

苦情受付マニュアル

- 1 要望及び苦情を受けた者は聴取した内容を「苦情受付書」に記入し、受付窓口で報告、提出。
- 2 受付窓口は、苦情受付書の内容を確認する。
 - ・内容に不備、確認事項がある場合は申立人へ確認する。
 - ・以下3~6について、苦情受付書に記録していく。
- 3 サービス向上委員を招集し内容の確認及び対応を検討する。
 - ・内容確認が必要な場合は該当職員も招集する。
 - ・センター内での対応検討が難しい場合は苦情責任者（介護事業部統括所長及び科長）へ相談
- 4 受付窓口は苦情責任者へ「苦情内容」「確認内容」「検討した対応」を報告する。
- 5 受付窓口は申出人の苦情に対して、検討した内容について報告する。
 - ・報告した内容が受理された場合は申し送り等で周知していく。
 - ・報告した内容に不服がある場合は再検討する。
- 6 受理された結果等を彦根市に報告する。

受理された結果等を苦情責任者（法人及び介護事業部）に報告する。

受理された結果等を担当ケアマネジャーに報告する（利用者又は家族からの苦情の場合）