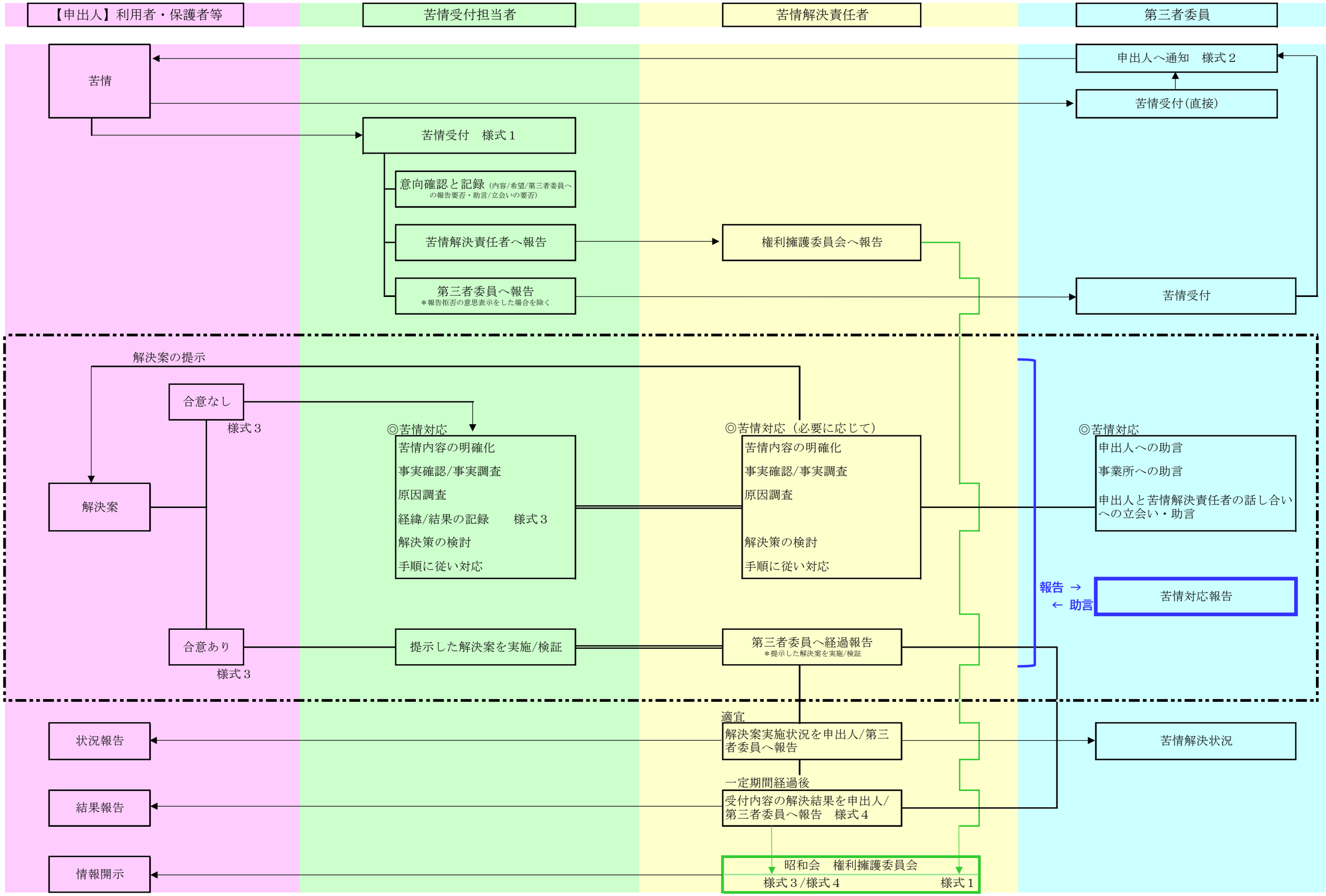
苦情解決手順


【申出人】利用者・保護者等
苦情受付担当者
苦情解決責任者
第三者委員
苦情
申出人へ通知　様式２
苦情受付(直接)
苦情受付　様式１
意向確認と記録（内容/希望/第三者委員への報告要否・助言/立会いの要否）
苦情解決責任者へ報告
権利擁護委員会へ報告
第三者委員へ報告
＊報告拒否の意思表示をした場合を除く
苦情受付
解決案の提示
合意なし
様式３
◎苦情対応
苦情内容の明確化
事実確認/事実調査
原因調査
経緯/結果の記録　様式３
解決策の検討
手順に従い対応
◎苦情対応（必要に応じて）
苦情内容の明確化
事実確認/事実調査
原因調査
解決策の検討
手順に従い対応
◎苦情対応
申出人への助言
事業所への助言
申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い・助言
解決案
報告 →
← 助言
苦情対応報告
合意あり
様式３
提示した解決案を実施/検証
第三者委員へ経過報告
＊提示した解決案を実施/検証
適宜
解決案実施状況を申出人/第三者委員へ報告
苦情解決状況
状況報告
一定期間経過後
受付内容の解決結果を申出人/第三者委員へ報告　様式４
結果報告
昭和会　権利擁護委員会
様式３/様式４
様式１
情報開示