リハビリ処カーヤ

# 苦情対応マニュアル

１．苦情解決の目的

（１）苦情相談への適切な多王により、法人が提供する福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、利用者個人の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。

（２）苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定の規則に沿った方法で対応を進めることにより、円滑、円満な解決の促進、施設の信頼や適正性の確保を図る。

２．苦情解決体制

（１）苦情解決責任者

苦情解決の責任者体制を明確にするため、法人の代表取締役を苦情解決担当者とする。

（２）苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申し出を出しやすい環境を整えるため、管理者を苦情受付担当者に任命する。

（３）苦情受付担当者の職務

①利用者からの苦情受付

②苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

③受付けた苦情およびその改善状況等の苦情解決責任者への報告

３．苦情解決の手順

（１）利用者への周知

施設内の掲示により、苦情解決責任者は利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名、連絡先、苦情解決のしくみについて周知する。

（２）苦情受付

・苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。

・苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を苦情申出人に確認し、書面に記録する。

①苦情内容

②苦情申出人の希望

（３）苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。

（４）苦情に向けての話し合い

苦情解決担当者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

（５）苦情解決の記録・報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの過程と結果について書面に記録をする。

# 苦情対応記録票

| | |
|---|---|
| 受付日 | 20　　年　　月　　日 |
| 受付方法 | □口頭　　□電話　　□文書　　□その他 |
| 対応者 | |
| 当事者 | |
| 申出者 | |
| 当事者との関係 | □本人　　□家族（　　）　□その他（　　） |
| 苦情内容 | |
| 申出者の希望 | |
| 対応 | |