

# 顧客苦情解決体制

## 1. 目的

- 苦情への適切な対応により、当法人が実施する福祉サービスの利用権を守り、顧客個人の権利を擁護するとともに、顧客が福祉サービスを適切に利用することができるように支援することを目的とする。
- 自由、人権、プライバシーが確保されているかを点検するとともに、福祉サービス受給過程における様々な苦情の救済及び暮らしの相談などを目的とする。

## 2. 苦情解決の仕組み

- (1) 相談窓口での苦情、相談内容の受付
- (2) 苦情受付の報告、確認
- (3) 苦情解決に対する改善に向けた検討、会議
- (4) 苦情解決の記録、報告
- (5) 苦情内容、解決結果の公表

## 3. 苦情解決責任者、苦情相談委員、苦情要望等窓口担当者

苦情解決責任者	総括施設長	
苦情解決相談委員	委員長	第三者委員
	委員	第三者委員
	委員	事業者委員
	委員	顧客又は家族代表
苦情要望等窓口担当者	各サービス事業所職員	