苦 情 解 決 の 手 順

利用者への周知

・施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

↓

苦情の受付

・苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

・苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア　苦情の内容
イ　苦情申出人の希望等
ウ　第三者委員への報告の要否
エ　苦情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、立ち会いの要否

（ア～エ）不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話合いによる解決を図る。

↓

苦情受付の報告・確常

・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する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

・投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

・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、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

苦情解決に向けての許し合い

・苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又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る。
・第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

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

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

苦情解決の記録、報告

・苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア　苦情受付担当者は、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をする。
イ　苦情解決責任者は、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、必要な助言を受ける。
ウ　苦情解決貴任者は、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、報告する。

解決結果の公表

・利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、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。

苦情解決の流れと、他の苦情解決の仕組みとの関係について

