苦情解決フローチャート

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利用者への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

① 苦情解決体制の周知

○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
・苦情申出人の意向（苦情解決の方法）の確認
・第三者委員への報告及び話合いへの立ち合いの要否。
・第三者委員が直接受け付ける事もできる。

② 苦情受付の報告・確認

○ 苦情受付担当者は、苦情解決責任者および第三者委員に報告する。（苦情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、苦情申出人へ苦情報告を受けたことを通知する。

③ 話し合い・解決策の調整

○苦情解決責任者は事実確認等を行い、苦情申出人との話し合いにより解決に努める。
○必要に応じて、第三者委員の助言、立ち合いを求めることができる。

④ 苦情対応の記録・報告

○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を文書に記録する。
○苦情受付担当者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取り纏め、第三者委員へ報告する。
○苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、苦情申出人と第三者委員へ報告する。

⑤ 公表

○解決の結果を実績の有無にかかわらず、個人情報に関するものを除き公表する。