苦情対応の指針

1．本指針は、株式会社愛ネット　訪問介護・居宅会議・居宅支援事業・相談支援・提供する通所介護CHALLENGER サー ビスに対する利用者の苦情やサービスの要望など（以下、「苦情等」という）への対応手順 を定め、一人ひとりへのサービスがより一層利　用者本位のものとなるよう努めることを目的とする。

（苦情等対応責任者の設置）

2．苦情およびサービス要望対応の責任者（以下、「責任者」という）は、各事業所ごと　の管理者とする。

（苦情等対応担当者の設置）

3．苦情およびサービス要望対応の担当者（以下、「担当者」という）を各事業所ごとに定める。

（苦情等の処理の手順）

4．実際に苦情等を受けた場合の処理の手順は以下の通りに定める。

（1）利用者への周知 各事業所内への掲示により、責任者は利用者に対して、責任者、担当者の氏名・連絡先や苦情等対応の仕組みについて周知する。

（2）苦情等の申出方法と受付方法 利用者の苦情等の受付は、次の方法により行う

ア「ご意見箱」による申出と受付方法

イ 職員へ直接申出る方法

（3）前項イの方法による場合、どの職員にも苦情等を申し出ることができる。苦情等申出を受付けた職員は次のいずれかの方法で利用者に確認し、速やかにかつ確実に実 行する。

ア 担当者へ処理を依頼する

（5）担当者は書類様式1を作成し、日付を入れ押印し受付とする。

（苦情等の対応の手順）

5．担当者は苦情等を受け付けた後、誠意をもって迅速適切に対応しなければならない。対応については次の通りとする。

（1）受付後の対応

ア　受付後、担当者は責任者に報告する。

イ　担当者は問題およびニーズの分析に基づき、解決および改善の対応策を立案する。

エ　責任者および担当者は申出人と話し合い解決に努める。

（2）記録と報告 担当者は苦情等の受付から完了に至る一連の経過を次に定める所定の記録用紙まとめる。

（附則）（1）この指針は平成29年4月1日より施行する。