

利用者の皆様からの苦情やご意見をお聴きし
サービスの質の向上を目指します

苦情解決制度のご案内

第三者委員が設置されました

- このような事でお困りになった場合は、お申し出ください。
 - ・ 契約内容と異なるサービスを受けた
 - ・ サービス内容が納得できない…… etc。

第三者委員とは

事業者は、苦情解決の仕組みを整備することとされています。第三者委員会は、苦情の申出がしやすい環境を整えたり、円滑、円満に解決するための機関です。

中立的な立場で、利用者と事業者の間に立ち、解決を図ります。

苦情解決の流れ

1 苦情の受付

苦情受付担当者が苦情内容についてお聴きし、受付します。

2 第三者委員への報告

苦情解決責任者は、苦情内容の報告を受け、第三者委員を交えて必要な対応を行ないます。

3 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。

第三者委員は、円滑に解決されるよう必要に応じて助言します。

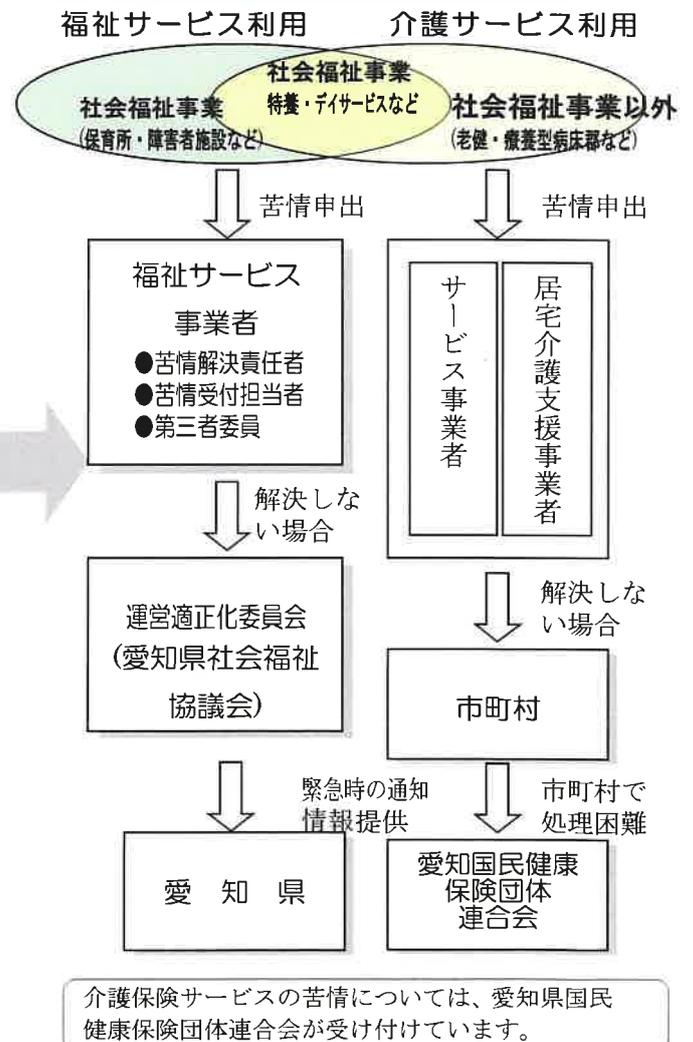
第三者委員の立会いによる話し合いは、次によって行います。

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記録と確認

4 運営適正化委員会の紹介

事業者段階で解決できない場合は、運営適正化委員会を紹介するなど必要な情報提供を行います。

苦情解決の仕組み



苦情解決責任者：管理者 穂積 まり子

苦情受付担当者：玉山 崎田

第三者委員： 千、伊藤