苦情解決までの流れ

苦情申出人（利用者や家族など）

苦情の申出

苦情受付担当者

苦情解決責任者及び第三者委員に報告する際、主観を交えず、事実を正確に伝えます。

第三者委員への報告は
苦情申出人が承諾した場合のみ

苦情内容の報告

第三者委員

苦情解決責任者

第三者委員は、苦情申出人に内容の確認をし、苦情を受付けたことと内容に誤りがないことを確認するため、苦情申出人へ苦情を受付けたことを通知します。

苦情申出人と苦情解決責任者による話し合いを行います。（必要によっては第三者委員の立会い、助言を求めます。）

第三者委員の立会いによる話し合いの場合

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

苦情解決責任者は話し合いにより、苦情申出人に約束した改善事項および改善結果を苦情申出人と第三者委員に報告します。

話し合いの結果が不調に終わったり、事業者での解決が困難な場合は、岡山県運営適正化委員に申出ます。