

社会福祉法人慈恵会苦情解決要綱

制定 平成21年5月1日

一部改正 平成25年11月1日

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人慈恵会が提供する介護保険サービス及び介護保険外のサービス（以下「各種サービス」という。）に対し、利用者及びその家族等（以下「利用者等」という。）からの各種サービスに関する苦情に対して、適切に対応して円滑・円満に解決を図り、より良いサービスを提供することを目的とする。

(職員の責務)

第2条 職員は、日常的に利用者等との信頼関係の構築と維持に努め、利用者等からの要望や意見を積極的に聴取し、またその改善に努めなければならない。

(苦情対策体制)

第3条 利用者等からの苦情に適切に対応するため苦情解決責任者（以下「責任者」という。）及び苦情解決担当者（以下「担当者」という。）を置く。

2 責任者は、特別養護老人ホーム座間苑（以下「座間苑」という。）、ケアセンター座間苑、特別養護老人ホーム第二座間苑（以下「第二座間苑」という。）の施設長又は地域包括支援センター第二座間苑（以下「包括」という。）の管理者とする。

3 担当者は、座間苑、ケアセンター座間、第二座間苑及び包括の職員の中から事業所ごとに理事長が選任する。

4 責任者は、担当者の報告を確認し、速やかに解決に努力する。

5 担当者は、利用者等からの苦情の受付をし、適切に対応するとともに責任者に報告する。

(苦情解決委員会)

第4条 苦情解決に当たり、苦情解決委員会を置く。

2 苦情解決委員会は、各責任者及び担当者で構成する。

3 苦情解決委員会は、責任者が必要に応じて招集し、重大な内容の苦情や再発防止策等を協議する。

(第三者委員会)

第5条 苦情解決に当たって、社会性、客観性を確保し、利用者等の立場や特性に配慮して適切な対応を行うため、第三者委員会を置く。

2 第三者委員会の委員（以下「第三者委員」という。）は、5名以内とし、評議員、民生委員・児童委員、学識経験者及び利用者の家族のうちから理事長が委嘱する。

3 第三者委員は、苦情内容の報告・聴取、苦情の直接受付、苦情申立人への助言、事業者への助言、苦情解決のための話し合いの立会い、改善状況の報告聴取及び日常的な状況把握を職務とする。

(平成25年11月 一部改正)

4 第三者委員会は、毎年5月及び10月に開催する。ただし、理事長が必要と認めるときは臨時に開催することができる。

(平成25年11月追加)

5 第三者委員が第三者委員会に出席したときは、出席1回につき交通費として3,000円を支給する。

6 第三者委員が苦情解決のための話し合いの立会をしたときは、3,000円を支給する。

(その他)

第6条 この要綱に定めのない事項は、理事長が別に定める。

附 則

1 この要綱は、平成21年5月1日から施行する。

2 この要綱の施行に際し、平成15年11月1日施行の苦情解決要綱は、廃止する。

附 則

この要綱は、平成25年11月1日から施行する。