

社会福祉法人茨城県道心園 苦情解決制度の流れの概要

	第三者委員	苦情解決責任者	苦情受付担当者	その他の職員
①苦情解決制度の周知・説明		パンフレットやホームページへの掲載により苦情解決制度を周知する。		法人事業の提供にあたっての苦情解決制度の説明に努める。
②日常的な苦情までには至らない意見、要望、疑問等の把握			日常的に寄せられる意見、要望、疑問等を「苦情または意見・要望等連絡票」により集約する。  〔様式 6〕	法人事業の提供を通じて寄せられる意見、要望、疑問等を「苦情または意見・要望等連絡票」により苦情受付担当者に報告する。  〔様式 6〕
③苦情の受付	苦情の受付 ・利用者からの直接受付		苦情の受付 ・利用者からの直接受付 ・その他の職員からの「苦情または意見・要望等連絡票」による受付 ※以下、記録を行なう。 〔様式 1、2、6〕	苦情受付担当者が不在の場合等に受け付けた苦情を「苦情または意見・要望等連絡票」により苦情受付担当者に報告する。  〔様式 1、2、6〕
④苦情内容の確認			苦情申出人に苦情の内容を確認する。	
⑤苦情の報告	案件を担当することとなった第三者委員は「苦情受付書」(写)により苦情受付担当者から報告を受けて、必要に応じて助言する。 〔様式 1、2〕	「苦情受付書」による苦情受付担当者からの報告を受ける。苦情申出人の希望がない場合、案件を担当する第三者委員を選定する。 〔様式 1、2〕	「苦情受付書」により苦情解決責任者、第三者委員に報告する。また、簡易決裁で施設長に報告する。  〔様式 1、2〕	

社会福祉法人茨城県道心園 苦情解決制度の流れの概要

	第三者委員	苦情解決責任者	苦情受付担当者	その他の職員
⑥苦情受付の報告	案件を担当する第三者委員は、苦情受付担当者から送られた「苦情受付報告書」(案)の内容を確認する。 〔様式3〕		第三者委員の確認した「苦情受付報告書」を苦情申出人に送付する(申出日から10日以内)。 〔様式3〕	
⑦苦情解決案の検討	案件を担当する第三者委員は、苦情解決責任者の求めに応じて助言を行なう。	苦情解決案を検討、または検討を指示する。		
⑧解決策の提示 (申出人の同意を得て話し合いに代えて提示する場合)		苦情申出人への解決策の提示する、または提示を指示する(申出日から14日以内)。		
⑨話し合いの実施 (上記によらない場合)	案件を担当する第三者委員は、苦情申出人または苦情解決責任者の求めに応じて話し合いに同席する。	苦情申出人との話し合いを行なう(申出日から14日以内)。	「話し合い結果記録書」を作成し、同席者に話し合いの内容と相違ないかを確認する。 〔様式4〕	
⑩業務の改善		必要な改善を指示する。		必要な改善を行なう。
⑪解決結果(改善経過)の報告 (改善を約束した事項がある場合)	案件を担当した第三者委員は「改善結果報告書」(写)により改善状況の報告を受ける(解決策の提示または話し合いの日から30日以内)。 〔様式5〕		「改善結果報告書」を苦情申出人に送付し、改善状況を報告する(解決策の提示または話し合いの日から30日以内)。 〔様式5〕	

社会福祉法人茨城県道心園 苦情解決制度の流れの概要

	第三者委員	苦情解決責任者	苦情受付担当者	その他の職員
⑫苦情申出人が満足する解決が図れない場合の対応		苦情申出人が満足する解決を図ることができない理由を説明する。	苦情申出人が解決策に満足できない場合、茨城県運営適正化委員会の窓口を紹介する。	
⑬定期的な報告	おおむね四半期ごとに苦情受付状況、解決状況等の報告を苦情受付担当者から受ける。		おおむね四半期ごとに苦情受付状況、解決状況等を第三者委員全員に報告する。	
⑭結果の公表		個人情報に関する事項を除き、苦情解決の対応の状況を「事業報告書」に掲載する。	対応状況を作成し、保管する。	
⑮日常的な業務の改善、向上への反映			利用者から寄せられた苦情の状況、日常的に集約する利用者からの意見、要望、疑問等を整理し、法人内に周知する。	利用者からの意見、要望、疑問、苦情を部門ごとに業務の改善と向上に反映する方法を検討し、改善に努める。