

* 苦情解決の流れの概要

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

苦情受付担当者は、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、申し出人に確認する。

第三者委員が直接苦情を受けることもできる。

連絡・確認

苦情受付担当者は、受け付けた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。

第三者委員は、苦情の申し出の報告を受けた場合、内容の確認をし、申出人へ受付報告書を通ずる。

苦情解決責任者は、苦情の申し出の報告を受けた場合、内容の確認をし、解決案を検討する。また、1～2週間毎に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。

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ヶ月以内に、苦情申出人及び第三者委員へ報告する。

改善

申出人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「事業報告者」や「広報誌」等で公表する。