



苦情があったらどうするの？



A. 苦情を受け付けるための窓口を設置しているわ。

あつてはいけないことだけれど、どうしても苦情はあるものなのね。
正しいと思っていることが誰にとっても正しい、ということはありませんから。
そういうときのために、事業所として苦情を受け付ける窓口を作っているのよ。

利用者やその家族からの苦情には、迅速かつ適切、丁寧に対応をしたいの。
そのための窓口で、苦情の対応担当者や苦情の解決責任者がいることが多いわ。
対応担当者がきちんと話を聞いて、ダメなようなら解決責任者に取り次ぎます。

相談窓口もそうだけれど、事業所では苦情解決の体制や手順などの準備をしているの。
どんなシステムになっているかは、[重要事項説明書](#)に記載されているのよ。
また、事業所内にも[運営規程](#)として[掲示](#)していなければいけないものなの。

[苦情相談マニュアル](#)があると苦情があったときに、人によって手順が変わらなくていいわ。
まず、最初に受け付けた人が苦情だと分かった時点で対応担当者につなぐ。
対応担当者は、適切に苦情を受け付けるのよ。

苦情を受け付けたら、苦情の内容等を[記録](#)しておくことが必要になってきます。
[苦情相談シート](#)を作っておくと記録しやすいわね。
苦情はサービスの質の向上のための絶好の機会、と認識したほうがいいのよ。

苦情に関しては、組織として迅速かつ的確に対応することが必要なの。
お互いがきちんと納得できてもできなかったとしても、その処理結果も記録に残しておいたほうがいいわ。
この記録は、後々必要になってくるのよ。

市から提出を求められたときは、対応結果を報告しなければいけないことになっています。
こういう改善をしました、と報告しなければいけないのね。
そういうときのために、正しい記録が必要になるのよ。

[《MENU》](#)

[《虐待の防止って？》](#)

[常勤換算って？》](#)

