

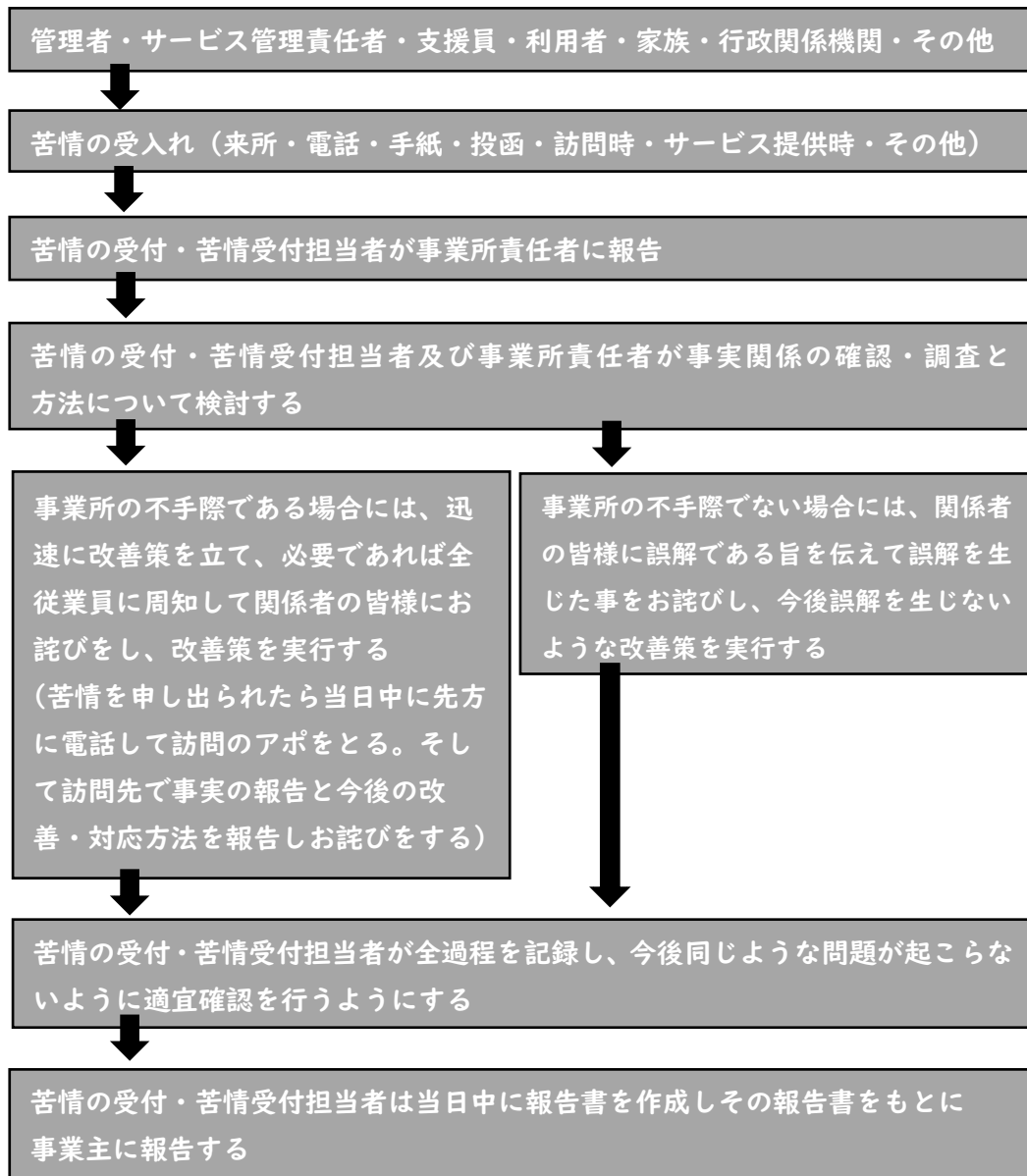
苦情・相談対応マニュアル

1. 苦情とは

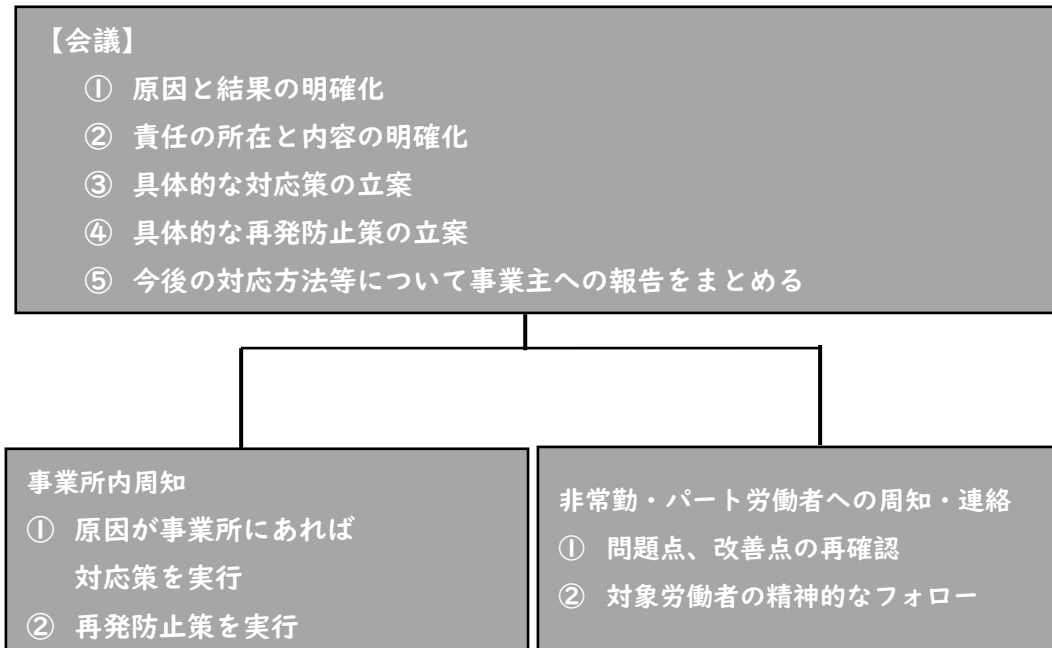
事業所において提供するサービスに利用者様やご家族からの不満や改善の要求、被害の訴え、契約違反に対する損害賠償の請求等をいう。

利用者様へのサービスにあたっては、どんな些細な事柄でも見落とさず細心の注意を払う必要がある。

2. 苦情の経路と対応処理



(※必要に応じて会議を開催し事例検討等を行う)



3. 記録

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事業所の規定の様式に記録し、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できるようにしておく。

なお、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。