

苦情処理の体制及び手順

1 提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口の設置をします。また、玄関に意見箱を設置します。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

①担当者は苦情等が確認された場合は、利用者の状況を詳細に把握する為に、状況の聞き取りや事情の確認を行い、責任者に報告を行います。

②責任者は、従業員等に事実関係の確認を行います。

③担当者は把握した状況について従業員とともに検討を行い、対応を決定します。

④対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者及び家族へ対応方法を含めた結果報告を行います。

⑤担当者は、苦情等受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録をします。