

苦情解決の手順

社会福祉法人茨城県道心園

- 苦情受付**
- ① 受付担当者は随時受け付け
 - ② 第三者委員も直接受け付けることができる
 - ③ 受付担当者が不在の場合には、他の職員が受け付ける
(苦情または意見・要望等連絡票)

- 苦情申出受付・経過記録書に記録、内容確認**
- ① 苦情の内容
 - ② 申出人の要望
 - ③ 第三者委員への報告の要否
 - ④ 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・立ち合いの要否

- 苦情の報告**
- ① 第三者委員に報告
 - ② 投書など匿名による苦情も第三者委員に報告

苦情の確認 第三者委員は、苦情内容を確認し、申出人に報告を受けた旨通知する。通知は申出から10日以内。

- 話し合い**
- ① 苦情解決責任者は、申出人との話し合いを実施
 - ② 申出人が同意の時、解決策の提示をもって話し合いに代える
 - ③ 話し合い、解決策の提示は、申し出のあった日から14日以内
 - ④ 必要に応じて、第三者委員の助言を求めることができる
 - ⑤ 第三者委員は、必要に応じて解決策の調整と助言を行う

- 記録**
- ① 苦情受付担当者は記録し、話し合いの当事者・第三者に確認
 - ② 受付から解決、改善までの経過と結果を書面に記録する

結果報告 苦情解決責任者は、申出人、第三者委員に「改善結果報告書」で報告する。報告は、話し合い終了後30日以内。

公表 苦情解決の対応状況について、事業報告に掲載する。