

# 苦情対応の体制と手順

苦情対応を迅速かつ適切に行うために、事業所内に苦情の「相談窓口」を設置し、利用者や家族が安心して相談できる環境を整えています。

統括社員が苦情対応の専任担当者として 責任を持ち、解決に向けた取り組みを行います。

また、以下の手順に従い、スタッフ全員が 一貫した対応を行えるよう体制を整えています。

## 1. 相談窓口での苦情受付

- ・ 相談窓口では、利用者や家族からの苦情を電話または面談で受け、詳細を聞き取り、記録します。
- ・ 相談窓口の連絡先を明示し、利用者や家族が安心して相談できるようにします。
- ・ 苦情受付時には、利用者や家族の意見に真摯に耳を傾け、誠意を持って対応します。
- ・ 苦情内容は速やかに苦情対応責任者に報告します。

## 2. 苦情対応責任者による確認と原因分析

- ・ 統括社員を苦情対応の専任担当者とし、相談窓口から報告を受けた苦情について利用者や家族に連絡を取り、内容を確認します。
- ・ 統括社員・管理者がスタッフと連携し、苦情内容を調査・分析します。
- ・ 必要に応じて、サービス提供事業者からも聞き取りを行い、原因を分析します。

## 3. 解決策の策定と実施

- ・ 苦情が発生した原因を特定し、解決策を策定します。
- ・ 解決策を実施し、利用者や家族に丁寧に説明して納得を得られるよう努めます。

## 4. 再発防止策の策定と周知

- ・ 苦情内容や対応結果をもとに、同様の問題が再発しないよう再発防止策を講じます。
- ・ 再発防止策は全スタッフに周知し、必要に応じて教育や研修を行います。

## 5. 利用者家族へのフォローアップ

- ・ 対応後、利用者や家族の納得が得られているかを確認します。

