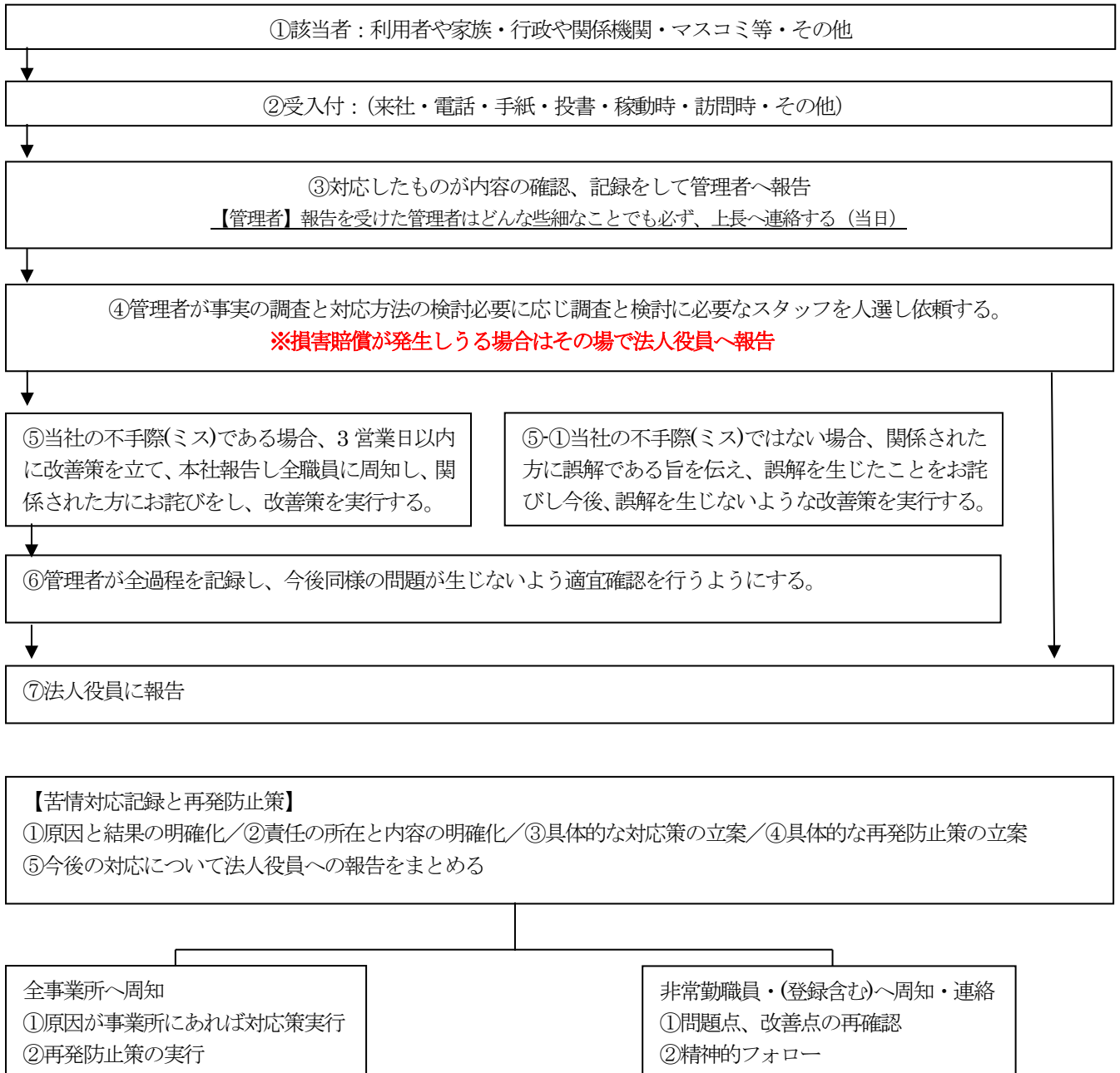


苦情対応マニュアル

1. 苦情とは

苦情とは、利用者・家族・その他の方からの当サービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴え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見落とすことなく、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. 苦情の経路と対応処理



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苦情対応記録に記録し、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。