

社会福祉法人なごみ福祉会 せせらぎ事業部 苦情解決マニュアル

	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 (要綱第6条1項)		重要事項説明書およびパンフレット等への掲載により、苦情解決制度を周知する。		法人事業の提供に当たり、重要事項説明書等により苦情解決制度の説明を行う。
② 日常的な、苦情までに至らない意見・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（様式5）により集約する。	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（様式5）により苦情受付担当者および当該部署のリーダーに報告する。
③ 苦情の受付 (要綱第6条2項)	利用者からの直接受付 (要綱第7条第3号)		苦情の受付	苦情受付担当者が不在の場合等に、苦情または意見・要望等連絡票（様式5）により苦情受付担当者に報告する。
④ 苦情内容の確認 (要綱第6条3項)			苦情申出人に苦情の内容を確認する。	

	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
⑤ 苦情の報告 (要綱第6条3項)	案件を担当する第三者委員は、苦情受付担当者から苦情受付書(様式1)により報告を受け、必要に応じて助言する。	苦情受付担当者から苦情受付書(様式1)により報告を受け、必要に応じて当該案件を担当する第三者委員を選定する。	苦情解決責任者および第三者委員に、苦情受付書(様式1)により報告する。	
⑥ 苦情受付の報告 (要綱第6条3項)	苦情受付担当者から送付された苦情受付報告書(様式2)の内容を確認する。		苦情受付報告書(様式2)を作成し、その内容を第三者委員に確認してもらった後に、苦情申出人に送付する。	
⑦ 苦情解決案の検討	苦情解決責任者の求めに応じて、助言する。	苦情解決案を検討、または検討を指示する。		
⑧ 話し合いの実施 (要綱第6条4項)	苦情申出人または苦情解決責任者の求めに応じて、話し合いに同席し、助言する。	苦情申出人との話し合いを行う。	話し合い結果報告書(様式3)を作成し、同席者に話し合いの内容と相違ないか確認する。	
⑨ 業務の改善		必要な改善を指示する。		必要な改善を行う。

	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
⑩ 解決結果の報告 (要綱第6条)	改善結果報告書(様式4)により、改善状況の報告を受ける。		改善結果報告書(様式4)を作成し、第三者委員に報告するとともに、苦情申出人に送付する。	
⑪ 苦情申出人が満足する解決が図れない場合の対応 (要綱第14条)		苦情申出人が満足する解決が図れない理由を説明する。	福祉サービス運営適正化委員会等の窓口を紹介する。	
⑫ 定期的な報告 (要綱第6条5項)	概ね四半期ごとに苦情受付担当者から、苦情受付状況および解決状況等の報告を受ける。		概ね四半期ごとに第三者委員全員に、苦情受付状況および解決状況等を報告する。	
⑬ 結果の公表 (要綱第6条6項)		苦情解決の対応状況を、個人情報に関する事項を除き、法人の事業報告書に掲載する。	苦情解決の対応状況を作成する。	
⑭ 日常業務の改善、向上への反映			利用者からの意見・要望・疑問・苦情等を整理し、法人内に周知する。	利用者からの意見・要望・疑問・苦情等について、部門ごとに業務の改善と向上に反映させる。