

児童発達支援センター桂堂学園 苦情解決マニュアル

児童発達支援センター「桂堂学園」では、利用者の皆様から寄せられた苦情について適切に対応する体制を整えています。

1、 苦情解決システムの目的

- (1) 苦情等への適切な対応により、利用者の理解と満足度を高めます。
- (2) 利用者個人の権利を擁護すると共に、療育を適切に利用することができるように支援します。
- (3) 納得のいかないことについては一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めます。

2、 解決の体制

桂堂学園に対する苦情等を解決するため、その責任者として受付担当職員を配置しています。当園に関する苦情等は担当職員へお申し出下さい。

苦情解決委員…(受付窓口担当者) 児童発達支援管理責任者：木村悠美子 / 相談支援専門員：葛西麻美
(苦情解決責任者) 園長：佐美美智子

第三者委員…元学園長：金田善策 / 第三寺分町内会長：工藤和夫 / 親の会会長：和田千春

※第三者委員の連絡先については、事務室でお尋ね下さい。

桂堂学園への要望や苦情がありましたら、いつでもお気軽にご相談下さい。

3、 申し出について

- (1) 直接、桂堂学園の受付担当者に申し出て下さい。
- (2) 解決責任者へ直接申し出ることもできます。
- (3) 第三者委員へ直接申し出ることもできます。
 - 電話でのご相談も受け付けます(0178-38-0353)
 - 要望、苦情等は速やかに対処します。
 - 守秘義務によって秘密は守られますので、安心してご相談下さい。

4、 解決の記録と報告

受け付けた苦情等は受付担当者から解決責任者、関係職員へ回覧し、円滑円満な解決に努めます。また、申し出の方の希望により第三者委員へ報告を致します。

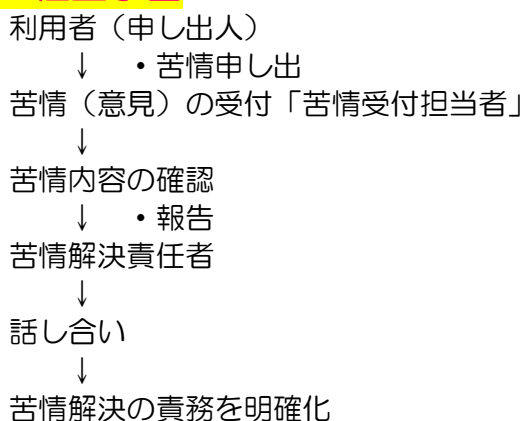
5、 解決の通知

受け付けた苦情等は解決責任者より報告書をもって申し出人に通知します。

6、 解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決については毎年度末に事業報告書で公表し、園の改善に努めます。

☆桂堂学園



☆第三者委員

