

## 苦情対応の指針

1. この指針は、医療法人滄溟会が提供する福祉サービスへの苦情発生を予防し、また発生した際には適切に解決するための必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者、家族、外部事業所の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての利用者からの信頼及びゲスト意識の向上を目指すことを目的とします。
2. 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者(以下「責任者」という。)を置きます
3. 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者(以下「担当者」という。)を置きます。
4. 当法人内に「苦情対策委員会」(以下「委員会」と略す)を設置します。
5. 職員に対し「事故発生の防止のための研修」を実施します。
6. 職員は利用者の苦情に対しては、誠意を以てその解決に取り組みます。
7. 苦情の申出は、報告書、文書、口頭による申し出によって受け付けるものとします。
8. 担当者は、受付けた苦情を原則として全て責任者及び委員に報告するものとします。
9. 責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとします。
10. 個人情報に関するものを除き、申出のあった苦情を施設内に掲示し公表します。
11. 知り得た秘密を漏洩することが厳に慎みます。

以上