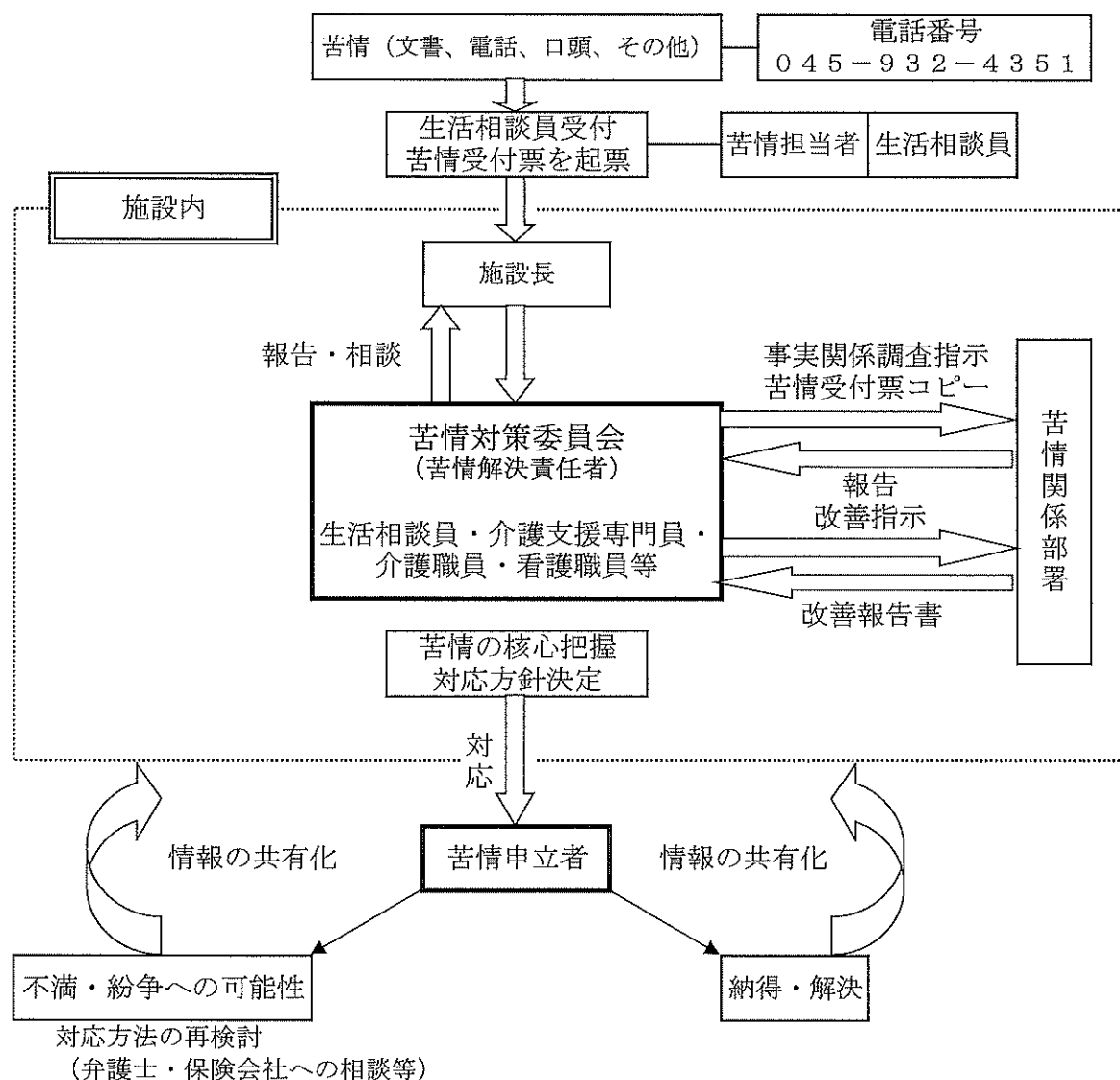


別紙3 苦情対応

1. 苦情対応に関する流れ（フローチャート）



2. 苦情対応に関する流れ：解説

- 苦情申立者との対応担当者は、生活相談員が行う
 - 「苦情は利用者ニーズの反映であり、ケア・サービスの質を改善する契機である」という姿勢、苦情を受けた際の基本動作は研修会などで全職員に浸透させる
- 一次受付者は、「苦情受付票」に必要事項を記載し管理者に報告する
 - 速やかな対応は基本であるが、苦情内容により対応の速さは異なる
 - 緊急時は直ちに口頭で管理者へ報告し、後に苦情受付票を提出する
- 苦情に対し管理者が必要であると判断した場合は「苦情対策委員会」を開催します
 - 関係部署の事実関係の調査を行う
 - 事実関係の報告を受け、苦情の核心を把握・分析し、対応方針などを施設長と相談の上決定する
- 苦情対応担当者は、苦情申立者に対応する
 - 対応結果を苦情受付票に記載して管理者に報告する
- 苦情申立者が納得しない場合、苦情対策委員会で再検討し再度対応する
- 情報共有化が必要な場合は全職員に伝達する
 - 同様の苦情、類似の苦情が発生しないよう、再発防止とサービスの改善に努める
- 苦情対策委員会は管理者の命を受け、関係部署に改善方法の検討を指示する