

苦情及び事故対応についての基本方針

1. 制定の目的

当法人が提供する介護サービス等に関する利用者の不満足状態及び事故について、可及的速やかに対応し、誠意をもって満足の状態に戻すことを行い、もって社会福祉法人和福社会 特別養護老人ホーム 庄の里 としての利用者の権利擁護及び提供するサービスの質の向上を目的とする。

2. 基本方針

苦情申し出及び事故に対し、迅速と誠意をもって問題を解決するために、次のとおり定める。

- ① 苦情解決責任者として施設長を任命する。
- ② 事業所ごとに苦情受付担当者を任命する。
- ③ 苦情解決責任者及び苦情受付担当者及び各事業所責任者からなる苦情対策委員会を設置する。
- ④ 苦情及び事故対応に対しては組織を上げて支援する。苦情及び事故対応はすべての業務に優先する。
- ⑤ 苦情及び事故対応にあたっては、公平性、透明性に努める。
- ⑥ 苦情及び事故対応のための経営資源の整備及び投入を図る。

3. 苦情対応活動のための規程

苦情及び事故対応活動の展開にあたり、次の諸規定を定める。

- ① 福祉サービスに関する苦情解決規程

令和6年3月1日制定
社会福祉法人 和福社会
理事長 三好史了