

# 苦情対策マニュアル

- 1 苦情・事故については迅速かつ円滑な対応をすること。
- 2 苦情・事故を受け付けた者は、直ちにサービス提供担当者に連絡を取るとともに、管理者へ連絡すること。
- 3 連絡を受けた管理者・サービス提供担当者は、即日苦情の申出者又は利用者の状況を確認し、誠意ある対応を行うこと。
- 4 対応にあたったサービス提供担当者は、遅滞なく管理者へその内容、状況を報告すること
- 5 苦情・事故の内容により管理者は、事故・苦情対策委員会を設置し、委員会の構成員は管理者・サービス提供担当者・利用者家族・介護支援専門員等とし、必要に応じて利用者の主治医に意見を求める。
- 6 苦情・事故については、その発生原因を究明し、今後の対策を含め、再発防止に努めることとする。
- 7 常に利用者の主治医と連携を図り、業務の遂行にあたりるとともに、必要に応じ関係市町村との連携も図ることとする。
- 8 利用者に対して、損害賠償が発生した場合は迅速かつ円滑に対処を行うこととする。