

事故発生時及び苦情処理の対応

(利用者からの苦情を処理するために講ずる借置の概要)

借置の概要

1 利用者からの相談又は苦情・事故等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・ 相談・苦情・事故に対する常設の窓口として、相談担当者を置く、また担当者が不在の時は基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継ぐこととする。

担 当 者： 厂 原 洋 介

電話番号：（０１１）８９７－７０７４

F A X：（０１１）８９７－９７７９

受付時間：月曜日～金曜日 午前８時３０分～午後５時３０分

2 円滑かつ迅速に苦情・事故処理を行うための処理体制・手順

- ・ 苦情・事故があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、家庭訪問などして詳しい事情を聞くとともに社員からも事情を確認する。
- ・ 担当者が必要であると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行う。
(検討会議を行わない場合も必ず管理者まで処理結果を報告する。)
- ・ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行う。(利用者への謝罪など)
- ・ 苦情・事故対応記録に保管し、再発防止に役立てる。

3 その他参考事項

- ・ 普段から苦情・事故が出ないようなサービス提供を心がける。