

苦情解決手順書

社会福祉法人 積善会

○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。

苦情解決体制の 周知

- ・ 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

苦情の受付

- 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



公表

- 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について一定期間経過後、申出人と第三者委員に報告する。

- 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の実績を掲載し、公表する。