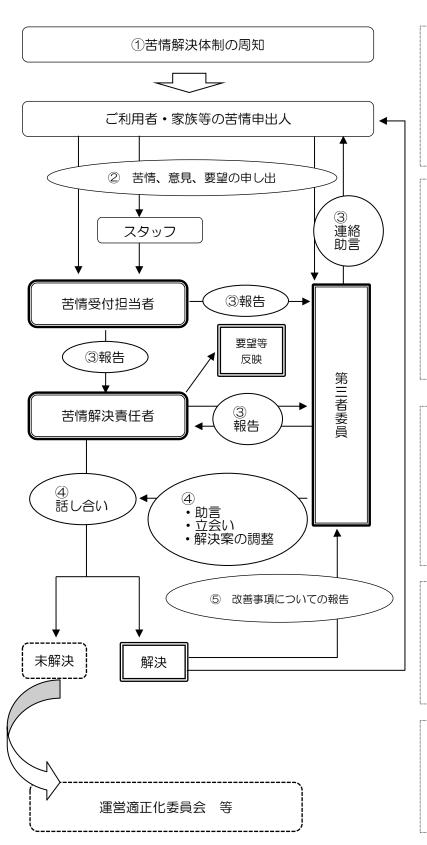
別紙 1 2017.11.06

◆ 苦情解決の仕組み



①苦情解決体制の周知・説明

- 事業所内掲示等で周知する
 - ・ 苦情受付担当者の氏名
 - ・ 苦情解決責任者の氏名
 - ・第三者委員の氏名と連絡先
 - ・苦情解決の仕組みなど

②苦情の受付

- 利用者、家族等から苦情を随時受付
 - ・ 苦情内容の整理
 - 申出人の意向確認
 - ・苦情解決責任者との話合い希望の有無
 - ・第三者委員への報告等の要否確認
 - ・ 第三者委員の苦情直接受付

③申出内容の報告・確認

- ・苦情受付担当者による受理・苦情解決責任 者への報告する
- ・第三者委員から申出人へ苦情の受理連絡を する
- ・投書や匿名の苦情は、苦情解決責任者に報告し必要な対応を行う。

④話し合い・解決案の調整

- 苦情申出人との話し合いによる解決を図る
- ・必要に応じて第三者委員の立会いを要請 することができる
- 第三者委員は、解決案の調整・助言を行う。

⑤苦情対応の記録・確認

- ・改善を約束した事項について一定期間経過 後申出人の求めに応じて報告する。
- ・苦情受付から解決・改善までの経過を書面 に記録する。