

# 苦情解決 一連の流れ

## 1 制度の周知

分かりやすい表現を用いた事務所・施設内への掲示やパンフレットの配布、サービス利用時の説明などを、地域住民や利用者及びその家族に対して行います。なお、代弁者となりうる人にも周知します。

## 2 苦情解決に向けて

### ① 苦情の受付 (様式第1号)

苦情受付担当者は、地域住民やその代弁者等からの苦情を随時受け付けます。

その際、担当者は、苦情の内容、申出人の意向等の確認、第三者委員への報告の要否、申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言及び立ち会いの要否の確認を行います。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。

### ② 苦情受付の報告、確認 (様式第2号)

苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は除きます。投書などの苦情についても、第三者委員に報告します。

第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けたことを通知します。

### ③ 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

第三者委員の立ち会いによる申出人と苦情解決責任者との話し合いは、次により行います。

- 第三者委員による苦情内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整、助言
- 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

## 3 解決結果の記録、

### 苦情受付担当者： (様式第3号)

苦情受付から解決、改善までの経過と結果について、書面に記録します。

### 苦情解決責任者：

- ① 一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。
- ② 苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後報告します。

### 第三者委員：

苦情解決責任者から苦情に対する改善状況等の報告を受けたり、法人運営の日常的な状況把握に努めます。

