

# 苦情対応の指針

特定非営利活動法人あいあい

## 1（目的）

- 苦情への適切な対応により、サービスに対するご利用者の満足度を高めることや早急な対応が講じられ、ご利用者個人の権利を擁護するとともに、サービスを適切に利用することができるよう支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、ルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の推進や事業者の信頼や適性の確保を図る。

## 2（苦情解決体制）

### （1）苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするために、理事長を苦情解決責任者とする。

### （2）苦情受付担当者

苦情受付担当者は、各事業所管理者とする。

苦情受付担当者は以下の職務を行う。

ア. ご利用者からの苦情の受付

イ. 苦情内容、ご利用者の意向等の確認と記録

ウ. 受付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者への報告

## 3（苦情解決の手順）

### （1）ご利用者への周知

契約時に説明を行うとともに、法人事業所内にて、いつでも閲覧できるようにする。

### （2）苦情の受付

○苦情受付担当者、ご利用者等からの苦情を随時受付ける。

○苦情受付担当者は、ご利用者等からの苦情に際し、次の事項を書面に記録する。

ア. 苦情の内容

イ. 苦情申出人の希望等

### （3）苦情受付人の報告・確認

苦情受付担当者は、受付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。

### （4）苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(5) 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。

イ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に対して、一定期間経過後、報告する。