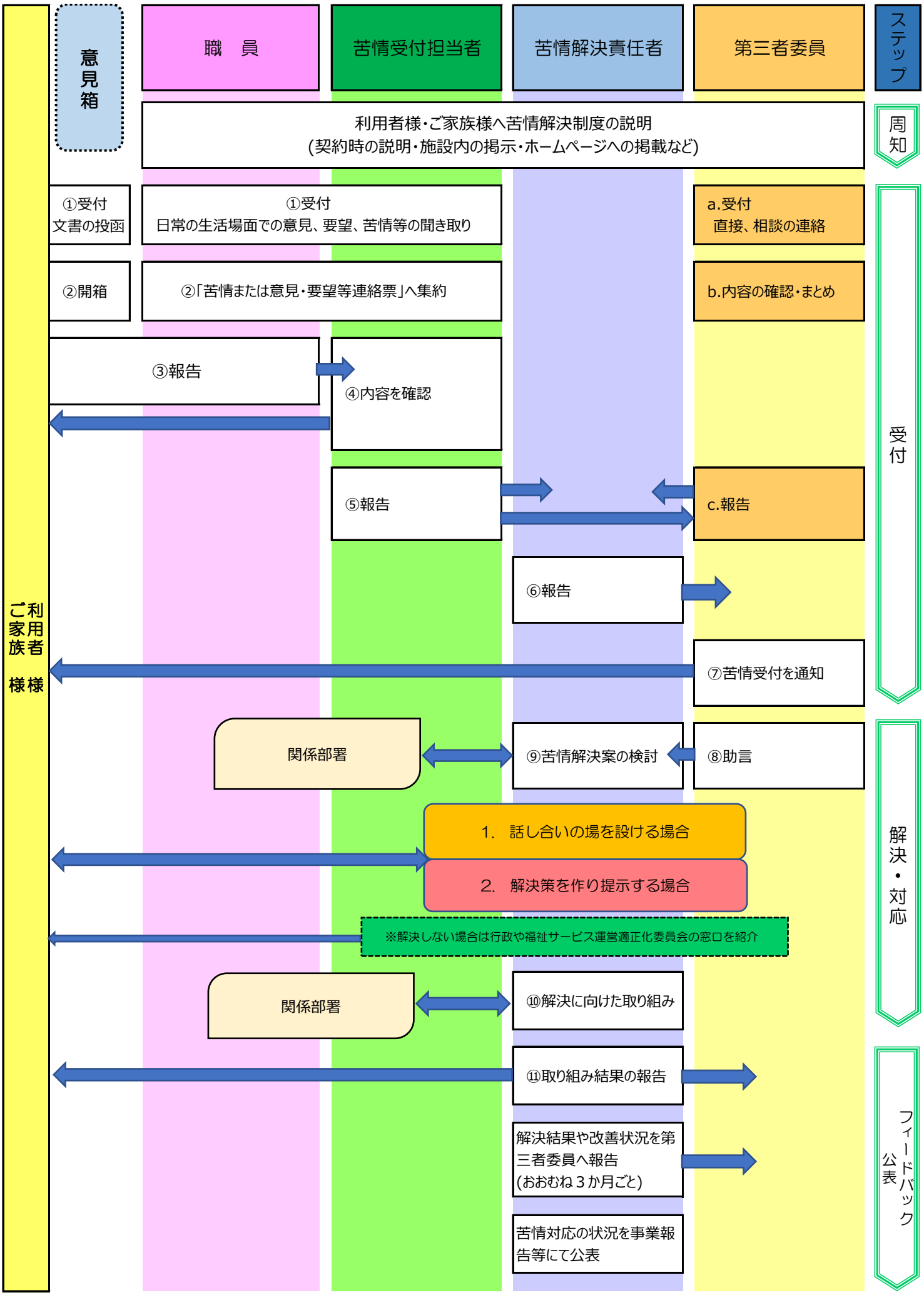
苦情解決の流れ


意見箱
職　員
苦情受付担当者
苦情解決責任者
第三者委員
ステップ
利用者様・ご家族様へ苦情解決制度の説明
(契約時の説明・施設内の掲示・ホームページへの掲載など)
周知
①受付
文書の投函
①受付
日常の生活場面での意見、要望、苦情等の聞き取り
a.受付
直接、相談の連絡
②開箱
②「苦情または意見・要望等連絡票」へ集約
b.内容の確認・まとめ
③報告
④内容を確認
⑤報告
c.報告
⑥報告
⑦苦情受付を通知
受付
ご利用者様
家族様
関係部署
⑨苦情解決案の検討
⑧助言
1.　話し合いの場を設ける場合
2.　解決策を作り提示する場合
※解決しない場合は行政や福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介
関係部署
⑩解決に向けた取り組み
解決・対応
⑪取り組み結果の報告
解決結果や改善状況を第三者委員へ報告
(おおむね３か月ごと)
苦情対応の状況を事業報告等にて公表
フィードバック
公表