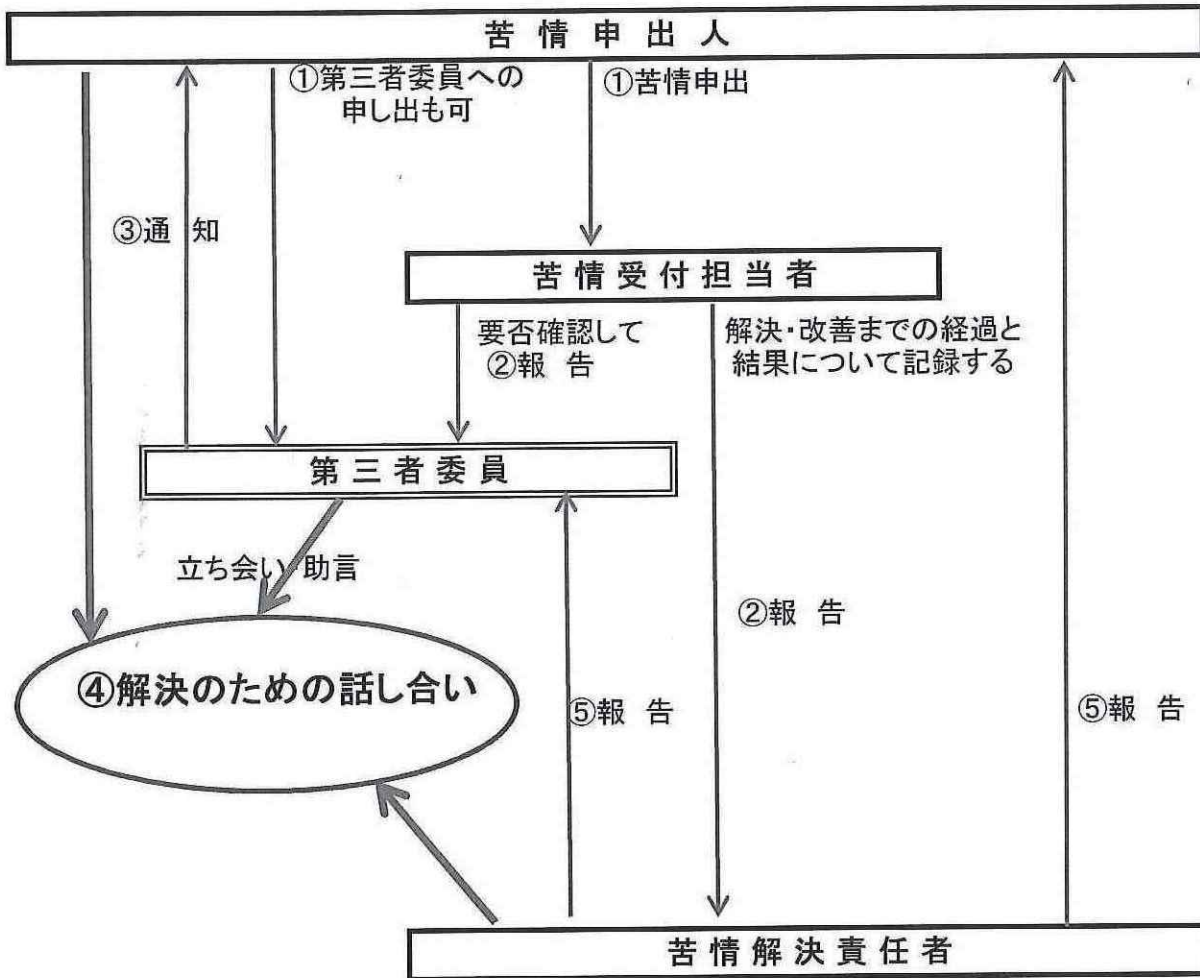


# 苦情解決の仕組み

利用者等への周知



手順	内容	
①苦情受付	苦情の申し出を受け付ける。直接第三者委員に申し出ることでもできる。受付担当者は内容を書面に記録し、第三者委員への報告の要否、助言・立会の要否を申出人に確認し、記録する。	様式 1
②苦情受付の報告	苦情受付担当者は、苦情の内容を苦情解決責任者と第三者委員に報告する。 (第三者委員への報告は申出人が拒否した場合は行わない)	
③第三者委員による内容確認と申出人へ通知	第三者委員は、苦情受け受け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。	様式 2
④苦情解決に向けての話し合い	苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いを行い、解決策を提示する。第三者委員が立ち会う場合は内容の確認、解決案の調整・助言等をする。	
⑤苦情解決の報告・公表	苦情解決責任者は、結果について第三者委員に報告し、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申出人及び第三者委員に一定期間経過後報告する。 利用者によるサービス選択やサービスの質や信頼性の向上を図るため事業報告者や広報誌等実績を掲載し、公表するように努める。	様式 3