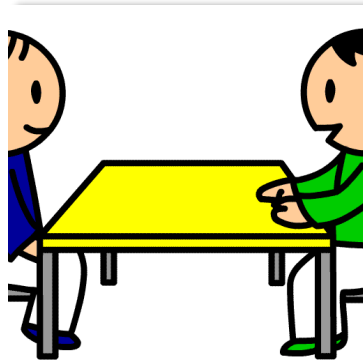


カップケーキいちかわおおの

苦情解決に係る要綱



P lan	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所として、苦情を受けた時の対応の方針を決める。 ・苦情受付時の手順を統一し、用紙に記録する。情報を一元化する 	苦情・相談対応記録簿
D.	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決への行動 運営適正化委員会との連携 ・苦情解決の進捗管理 	
C heck	<ul style="list-style-type: none"> ・原因の分析 ・苦情解決の進捗管理 	ヒヤリハット事例 報告シート
A ction	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の抽出、課題の可視化 ・再発防止 	改善課題・対策報告表