

苦情受付業務のながれ

手順	
1. 苦情受付	苦情の申し出は、苦情受付担当者(施設長)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。受付担当者は内容を記録し、申出人に確認します。
2. 苦情受付の報告	苦情受付担当者(施設長)は苦情を苦情解決責任者と第三者委員に伝えます。(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の通知	第三者委員は、苦情受付担当者(施設長)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	苦情解決責任者(施設長)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は、第三者委員による苦情内容の確認、解決案の調整・助言等をする
5. 苦情解決の報告・公表	苦情解決責任者(施設長)は、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。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、実績を公表する。