

苦情対応マニュアル

社会福祉法人 回春堂

1. 利用者に周知すること

苦情受付体制について、重要事項説明書にて利用者に周知すること。

2. 苦情の受付について

(1) 基本的心構え

苦情の受付については以下の3点について心がけること。

- 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なのかを心がけること。
- ③ 当事者、関係者の人権・尊厳・プライバシーを損なわないこと。

(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。

(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、答えてほしいのか、調査してほしいのか、改善してほしいのか、弁償してほしいのか、その他など)
- ② 担当者は、その内容を相談苦情記録票に記入し、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、受付けた苦情すべてについて施設長に報告する。
- (2) 相談苦情記録票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、施設長と苦情申出人と話し合い苦情解決に努めること。

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。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

1. 苦情受付組織

