

## ひまわりの郷 お客様の苦情・ご要望への対応について

お客様（ご利用者様、ご利用者様のご家族を含む全てのご来訪者様）のご要望や苦情については、これを真摯に受け止め職員一人のことでも全体のこととして考え対応させていただきます。

また、対応が困難と思われる事柄もお客様が満足されるように、御話し合いをさせて頂きながら少しでも改善させられるように努めます。

### ○ご要望・苦情のお申し入れ

- 1、全職員がお客様のお話を伺います。
- 2、その場で解決できない問題は、苦情受付担当者である各サービスの「生活相談員」「ケアマネジャー」にお繋ぎ致します。または、事務所にてご相談ください。
- 3、お申し出難い場合は、玄関に「苦情受付ボックス」を配置しております。  
特に書式は定めておりませんので、内容が分かるようにメモをご用意頂き、ご投函ください。

### ○ご要望・苦情の対応方法

- 1、ご要望・苦情を伺った職員は上司に報告するとともに、書面にて生活相談員へ報告します。  
生活相談員が受け付けた場合はその場で書面に記録します。
- 2、生活相談員は苦情解決責任者である施設長へ報告するとともに、関連部署と対応を協議します。また、必要に応じて関連する会議や委員会に提議し施設全体で協議します。
- 3、対応策を協議したら苦情解決責任者の決裁を得て、お申し入れのお客様へ対応をご報告します。匿名でのお申し入れの場合施設内に書面にて張り出します。
- 4、苦情解決責任者はご要望・苦情の対策経緯を第3者委員へ報告しひまわりの郷の利害から離れたところから解決へ向けての経緯を評価します。
- 5、上手く解決できない場合は、これまでの経緯を繰返し、少しでも解決に近づけるように努めます。
- 6、受付けたご要望・苦情はその件数と概要を月ごとにまとめて、玄関掲示板に掲示します。

平成29年4月1日制定

平成30年4月1日改訂

ひまわりの郷 施設長