

苦情対応マニュアル

特定非営利活動法人 語らいの家

CONTENTS

- 1 利用者に周知すること.....
- 2 苦情の受付について.....
- 3 苦情受付の報告、記録保管.....
- 4 苦情解決について.....
- 5 苦情解決結果の記録、報告.....
- 6 解決できない場合の取り扱い.....

資料

- ・苦情受付体制について.....
- ・苦情報告書（例）.....

苦情対応マニュアル

1 利用者に周知すること

苦情受付体制について、掲示または資料配布等にて利用者に周知すること。

2 苦情の受付について

(1) 基本的心がまえ

苦情受付については以下の3点を心がけること。

- 1) 冷静かつ迅速な対応を心がけること。
- 2) 当事者にとって適切な対応は何かを心がけること。
- 3) 当事者・関係者の人権・尊厳・プライバシーをそこなわないこと。

(2) 苦情受付担当者の設置

苦情受付担当者を設置すること。

苦情受付担当者の名前、苦情申し出方法等を施設内に掲示しておくこと。

(3) 苦情の把握・分析

- 1) 苦情の内容及び要望について把握すること。

[話を聞いてほしいのか、答えがほしいのか、調査してほしいのか、改善してほしいのか、賠償してほしいのか、その他]

- 2) 担当者は、その内容を苦情報告書に記入し、苦情申出人に確認する。

3 苦情受付の報告、記録保管

- (1) 苦情受付担当者は、受けつけた苦情すべてについて責任者に報告する。

- (2) 苦情報告書は所定の形式で保存しておくこと。

4 苦情解決について

- 1) 苦情受付担当者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。
- 2) 苦情受付担当者による対応で解決できない場合は、責任者と苦情申出人と話し合い苦情解決に努めること。
- 3) 苦情申出人または責任者のどちらかまたは両者が第三者委員の助言・立会いを必要とする場合、苦情申出人と苦情解決責任者

の話し合いは次により行う。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認。
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言。
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認。

5 苦情解決結果の記録、報告

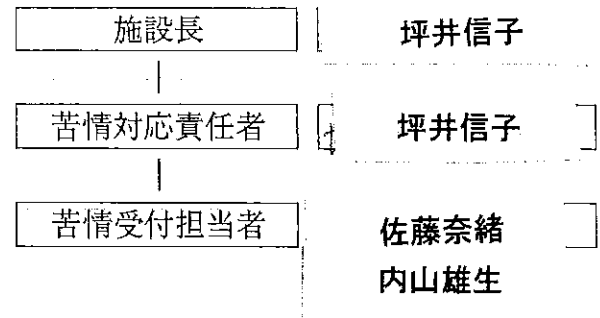
- (1) 苦情解決や改善を積み重ねることにより、サービスの質の高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ね、苦情報告台帳に整理する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。また、居宅サービス事業に関しては、担当介護支援専門員へ報告する。

6 解決できない場合の取り扱い

- (1) 保険者と相談し解決に努めること。
- (2) 上記をもっても解決できない場合は、行政機関へ依頼すること。

苦情受付体制について

1 苦情受付組織



2 苦情申し出の方法

- (1) 苦情受付箱へ文書にて申し出る
受付箱設置場所 GH 1F、上祖師谷かたらいビル1F、サロンかたらい1
各玄関に設置
- (2) 一般スタッフへ苦情を申し出る
- (3) 苦情担当者へ苦情を申し出る
(いずれの方法の場合でも基本的には苦情受付担当者がお話し合いを担当させていただきます)

3 苦情受付担当者について

担当者名 法人代表者 坪井 信子

苦情受付時間 平日 9:00~17:00

受付場所

[業務のため不在の場合もありますのでご了承ください]

4 問い合わせ

ご不明な点はスタッフまでお問い合わせください。