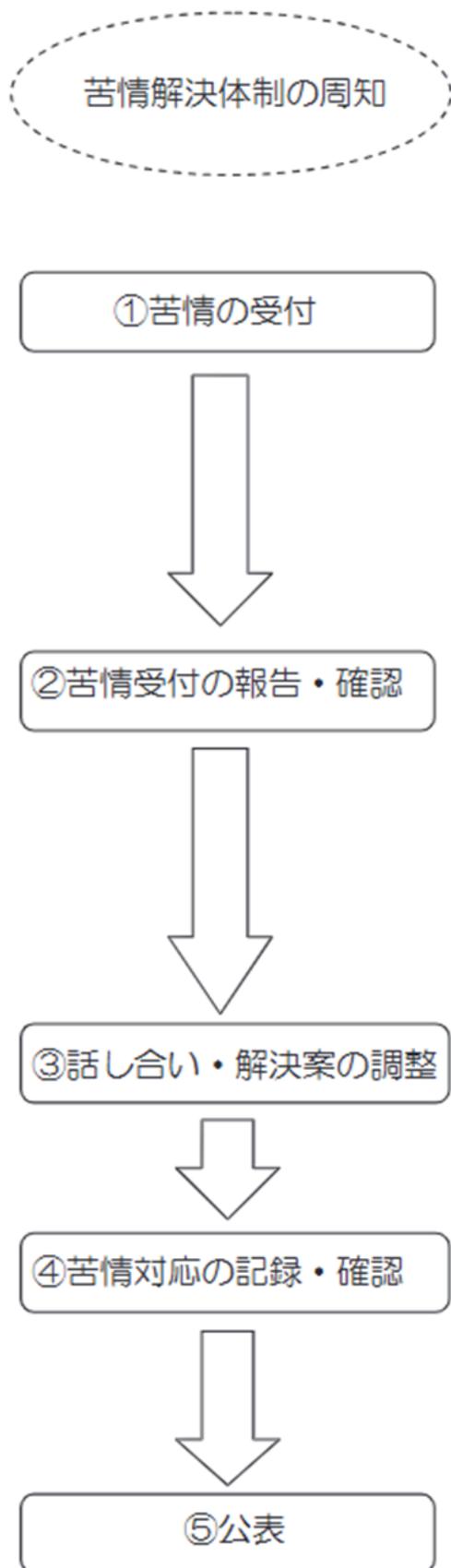


苦情解決フローチャート



○苦情解決責任者は、フローラ事業所内での掲示や利用者へのパンフレット等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

○苦情受付担当者は、相談窓口、自治会、意見箱、懇談会などを通じて利用者・家族等からの苦情、相談・要望を随時受け付ける。

- ・苦情の内容の整理
- ・苦情申出人の意向（苦情解決の方法）の確認
- ・苦情解決委員会、第三者委員への報告及び話し合いへの立ち合いの要否
- ・第三者委員が直接受け付けることもできる。

○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する。（苦情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、苦情申出人へ苦情の報告を受けたことを通知する。

○苦情解決責任者は、事実確認等を行い、苦情申出人との話し合いにより解決に努める。

○苦情解決委員会、必要に応じて、第三者委員の助言、立ち合いを求めることができる。

○苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過と結果を文書に記録する。

○苦情受付担当者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取りまとめ、第三者委員へ報告する。

○苦情解決責任者は、改善策、解決処理方針について苦情申出人と第三者委員へ報告する。

○解決の結果を実績の有無にかかわらず、個人情報に関するものを除き、公表する。