

福祉サービスに関する苦情受付業務手順

1. 苦情受付

- (1) 苦情の申し出は、苦情受付担当者に申し出ますが、直接第三者委員に申し出ることもできます。(電話・FAX・口頭・文書など)
- (2) 受付担当者は苦情内容、申出人の希望等、第三者委員への報告の要否、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否を申出人に確認し、記録する。

2. 苦情受付の報告

- (1) 苦情受付担当者は苦情を苦情解決責任者と第三者委員に伝える。
(第三者委員への報告は申出人が拒否した場合は行いません)

3. 第三者委員による内容確認と申出人への通知

- (1) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

4. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いを行い、解決に努める。
- (2) 第三者委員が立ち会う場合は、第三者委員は苦情内容の確認、解決案の調整・助言等をする。

5. 苦情解決の報告・公表

- (1) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (2) 申出人に改善を約束した事項について申出人及び第三者委員に一定期間経過後報告する。(苦情解決や改善を重ね、実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねる)
- (3) 利用者によるサービスの選択やサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、事業報告書等実績を掲載し、公表する。