

# 苦情相談発生時の処置の概要（ガイドライン）

## 処置の概要（ガイドライン）

### 1、苦情相談が発生した際に対応する常設窓口（連絡先）、担当者の設置等

- ・苦情相談の報告・連絡・相談に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。

スーパー・コート猪名寺訪問介護事業所

常設窓口（電話番号）電話：06-6491-9977 FAX：06-6491-9978

受付時間：9：00～18：00 担当者：管理者

スーパー・コート本社

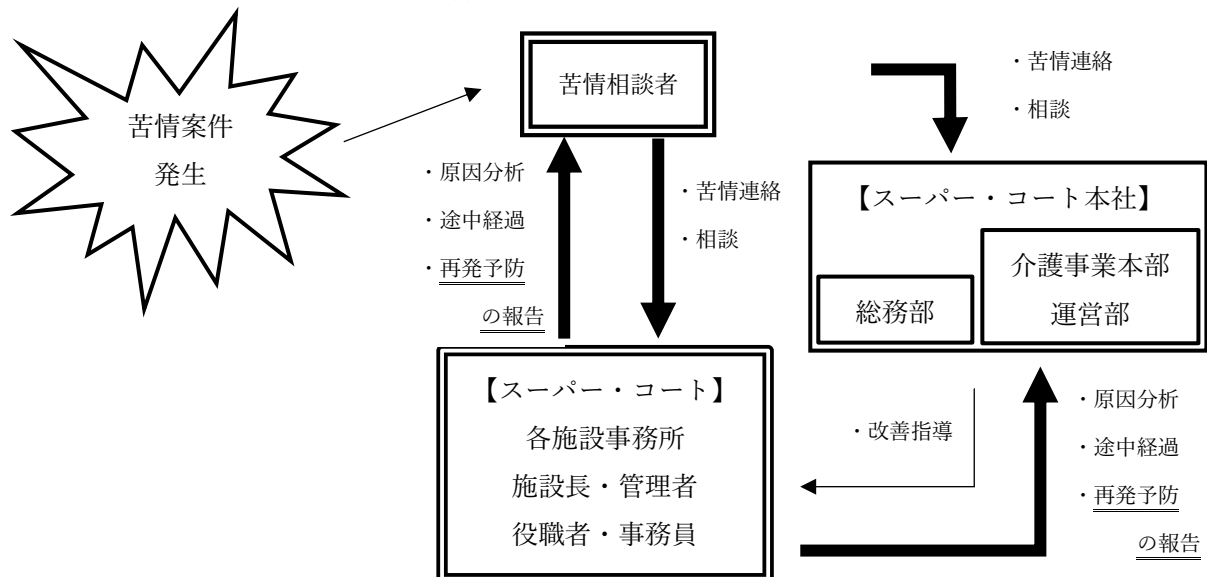
常設窓口（電話番号）電話：06-6543-2291 FAX：06-6541-9007

受付時間：9：00～18：00 担当部署：総務部

※担当が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。

### 2、円滑かつ迅速に苦情及び事故発生の対処を行うための処理体制・手順

- ・苦情相談について、受付した者もしくは担当部署が「苦情対応記録」に記載する。
- ・管理者は、苦情相談当事者に事実関係等の確認を行う。
- ・管理者は「苦情対応記録」に記載された内容を検討し処理内容を決定する。
- ・管理者は決定した処理内容を苦情の相談者に連絡する。
- ・管理者は必要に応じて「苦情対応記録」から重要なものは、運営上の会議のテーマとして職員に徹底させると共に運営方針やマニュアルなどの改善・改訂に役立てる。



### その他参考事項

- ・苦情相談に関しては速やかに対処いたします。
- ・苦情被害の相談を出したからといって、そのことを理由に不利益を受けることは一切ありません。
- ・施設のサービスでご入居者の方に損害を与えた場合には、速やかに賠償して解決していきます。