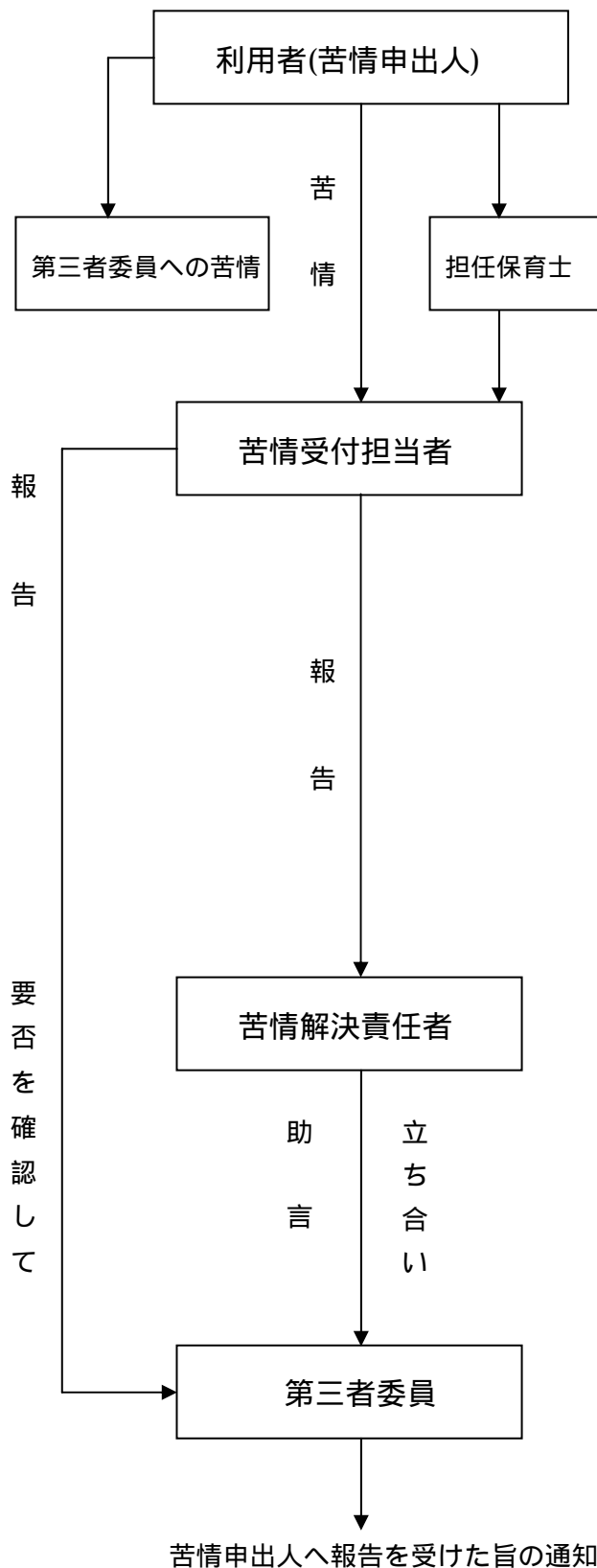


苦情解決の仕組み (手順)



苦情者等への周知

- 施設内への掲示、お便りなどにより苦情解決責任者の氏名
苦情受付担当者の氏名
第三者委員の氏名と連絡先
苦情解決の仕組みを周知する。

利用者より苦情を随時受付

- 苦情の内容
- 苦情申出人の希望・要望など
- 第三者委員会への報告の要求
- 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者の助言・立ち会いの要求
(不要の場合には苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いによる解決を図る)

苦情の記録

- 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。

苦情申出人との話し合いによる解決

必要に応じて第三者の助言・立ち会い

- 話し合いにおいて第三者委員会の立ち会いを要請することができる。
- 一定期間ごとに苦情結果について報告し、必要な助言を受ける。
- 苦情申出人に改善を約束した事項について一定期間経過後、苦情申出人と第三者委員に報告する。

第三者委員の話し合いによる話し合い

- 第三者委員による苦情解決内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整、助言
- 話し合いの結果や改善事項などの書面での記録と確認

解決結果の公表

- 個人情報に関するものを除き、「おたより」や「げんき夢だより」などに実績を掲載し、報告する。