

苦情解決委員会要綱
苦情等解決委員会要綱

社会福祉法人 清徳会 苦情解決委員会要綱

(設置)

第1条 介護保険法に基づき社会福祉法人清徳会特別養護老人ホーム新宮園と特別養護老人ホーム豊楽園及び特別養護老人ホーム南風園への苦情申し出に対応するために、清徳会苦情解決委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 委員会は各園では解決が難しい問題が生じたとき、または各園共通で解決を要するときに必要に応じて開催する。

(組織)

第3条 委員会は次の者で構成する。

- (1) 理事長
- (2) 常務理事
- (3) 施設長
- (4) 生活相談員
- (5) 関連した部署の主任及び担当

2 必要に応じ、高山市担当課長、関連町内会長、関連民生児童委員、担当医師、清徳会理事代表を加える。

3 必要に応じ、苦情申し出人を加える。

(会長)

第4条 委員会に会長を置く。

- 2 会長は理事長とする。
- 3 会長は会務を総括する。

(庶務)

第5条 委員会の庶務は生活相談員とし、会議資料作成及び会議記録を作成管理する。

(秘密保持)

第6条 委員会の委員は職務上知り得た事項は他に漏らしてはならない。

(情報公開)

第7条 情報の公開を求められたときは、委員会の承認を得て必要な事項について公開する。

附則

この要綱は、平成12年4月1日より施行する。

附則

この要綱は、平成16年7月1日より施行する。

附則

この要綱は、平成23年12月1日より施行する。

社会福祉法人清徳会 新宮園・豊楽園・南風園 苦情等解決委員会要綱

(設置)

第1条 介護保険法に基づき、社会福祉法人清徳会特別養護老人ホーム新宮園と特別養護老人ホーム豊楽園及び特別養護老人ホーム南風園の入所者及び家族、その他サービス利用者の苦情申し出や要望、相談等に対応するために、苦情等解決委員会（以下「委員会」という。）を各園に設置する。

(所掌事務)

第2条 委員会は各園や職員への苦情申し出、要望や相談内容、投書内容等により必要に応じ委員会を開催する。

- 2 苦情の受付窓口は生活相談員とする
- 3 利用者等の玄関に意見箱を設置する
- 4 意見箱の鍵は施設長が保管し、委員会時に開錠する

(組織)

第3条 委員会は次の者で構成する。

- (1) 施設長
 - (2) 副施設長
 - (3) 生活相談員
 - (4) 各部署の主任
 - (5) 関連部署の担当
- 2 必要に応じ、理事長・常務理事・高山市担当課長・所在地内会長・関連民生児童委員・担当医師を加える。
 - 3 必要に応じ、苦情等の申し出人を加える。

(会長)

第4条 委員会に会長を置く。

- 2 会長は施設長とする
- 3 会長は会務を総括する

(庶務)

第5条 委員会の庶務は生活相談員とし、会議資料作成及び会議記録を作成管理する。

- 2 本委員会で解決が難しい問題が生じたときは、清徳会苦情解決委員会に委譲する。

(秘密保持)

第6条 委員会の委員は職務上知り得た事項は他に漏らしてはならない。

(情報公開)

第7条 情報の公開を求められたときは、理事長の承認を得て必要な事項について公開する。

附則

この要綱は、平成12年4月1日から施行する。

附則

この要綱は、平成16年7月1日から施行する。

附則

この要綱は、平成23年12月1日から施行する。