

苦情対応に関する取組

コスモスフィーラ株式会社（以下「当法人」といいます。）は、住宅型有料老人ホームおよび訪問介護事業所等において、利用者およびそのご家族から寄せられる苦情や相談に対し、誠実かつ迅速に対応することで、サービスの質の向上と信頼関係の構築に努めます。

1. 基本方針

当法人は、苦情をサービス改善の重要な機会と捉え、利用者の立場に立った丁寧な対応を行います。

2. 苦情受付体制

苦情や相談は、職員、管理者、施設長が隨時受け付けます。

受け付けた苦情については、内容を正確に把握し、速やかに管理者へ報告します。

3. 対応の流れ

- (1) 苦情の受付
- (2) 内容の確認および事実関係の把握
- (3) 管理者・関係職員による対応協議
- (4) 利用者・家族への説明および対応
- (5) 再発防止策の検討
- (6) 記録および保存

4. 記録・管理

苦情対応の内容は、「苦情対応記録簿」に記録し、再発防止およびサービス改善に活用します。

5. 外部機関への対応

事業所内で解決が困難な場合は、行政機関や関係機関と連携し、適切に対応します。

6. 職員教育

苦情対応に関する研修を実施し、職員の対応力向上に努めます。

7. 見直し

本取組は、苦情内容や社会状況を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。