

(福) 黎明会 苦情解決の仕組み

福祉サービス利用者

苦情（意見）の受付

黎明会が運営する各事業所にそれぞれ苦情受付担当者を置く

- 苦情受付担当者は以下の職務を行う
  - ア 利用者からの苦情受付
  - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 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

苦情内容の確認  
(苦情解決責任者)

各事業所の管理者を苦情解決責任者とする

(第三者委員)

- 3名
- 第三者委員は下記の職務を行う
  - ア 苦情受付担当者から受付けた苦情内容の報告聴取
  - イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通告
  - ウ 利用者からの苦情の直接受付
  - エ 事業者への助言
  - オ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立合い、助言
  - カ 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
  - キ 日常的な状況把握と意見聴取

話し合い

利用者・事業者・第三者委員

運営適正化委員

(都道府県社会福祉協議会に設置)

- 運営適正化委員は下記の職務を行う
  - イ 苦情の解決についての相談
  - ロ 解決のあっせん