

社会福祉法人二桜会苦情解決実施要綱

(目的)

第1条 利用者が、良質なサービスを安心して利用できるよう、利用者や家族等からの意見や苦情を聞き、苦情を密室化せず、福祉サービスを適切に利用できるよう支援する。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決のため、次の職員を配置する。

特別養護老人ホーム寿光荘管理者
寿光荘短期入所生活介護事業管理者
デイサービスセンター管理者
在宅介護支援センター寿光荘管理者
特別養護老人ホームソエル花泉管理者
ソエル花泉短期入所生活介護事業管理者
デイサービスセンターソエル花泉管理者
在宅介護支援センターソエル花泉管理者
特別養護老人ホーム花いずみ管理者
短期入所生活介護事業所花いずみ管理者

(苦情処理担当者)

第3条 前項各施設の生活相談員及び責任者

(第三者委員)

第4条 苦情解決に社会性や客観性を重視し、利用者や家族等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

2. 委員は、次に掲げる団体の委員のうちから理事会の同意を得て理事長が委嘱する。

- ・ 社会福祉法人二桜会監事 2名

(委員の職務)

第5条

- (1) 苦情受付担当者から受けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申立人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申立人への助言
- (5) 事業所への助言
- (6) 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

(記録・報告)

第6条 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録及び報告をするものとする。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申立人に改善を約束した事項について、苦情申立人及び第三者委員に対して報告する。

(結果の公表)

第7条 個人情報に関するものを除き「事業報告書」及び「広報誌」等に公表する。

(備付書類)

第8条 苦情解決責任者は、苦情解決体制整備のため次の書類を整備保管しなければならない。

- | | |
|---------------|------|
| (1) 苦情受付書 | 書式 ① |
| (2) 苦情受付報告書 | 書式 ② |
| (3) 苦情解決結果報告書 | 書式 ③ |

(費用)

第9条 第三者委員の費用は、報償費・旅費とし、各対象事業所が負担する。

(補則)

第10条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

この要綱は平成13年 4月 1日から施行する。

この要綱は平成24年 4月 1日から施行する。

この要綱は平成25年 4月 1日から施行する。