

苦情解決マニュアル

1. 特定非営利活動法人たすけあい名古屋「苦情対策要綱」に基づき、苦情解決マニュアルを定める。
2. 苦情は、下記の手順により解決に努める。
 - (1) 利用者または家族等のからの口頭、電送、書面または関係者からの申し立てに対して、苦情受付担当者（各種サービスの管理者）が対応するものとする（苦情受付記録簿を作成する）。
 - (2) 苦情受付担当者は、誠意をもって苦情の内容を確認し、苦情解決責任者（代表理事）に報告する。
 - (3) 苦情受付担当者は、苦情内容を再確認し、口頭等（電話、電送、文書等）で利用者または家族等に回答する。また、「苦情対策要綱」で定めた苦情対策検討会議に報告し、改善方法を検討し、業務改善に努める。

（この運用規定の制定は平成19年4月1日の常勤理事会で審議した。）