

あんのん苦情解決の仕組み

社会福祉法人 敬昌会

【申出人】利用者・家族等

苦情の申出

話し合い

【苦情解決の仕組み】

【苦情受付担当者】事業所職員

- 苦情の受付(口頭・書面・電話・メール等)
- 苦情内容、申出人の意向等の確認と記録
- 受付内容、対応状況等を苦情解決責任者・第三者委員へ報告
(第三者委員への報告は、申出者の意向による)

【苦情解決責任者】施設長

- 事実確認・事実調査/原因調査
- 申出人との話し合いの設定(第三者委員立会い要請)
- 申出人への事情説明、解決策の提示
- 事業者対応の改善報告、解決結果報告

【第三者委員】

- 申出人から直接相談を受付
- 苦情受付担当者から報告
- 申出人への受付報告(苦情受付報告書をもって通知)
- 苦情解決責任者との情報共有
- 事業所への事実確認・事実調査
- 事業所への助言
- 申出人への助言
- 申出人と事業所の話し合いへの立会い

苦情受け付け担当者及び苦情解決責任者	第三者委員
・ 苦情解決責任者：久枝 啓介（施設長）	・ 木村 孝市様
・ 苦情受付：橋元 紘治（生活相談員）	・ 綿川 祐一様
・ 苦情受付：中山 真由美（生活相談員）	・ 加藤 麻由美様
	・ 久家 栄様

【解決ができない場合】

長崎県社会福祉協議会運営適正化委員会の活用

Tel:095-846-4177

FAX:095-846-4181

※選任は理事長の責任で委嘱する

※任期は2年とし、再任を妨げない。