

【苦情解決の流れ】

周知・説明

苦情解決責任者は、利用者・家族等に対して、苦情解決のしくみを周知・説明する。

受付

- ① 苦情処理委員会委員 — 利用者・家族等からの苦情の受付をする。内容は書面に記録し、申出人に確認する。
- ② 担当者以外の職員 — 苦情受付担当(窓口)がいることを、確認する意味も含めて、先ず利用者等に伝え、その苦情について聴くことのできることを得る。①と同様に苦情を聞き、苦情処理委員会委員に内容を伝えることのできることを得る。苦情処理委員会委員に苦情内容をくわしく話す。
- ③ 第三者委員 — 直接苦情を受けることもできる。申出人が了解した場合、苦情解決責任者へ連絡。報告を拒む場合は、解決に向けた取り組みをする。

連絡・確認

- ① 苦情処理委員会委員 — 苦情を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。(ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)
- ② 苦情解決責任者 — 苦情の申出の報告を受けた場合、内容を確認し解決案を検討する。また、苦情解決の取り組み状況について第三者委員へ報告し、助言を受ける。
- ③ 第三者委員 — 苦情の申出の報告を受けた場合、内容を確認し申出人へ受付報告書を通知する。

話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いを行い、解決案を提示する。第三者委員が立ち会う場合、第三者委員は内容の確認、解決案の調整・助言、結果や改善事項の確認を行う。

記録・報告

苦情処理委員会委員は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録をする。

苦情解決責任者は、改善を約束した事項について、概ね1か月以内に苦情申出人及び第三者委員へ報告する。

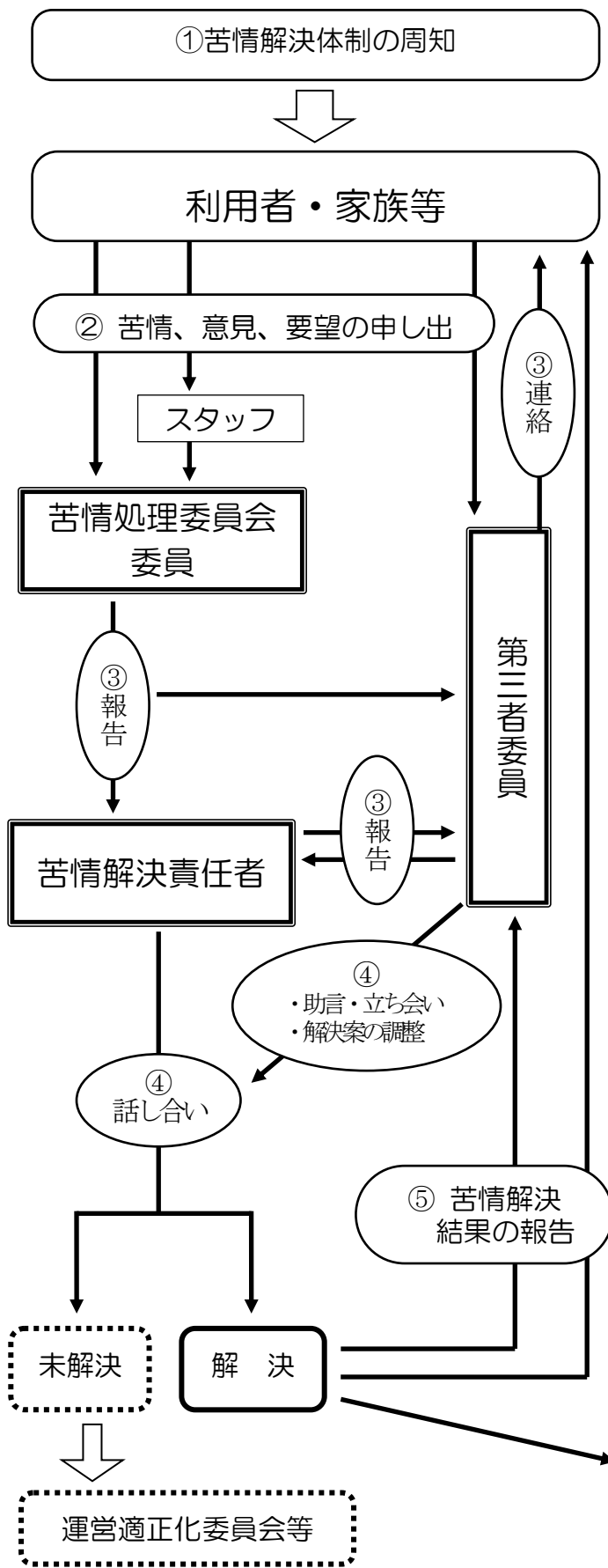
改善

申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・向上のため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

苦情解決責任者は、苦情解決に向けての取り組み実績を「事業報告書」や「広報誌」等でプライバシーに配慮した適切な方法により公表する。

◆ 事業者における苦情解決の流れ（イメージ図）



① 苦情解決体制の周知・説明

- ・事業所内の掲示やパンフレットで周知
- ※ 苦情処理委員会委員の氏名
- ※ 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 など

② 苦情の受付

- ・利用者、家族等から苦情を随時受付
- ※ 苦情の内容の整理
- ※ 申出人の意向の確認
- ※ 苦情解決責任者との話し合いの希望の有無
- ※ 第三者委員への報告、話し合いへの立会いの要否
- ・匿名の苦情も受付ける。
- ・第三者委員が直接受付けることもできる。

③ 申出内容の報告・確認

- ・苦情を受付けたら、苦情解決責任者に報告をする
- ・第三者委員から申出人へ苦情の報告を受けたことを連絡する。
- ・投書や匿名の苦情は、苦情解決責任者及び第三者委員に報告し必要な対応を行う。

④ 話し合い・解決案の調整

- ・苦情申出人との話し合いによる解決を図る。
- ・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。
- ・第三者委員は、解決案の調整・助言を行う。

⑤ 苦情対応の記録・確認

- ・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。
- ・苦情受付から解決、改善までの経過を書面に記録する。
- ・話し合いの結果や改善事項などを書面に記録し確認する。

⑥ 苦情解決の公表

- ・解決の結果を個人情報に関するものを除き、施設内掲示板等への掲示、または事業報告書などに実績を掲載し、報告する。