

苦情処理に関する指針

1. **目的** 株式会社 H・T ネットワーク(以下「事業所」という。)が提供するサービスへの苦情に対し、迅速かつ適切に対応し、サービスの質の向上を図ることを目的とする。
2. **苦情解決体制** ・苦情解決責任者:代表取締役兼管理者 橋本 晃治
3. **苦情受付の周知** 重要事項説明書および事業所内掲示により、苦情受付窓口、担当者、および市町村等の公的機関の相談窓口を提示し、利用者が相談しやすい体制を整える。
4. **苦情解決の手順** (1) 受付:苦情受付担当者が、面接、電話、書面等により随時苦情を受け付ける。(2) 報告:受け付けた苦情は直ちに「苦情解決責任者」へ報告し、記録する。(3) 調査:責任者の指示のもと、事実関係を確認し、原因を分析する。(4) 改善・回答:責任者が速やかに改善策を決定し、利用者へ誠実に回答する。
5. **附則** 本指針は令和 6 年 3 月 1 日より施行する。

令和 8 年 1 月 5 日改定