

サービス向上委員会規定

第1章 総則

（目 的）

第1条 この規程は、当施設の行う業務において、当該利用者様及び家族様（以下顧客）から苦情の申し出があった場合等の苦情処理についての基準ならびに手続きを定め、当施設の事業活動の適正化に資するとともに、積極的なサービスの向上を目指すことを目的とする。

（定 義）

第2条 「苦情」とは、顧客から寄せられた問い合わせ、相談及び要望を含む当施設に対する顧客の不満足の表明をいう。

第2章 管理体制

（苦情処理の統括にかかる部署）

第3条 苦情処理の統括にかかる所管部署は、サービス向上委員会とする。

1. 委員会に委員長を置く。委員長は支援相談員が務める。

（所管部署の任務）

第4条 サービス向上委員会の任務は次のとおりとする。

- (1) 「苦情処理規程」の整備・周知
- (2) 苦情処理の管理
- (3) 顧客対応および事務処理等にかかる態勢の改善
- (4) 苦情の再発防止策および未然防止策の策定・周知
- (5) 積極的なサービスの向上
- (6) 管理者に対する報告

第3章 苦情処理手続

（苦情処理方針）

第5条 サービス向上委員会は投書箱、メール、電話、相談業務等より幅広く苦情を受け付け対応することとする。

1. 顧客からの苦情を広く受け付けなければならない。
2. 苦情処理にあたっては、個人情報への取扱いに留意のうえ、事実、原因および責任の所在等を明確にし、顧客の立場を尊重し、迅速、誠実かつ公平にその解決を図るものとする。

（報 告）

第7条 施設職員は、苦情を受け付けた場合は、遅滞なくその内容をサービス向上委員会に報告しなければならない。

1. サービス向上委員会は、速やかに苦情の收拾に努め、適切な処置を講じるとともに、処理状況等を管理者会議にて報告しなければならない。

（調 査）

第8条 サービス向上委員会は、次に掲げる事項を調査しなければならない。

- (1) 関係者

- (2) 経緯（発生の時期）
- (3) 苦情の性質および内容
- (4) その他必要な事項

1. 調査にあたっては苦情受付及び改善報告書（様式1）を利用する。

（苦情処理の終了）

第9条 苦情処理を行い、対応が周知できた際に苦情処理は終了とする。

（記録の作成・保存・周知）

第10条 サービス向上委員会は、苦情に関する記録を作成し、保存する。

- 1. 前項の記録は、介護保険法で定められている通り5年間保管し、当該期間経過後に廃棄するものとする。
- 2. 所管部署は、長期未済案件の発生を防止するとともに、未済案件の速やかな解消に努めなければならない。

第5章 附則

（改廃）

第15条 この規程の改廃は、管理者会議の決議による。

この規程は、平成26年 2月 1日から施行する。

改訂履歴

発効日	改訂内容
平成28年10月1日	苦情受付及び改善報告書（様式1）を利用して対応。

様式1

苦情受付及び改善報告書

報告日 平成 年 月 日			
報告者 氏名		受付方法	文書 ・ 電話 ・ 口頭 その他（ カンファレンス ）
利用者 氏名	様	利用区分	入所 ショートステイ デイケア
利用者との 関係	本人 ・ 親子 ・ 姉妹 ・ 子の配偶者 ・ 他の家族 ・ 知人 介護支援専門員 ・ かかりつけ医 ・ その他（ ）		
苦情の種別	1) 話を聞いてほしい 2) 教えてほしい 3) 回答がほしい 4) 調査してほしい 5) 改めてほしい 6) 弁償してほしい 7) 謝罪してほしい 8) 提言		

苦情受付日	平成 年 月 日
苦情内容等	

対処完了日	平成 年 月 日
状況・ 改善・ 対処内容	