

苦情対応の手引き

— 令和2年5月1日 改正 —

〔社会福祉法人なごみ〕

〔福島市太平寺字町の内30〕

〔024-573-6161〕

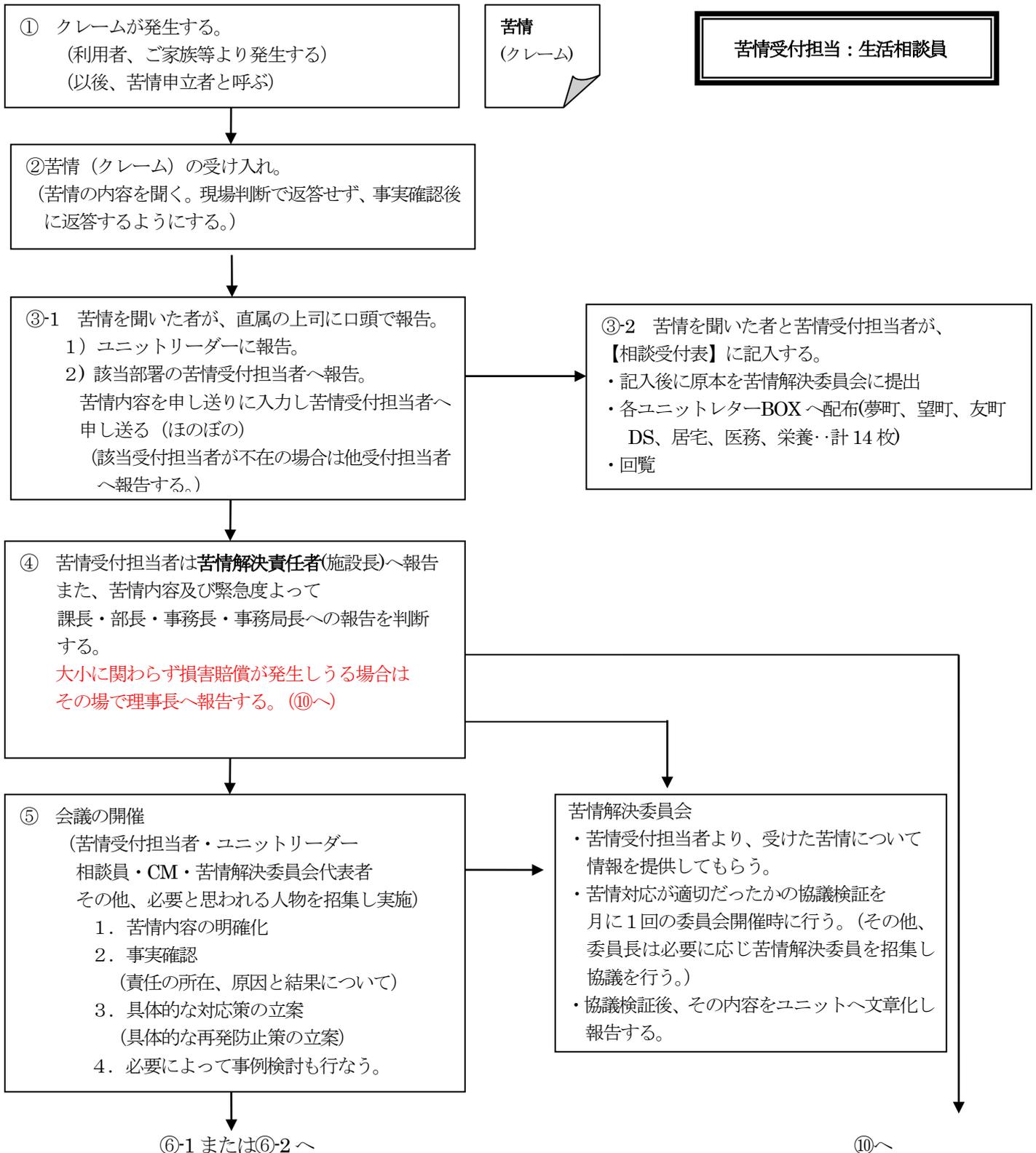
苦情（クレーム）対応について

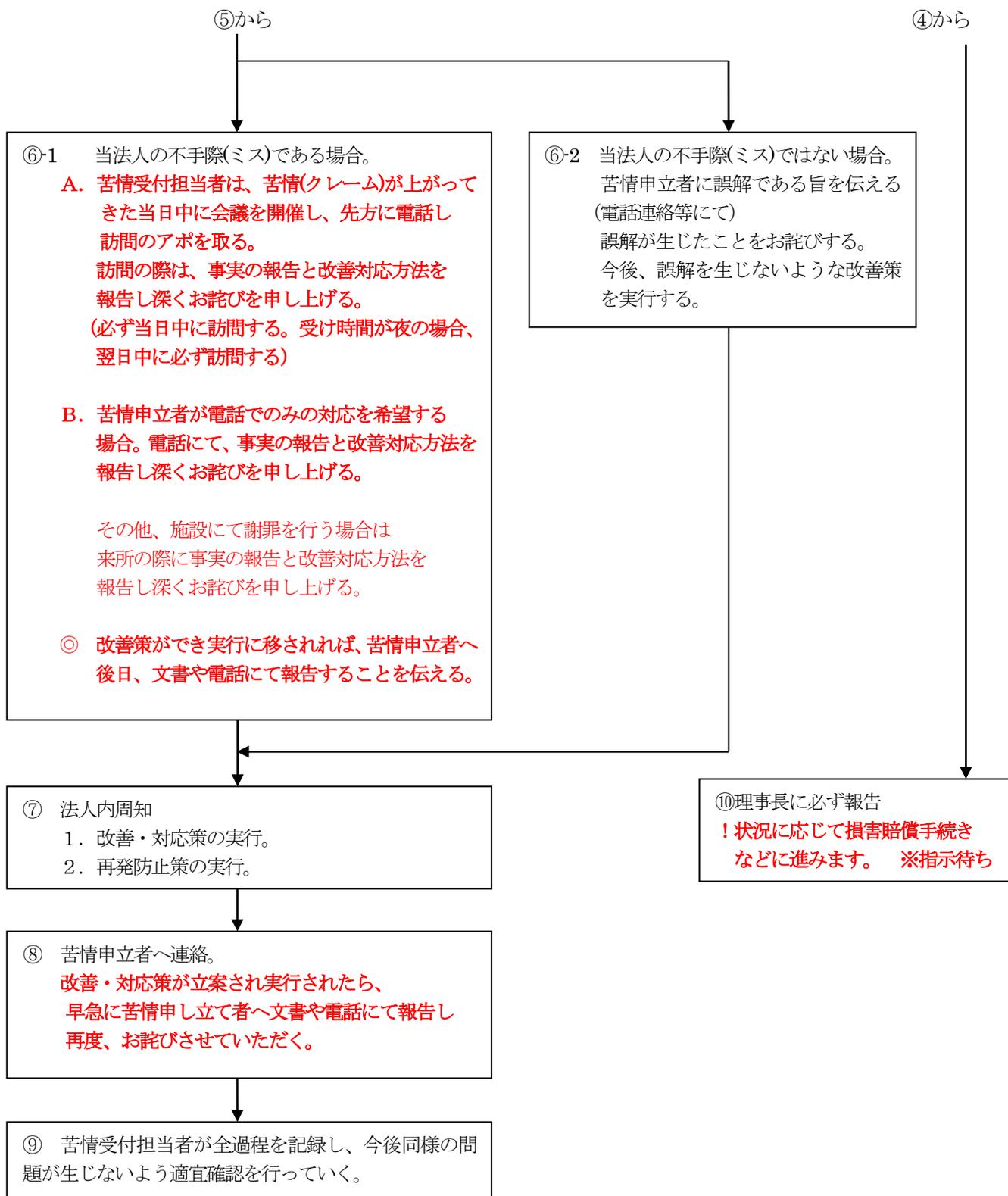
1. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）とは

苦情とは利用者及び家族など、その他の方からの当サービス事業所全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴えや、こちらの契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを言うものとする。
 どんな些細なことでも絶対に見落とすことなくサービス業である私達は、これを顧客からの警告アラームだとして受け止める必要がある。

2. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理

苦情受付後の対応については以下のフローチャートの手順に沿うことを基準とするが、案件に対して早期の解決等が求められる場合はこの限りではない。





3. 記録

苦情の受付から対応方法及びその後の状況までの全過程を規定の様式に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にするとともに、常にその確認が出来るようにしておく。この記録は、少なくとも5年以上の期間保存するものとする。

付記

平成24年 2月 1日制定
 平成27年 10月 1日改正
 平成29年 11月 1日改正
 令和2年 5月 1日改正