

令和3年度（計画名称 苦情受付委員会 ）計画

作成者： 川瀬

事業所名：ピンポン・フェリーチェ共通

学校名：

年	月	①	②
令和3年	4		
	5		
	6	・第1回委員会（マニュアル作成に向けて、非常勤職員の対応について）	・令和2年度のマニュアルを昨年度の研修等踏まえ、変更が必要であれば変更する。
	7	・事業所内ロールプレイ①（7月中旬予定） ※新入職員対象	・初期段階でのヒアリングで受け付けシートの記入ができる（新入職員）
		・苦情解決の為、事業所内の担当業務の役割、内容を周知する場を設ける※新入職員対象	
		・マニュアル作成（第一回会議検討事項を盛り込む） ※川瀬・田中→社長→職員へ周知	
	8		
	9	・第2回委員会（マニュアルの見直し、ロールプレイ計画）	・クレーム/苦情はどのように判断するかを委員会が理解し、職員に伝達できる。また、これをマニュアルに盛り込む。
・ロールプレイを踏まえ、非常勤職員に対する研修の実施。（担当：川瀬・田中）		・取次マナーを理解し、電話対応の手順が分かる。	
10	・事業所内ロールプレイ②	・初期ヒアリングは問題なく出来、突然の苦情対応でも各職員が役割をもって解決まで行動できる。	
	・ロールプレイ振り返り（各事業所会議にて）		
11	・ピンポン/フェリーチェ合同ロールプレイ（中旬～下旬）	1度の対応で解決に至れない案件でも相手方の要望を即座に把握し、速やかに解決出来る。	
12	・合同ロールプレイ振り返り（各事業所会議にて）	・来年度行うロールプレイや今年度のマニュアルの課題を見つける。	

令和4年	1			
	2	第3回委員会（年間活動振り返り、来年度に向けて、マニュアル見直し、ロールプレイ総括）		
	3			

○苦情解決委員会で今後取り組んでいくことは（前年度の活動踏まえて）

- ・苦情とクレームの区別（受付シートも苦情とクレームとで分ける）

※受付シートのフォーマットは新しく作成しても、一部変更するでも OK)

- ・苦情対応ロールプレイングの計画と実行
- ・苦情対応マニュアルの見直し
- ・非常勤職員の電話対応