

苦情・要望状況報告書

令和 7 年 6 月 2 日

1. 対象期間 令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日

2. 件 数 4 拠点 計 0 件

・プルメリア	報告数：0 件
・アザレア	報告数：0 件
・ひよ子こども園	報告数：0 件
・フィオーレ	報告数：0 件

苦情処理体制及び手順としては、本来であれば社会福祉法人ガジュマルにおける苦情解決に関する規定、苦情解決の手引き従い、苦情受付担当者は申し出人が拒否した場合を除き、苦情責任者及び第三者に報告をし、それぞれが苦情の内容を確認・解決策を検討する事となっている。

令和 6 年度分苦情・要望については施設内で対応可能なものが苦情・要望として、ガジュマル苦情・要望記録票 1 号様式にて取り扱い、苦情解決責任者・苦情受付担当者同席の下、苦情・要望に係る事案の事実意向確認・協議を行い、都度対応・解決策を講じ、円滑・円満且つ適切な解決を図った。

3. その他 苦情、要望記録票別添