苦情解決の流れ

苦情解決体制の周知

○苦情解決責任者は、事業所内での掲示や パンフレット等で仕組みを周知する。

・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
・苦情解決の仕組み等

↓

苦情の受け付け

○苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を随時受け付ける。

・苦情の内容の整理
・申出人の意向（苦情解決の方法）の確認
・第三者委員への報告及び話し合いへの立会いの要否
○第三者委員が直接受け付けることもできる。

↓

苦情受付の報告・確認

○苦情受付担当者は、苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する（申出人が希望しない場合は、第三者委員への報告は行わない）。
○第三者委員は、申出人へ、苦情の報告を受けたことを連絡する。
○匿名の苦情も、苦情解決責任者・第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

↓

話し合い・解決案の調整

○苦情解決責任者は、事実確認等を行い、申出人との話し合いにより解決を図る。
○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。

↓

苦情対応の記録・確認

○苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する。
○苦情解決責任者は、改善を約束した事項ついて一定期間経過後、申出人と第三者委員に報告する。

↓

改善

○申し出のあった事項について、事業所内で改善に取り組む。
○職員参加によるサービス改善・工場の為の取り組みの場を設け、個別の事例をもとに日頃から対策を検討する。

↓

公表

○解決の結果を実績の有無に関係なく、個人情報に関するものを除き、事業報告書や広報誌等に実績を掲載し、公表する。