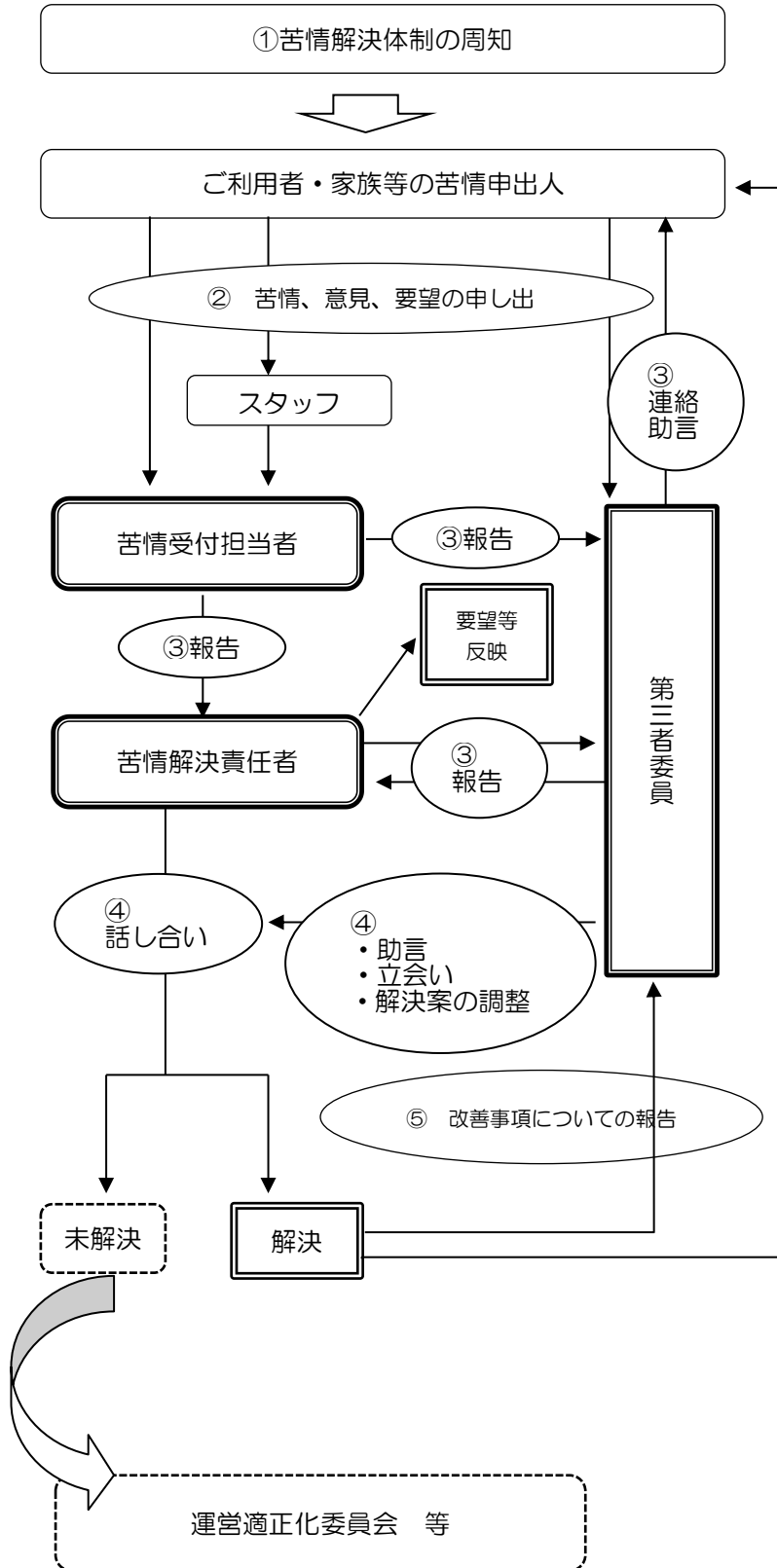


◆ 苦情解決の仕組み



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し合い希望の有無
 - ・ 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
- ・ 第三者委員から申出人へ苦情の受理連絡
- ・ 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。