

添付①

苦情処理細則

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置等

・事業所 住 所 高知県高知市三園町 306
電 話 088-872-5035 F A X 088-872-5035
担当者 管理者 千頭真美

・会社 住 所 高知県高知市三園町 306
電 話 090-2820-7861
担当者 苦情相談担当 千頭真美

相談・苦情に対する常設の窓口として、担当者を置いています。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ぎます。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情があった場合は、ただちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。
- ・法人責任者が必要あると判断した場合、管理者まで含めて検討会議を行う。
- ・検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をする
- ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

3 その他参考事項

- ・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し対処します。