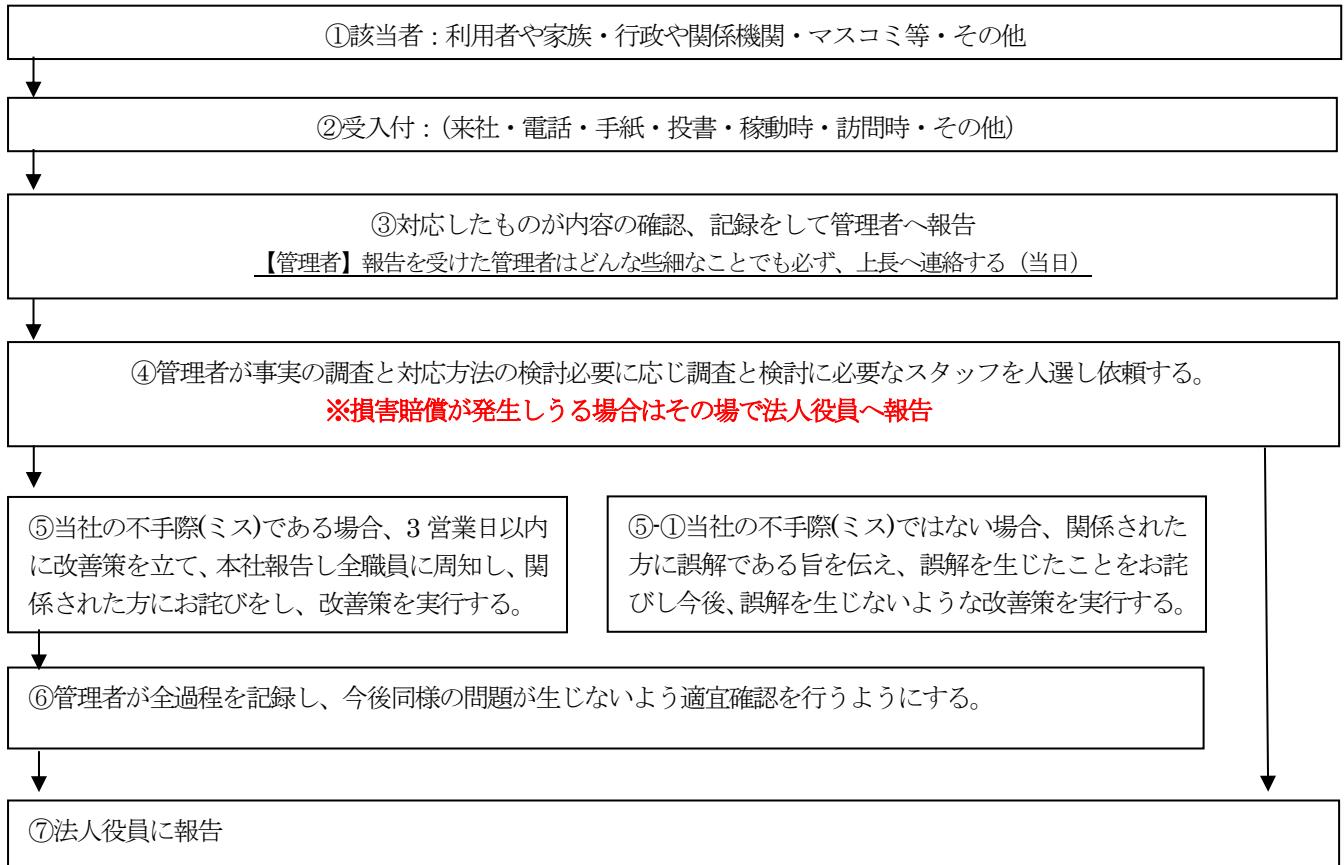


苦情対応マニュアル

1. 苦情とは

苦情とは、利用者・家族・その他の方からの当サービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴え契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを言うものとする。どんな些細なことでも見落とすことなく、顧客からの警告アラームとして受け止める必要がある。

2. 苦情の経路と対応処理



【苦情対応記録と再発防止策】

- ①原因と結果の明確化／②責任の所在と内容の明確化／③具体的な対応策の立案／④具体的な再発防止策の立案
- ⑤今後の対応について法人役員への報告をまとめる

全事業所へ周知

- ①原因が事業所にあれば対応策実行
- ②再発防止策の実行

非常勤職員・(登録含む)へ周知・連絡

- ①問題点、改善点の再確認
- ②精神的フォロー

苦情の受付から対応方法及びその後の状況までの全過程を苦情対応記録に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にするとともに、常にその確認が出来るようにしておく。この記録は、少なくとも**5年以上の期間保存**するものとする。