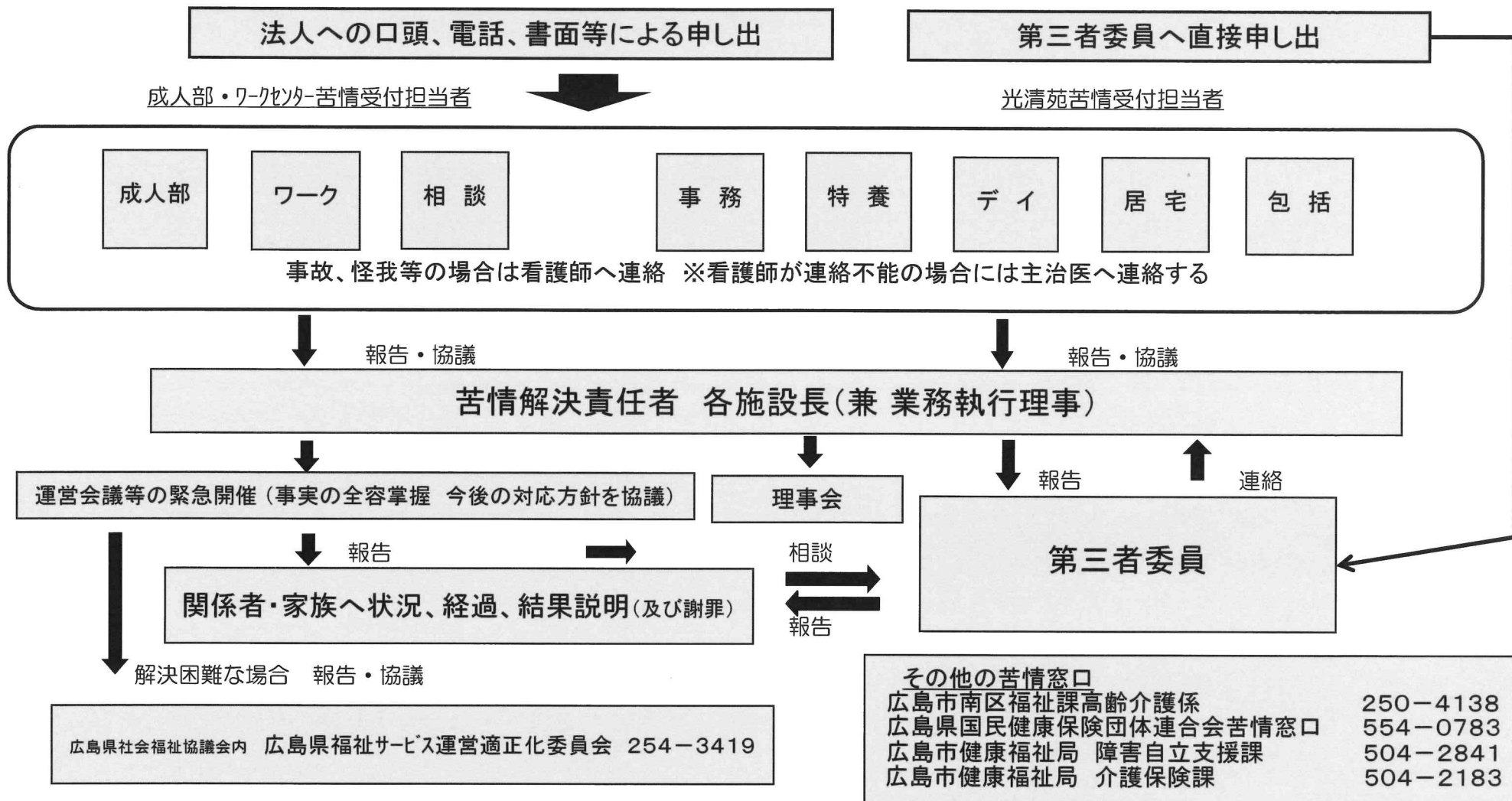


社会福祉法人 光清学園 苦情解決の手順

令和2年4月1日現在

第一報を受けた担当者もしくは当該職員は、主訴の詳細を迅速且つ正確に矢印方向に報告し、指示を受けること。



- (1) 総ての処理過程において、即時、即日対応を原則とする。ただし、ご家族との連絡が不通であったり、深夜・早朝である場合、翌日速やかに報告・処理を行うこと。
- (2) 総合窓口へは、受付者より即刻に報告を行うこと。(総合窓口者が不在あるいは不通の場合は、直に施設長に報告する。)
- (3) 苦情申し出が合った場合は、必ず受付簿に記録をとること。
- (4) 事故や怪我等の緊急を要する場合は、医務的処置と報告のいずれかの優先順位を的確に判断して行うこと。
- (5) 福祉サービスの充実が前提であるが、不幸にして苦情が発生した場合、職員に誠意ある対応を徹底し、再発防止と今後の処遇面の改善に反映させる。