

苦情解決の流れ

福祉サービスの利用者

・入所者及びその家族 ・リフレッシュステイ利用者及びその家族 ・その他実施している社会福祉事業の利用者及びその家族 等

苦 情



・福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

施 設

苦情受付担当者（職員）

- ・利用者からの苦情の受付
- ・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ・受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

具体的な業務

- ・苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情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、立会いの要否
- ・ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。
- ・受付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。
- ・苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録をする。

苦情解決責任者（施設長・理事等）

苦情申出人との話し合いによる解決

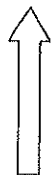
具体的な業務

- ・申出人との解決の際、必要に応じて第三者委員の助言及び立会いを求めることができる。（苦情申出人からも可能）
- ・一定期間ごとに苦情解決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、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。
- ・「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し公表する（個人情報に関するものを除く）

- ・受付けた苦情の報告
- ・苦情解決結果の報告
- ・改善を約束した事項について報告



- ・苦情内容の聴取
- ・立会い、助言
- ・改善状況等の聴取
- ・日常的な状況把握と意見傾聴



- ・苦情申出人への助言
- ・苦情内容の報告を受けた旨の通知

第三者委員

● 要件

- ・苦情解決を円滑、円満に図ることができる者
- ・世間からの信頼性を有する者
（監事又は監査役、社会福祉士、民生委員児童委員、大学教授、弁護士）

具体的な業務

- ・苦情受付担当者からの受付けた苦情内容の報告聴取
- ・苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ・利用者からの苦情の直接受付
- ・苦情申出人への助言
- ・施設への助言
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ・苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ・日常的な状況把握と意見傾聴