

VI 苦情受付等の状況

件数	苦情受付担当者	苦情解決責任者			苦情解決審査委員	
	苦情受付の合計件数	日常的な苦情までに 至らない意見・要望・ 疑問等の合計件数①	苦情解決審査委員へ 報告した合計件数②	解決が図れなかった 場合の窓口紹介合計件数③	担当した案件を 独任で処理した 合計件数	他の苦情審査 委員との協議 合計件数
	2件	2件	0件	(0) 件	0件	0件
職務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・様式1「苦情申出書」及び文書、口頭による受付 ・様式2「苦情申出受付・経過記録」により苦情申出者への確認 ・苦情解決責任者及び苦情解決審査委員に報告 ・様式3「苦情受付報告書」により苦情申出人に受理の通知 ・様式4「話し合い結果記録書」による苦情解決審査委員に確認 ・様式5「改善結果（状況）報告書」により苦情申出人及び苦情解決審査委員に確認 ・様式6「苦情または意見・要望等連絡票」により職員が受付けた場合の受理 ・第7条（1）～（4）の職務 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決責任者は第5条（1）～（4）の職務 			<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決審査委員は第10条2項（1）～（6）の職務 	
摘要	※全ての案件を受付し苦情解決責任者と①と②に分けられます。	※解決が図れなかった場合の窓口紹介件数③は苦情解決審査委員へ報告した件数②の（内数）ただし、申し出者が責任者への報告を希望しなし場合はカウントされません。				
事業所名	各事業所対応内訳件数					
室蘭言泉	0	0	0	0	0	0
わかすぎ	0	0	0	0	0	0
楓	0	0	0	0	0	0
桜	0	0	0	0	0	0
はまなす	1	1	0	0	0	0
鈴蘭	0	0	0	0	0	0
共同生活援助	0	0	0	0	0	0
短期言泉	0	0	0	0	0	0
短期ほほえみ	0	0	0	0	0	0
短期すまいる	0	0	0	0	0	0
日中活動	0	0	0	0	0	0
総合相談支援室	0	0	0	0	0	0
あけぼの	1	1	0	0	0	0
花ファクトリー	0	0	0	0	0	0
湘南しいたけ	0	0	0	0	0	0
あいくる	0	0	0	0	0	0

注1：苦情受付からの改善結果（状況）報告書までのフロー：苦情申出人→苦情受付担当者「全ての案件（苦情申出書・口頭 様式1）を受付」→苦情受付担当者は（苦情申出受付・経過記録書 様式2）に記録し苦情申出人に確認した後、苦情解決責任者及び苦情解決審査委員に文書で報告する→苦情受付担当者は苦情受付報告書 様式3により苦情申出人に受理通知→苦情受付担当者（苦情解決責任者）は話し合い結果記録 様式4により苦情解決審査委員に確認→苦情受付担当者（苦情解決責任者）は（改善結果（状況）報告書 様式5により苦情申出人及び苦情解決審査委員に確認