

## 苦情処理の体制及び手順等

### 1. 受付

- ・利用者及びご家族からの苦情については、プライバシーと秘密を厳守し、口頭、電話、書面、メールなどで受け付けます。
- ・当該担当者が苦情に対応し、迅速に処理します。
- ・苦情窓口を設置し、受付担当者を選任し、この担当者が利用者やそのご家族からの苦情を受け付け、対応にあたります。

受付時間 月曜日～金曜日 9：00～18：00

電話番号 042-426-7775

苦情解決責任者 松山 清一

### 2. 苦情の記録

- ・受付けた苦情は、苦情受付簿に詳細を記録し、処理の透明性と一貫性を確保します。
- ・苦情窓口担当者は、利用者およびそのご家族からの苦情を受け付け、その内容を十分に聴取し、確認します。
- ・その場で解決・返答が可能と判断される場合は、即座に対応します。

### 3. 苦情の対応

- ・解決や返答が難しい場合は、処理を一時保留とし、苦情解決責任者や担当者と協議の上で対応策を検討し、適切な解決と返答を行います。
- ・受付けた苦情は、必要に応じて、関連部署と連携して対応します。

### 4. 苦情の解決

- ・苦情については、その内容を十分に調査し、迅速かつ適切に対応します。
- ・解決策を講じた後、利用者に対して結果を報告します。
- ・当該事業所内での解決が難しい場合は、事業所が選任した第三者委員の立ち会いのもと、苦情申し立て者と協議して解決策を見つけます。

### 5. 再発防止策

- ・苦情の原因を分析し、再発防止策を講じます。

### 6. 定期的な見直し

- ・解決後も定期的に状況を確認し、その記録を保持することで、対応の継続性と適切なフォローアップを行います。
- ・苦情処理の対応策を定期的に見直し、必要に応じて改善を行います。