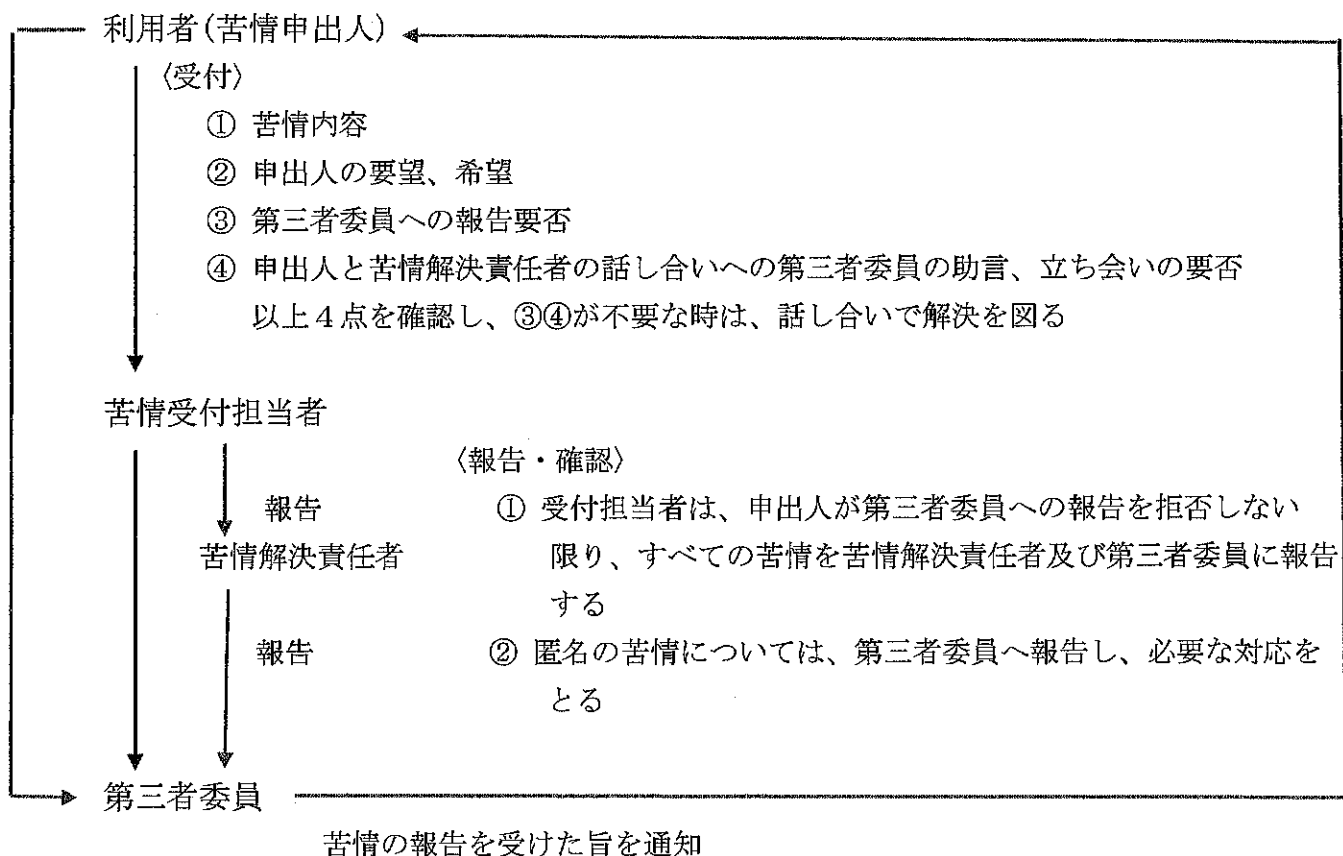


苦情解決マニュアル

利用者へ苦情解決の体制を掲示、パンフレット等で周知しておく



〈苦情解決の話し合い〉

●第三者委員が立ち会わない場合

苦情解決責任者が苦情申出人と話し合い解決を図る

●第三者委員が立ち会う場合

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

〈苦情解決の記録及び報告〉

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果について書面に記録する
- ② 苦情解決責任者は1年ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、助言を受ける
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、おおむね一ヵ月後に苦情申出人、第三者委員に報告する。

〈解決結果の公表〉

苦情解決の結果を、事業報告に掲載し公表する。(但し、個人情報に関するものを除く)