

苦情解決規程

社会福祉法人 東幸会
特別養護老人ホーム サンシャイン

社会福祉法人 東幸会

特別養護老人ホーム サンシャイン 苦情解決規程

第一章 総 則

(目的)

第1条 この規程は、施設の行った処遇に関する入所者又は利用者（以下、「入所者等」という。）又は、その保護者からの苦情に迅速かつ適切に対応し、入所者等からの信頼と信用を獲得し、今後の処遇をより良いものとするを目的とする。

(適用範囲)

第2条 この規程は、施設の行った処遇に関する、入所者等と保護者からの苦情について、受付、対応等の手続きについて適用する。

第二章 組織と職務分担

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者は施設長とする。

2 苦情解決については苦情受付担当者が中心となって対応し、最終責任は苦情解決責任者が負う。

(苦情受付担当者)

第4条 苦情受付担当者は介護課長、管理課長、生活相談員、主任介護職員、看護師、栄養士とする。

2 苦情解決は介護課長を苦情受付責任者として、苦情受付担当者が中心となって対応する。

(入所者等への周知)

第5条 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は入所者等と保護者に対して、苦情受付担当者の氏名、連絡先、苦情解決の仕組みについて周知する。

(職員への報告)

第6条 苦情の内容、調査結果、対応状況等について、苦情受付責任者は、職員会議で報告し、周知徹底を図り、問題点の改善に努める。

(職務分担)

第7条 苦情解決の職務分担は、以下のとおりとする。

1 苦情受付担当者

入所者等と保護者からの苦情を受付け、苦情受付簿を作成する。また、事実関係や原因等の調査を行い、苦情処理報告書を作成するとともに、入所者等と保護者への説明等の対応を行う。

2 苦情受付責任者

苦情受付担当者作成の苦情受付書、苦情処理報告書の内容の報告を受け、苦情受付担当者以外の職員の協力が必要なものについて、苦情受付責任者名で調査依頼をする。

3 苦情受付担当者以外の職員

苦情受付責任者からの依頼に基づいて、迅速かつ適切に調査と対応を実施し報告する。
(入所者等と保護者への対応)

第8条 苦情受付担当者は、入所者等又は保護者へ苦情に対する調査結果を報告する。なお、必要に応じ途中経過を入所者等又は保護者へ報告する。
(再発防止策)

第9条 再発防止策が必要な場合には、苦情受付責任者はその内容を職員会議で報告し、関連職を中心に再発防止策を作成し、その実行に務める。

第三章 潜在苦情対策

(潜在苦情の把握)

第10条 苦情受付担当者は潜在的な苦情を把握するため、ケース担当者を通して年1回のアンケートと、帰宅・帰設・面会時には随時聞き取りを行い、対策を検討する。

- 1 苦情受付責任者は、上記の調査結果を速やかに職員会議で報告する。
- 2 職員会議では集計結果を審議し、改善策等を検討する。

第四章 統 計

(統計)

第11条 苦情受付担当者は、寄せられた苦情の内容・原因・対応状況等を集計し、苦情受付責任者が年1回職員会議で報告する。

- 2 職員会議では、集計結果を審議し、改善策等を検討する。
- 3 集計結果は、職員に報告し周知徹底を図り、業務改善に役立てるものとする。

第五条 苦情解決結果の公表

(苦情解決結果の公表)

第12条 入所者等によるサービス選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し公表する。

附則

この規程は、平成14年10月1日から実施する。

苦 情 受 付 書

受付日	令和 年 月 日 (曜日)	担当者		受付No	
受付手段	来園 ・ 書面 ・ FAX ・ 電話 ・ 電子メール			添付資料	有・無
申出 人	氏 名	住 所			
		TEL			
	利用者との関係	本人 ・ 親 ・ 兄弟姉妹 ・ その他 ()			
利 用 者	氏 名	性 別	男 ・ 女	年 齢	歳
苦 情 の 内 容					
	苦 情 発 生 時 期	令和 年 月 日			
申 出 人 の 要 望					

苦情処理報告書

調査 ・ 検討 ・ 経過	
結果	
了承 ・ 確認	<p>上記の結果について了承しました。</p> <p>令和 年 月 日</p> <p>氏 名 _____ 印</p>