

苦情解決体制について

社会福祉法第 82 条の規定により定められた、利用者からの苦情に適切に対応する体制
本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記の通り設置

●苦情解決の方法

1. 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付ける。

第三者委員に苦情を申し出ることもできる。

2. 苦情の受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員

（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告する。

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知する。

3. 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めること。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち合いを求めることができる。

なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、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確認