

## 苦情解決体制

### 施設内

#### 苦情解決責任者・・・施設長

- 苦情解決の仕組みが効果的に機能させるための監視
- 苦情解決が円滑・迅速に遂行できるようにする
- 苦情申出人との話し合いを行う
- 最終的な責任を負う

#### 苦情受付担当者・・・各部署生活相談員

- 利用者からの苦情の受け付け
- 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- 報告(苦情解決責任者と第三者委員)

### 施設外

#### 第三者委員・・・外部の委員(3名)

- 苦情の放置や密室化を防ぐ
- 中立性・公正性・客観性の確保(事業者にとって都合のいい一方的な解決を防ぐ)
- 利用者と事業者を対等な立場に導く(話し合いの場での、利用者の立場での発言等)
- 滞在化している苦情を顕在化させる(利用者との意見交換を通じ、内在する不満や意見要望等を発見する)

## 苦情解決の手順

### 苦情解決体制の周知

- 事業所内での掲示や重要事項説明書などで仕組みを周知する。
- 苦情受付担当者の氏名
- 苦情解決責任者の氏名
- 第三者委員の氏名と連絡先
- 苦情解決の仕組み等

### ① 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を受付ける。
- 苦情の内容の整理
- 申出人の意向(苦情解決の方法)の確認
- 第三者委員への報告及び話し合いへの立会
- \* 第三者委員が直接受け付けることもできる。

### ② 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告(申出人が希望しない場合は、第三者委員への報告は行わない)。
- 第三者委員は申出人へ、苦情の報告を受付けたことを連絡する。
- 匿名の苦情も、苦情解決責任者・第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

### ③ 話し合い・解決案の調整

- 苦情解決責任者は、事実確認等を行い、申出人との話し合いにより解決を図る。
- 必要に応じて、第三者委員の立会いを養成することができる。

### ④ 苦情対応の記録・確認

- 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過を書面に記録する。
- 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人と第三者委員に報告する。

### ⑤ 公表

- 解決の結果を実際の有無に関係なく、個人情報に関するものを除き、事業報告書に掲載するほか、ホームページにおいても公表する。

# 苦情解決の手順(解決フロー)

## 苦情申立人

利用者本人・家族・利用状況について把握している者

