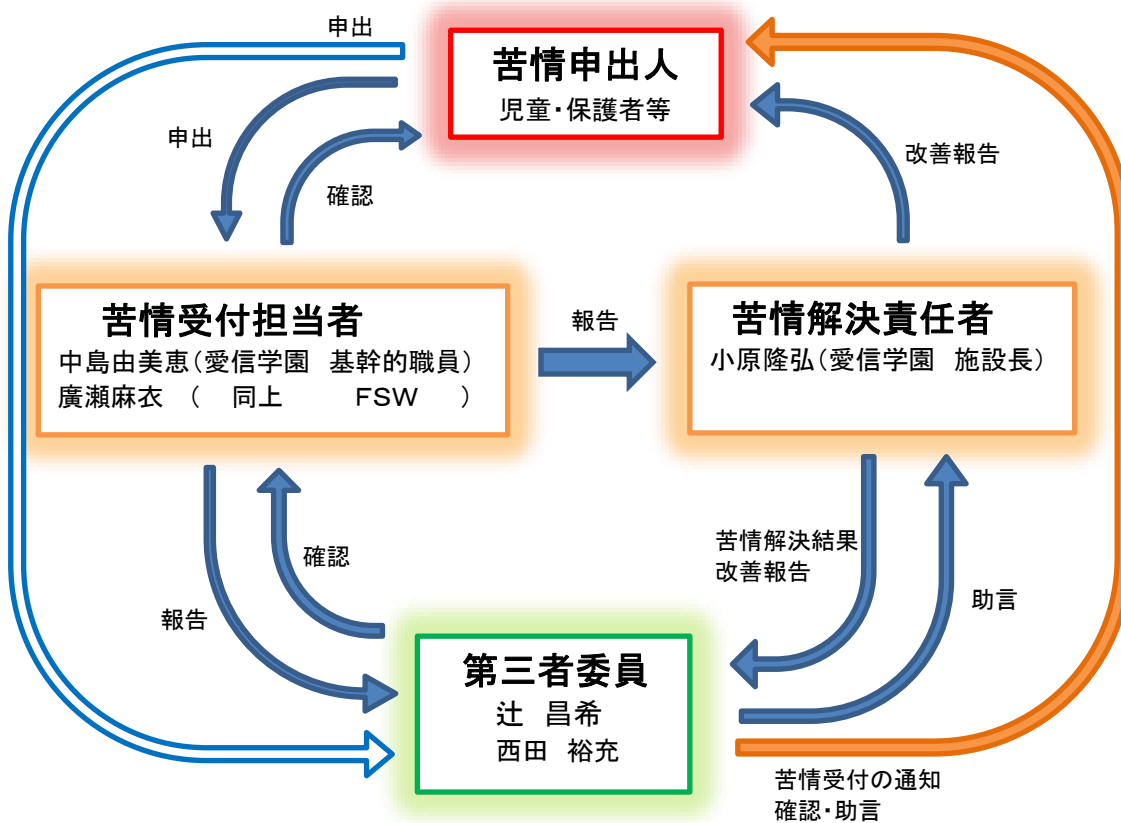


## 苦情解決の流れ



### (1) 苦情の受付

- ・苦情受付担当者は、面接・電話・書面などにより、入所児童やその家族などから苦情を随時受け付けます。
- ・苦情を受けた担当者は、苦情内容や苦情申出人の意向等の確認を行います。
- ・第三者委員への報告や、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いに第三者委員の助言および立ち会いの要否を確認します。
- ・第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。

### (2) 苦情受付の報告・確認

- ・苦情受付担当者が受け付けた苦情をすべて苦情解決責任者と第三者委員に報告します。  
(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)
- ・第三者委員は苦情受付担当者から受けた苦情内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

### (3) 苦情解決のための話し合い

- ・苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。
- ・その際、苦情申出人および苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

### (4) 兵庫県福祉サービス運営適正委員会の紹介

- ・苦情は、兵庫県社会福祉協議会(078-242-6868)に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。