

大 分 類	業務管理マニュアル	分類番号	MS3 - 02 - 01 - 001
題 目	みどりのかぜ苦情解決委員会	発行日	平成18年 4月 1日
		改定日	令和 2年 4月 1日
対 象	共通	版 数	1

1. 目的

このマニュアルは、苦情解決規程に基づき、社会福祉法人みどりのかぜ（以下、「当法人」という。）が経営する各事業所が提供するサービスについて、利用者等からの苦情を解決するための体制を明確にし、苦情の受付から解決までの処理を確実にすることを目的とする。

2. 適用の範囲

このマニュアルは、「苦情解決規程」に基づく苦情解決委員会の運営に適用する。

3. 苦情解決委員会

	法人苦情解決委員会	事業所別苦情解決委員会
委員長	理事長	各管理者
委 員	当該管理者 苦情受付担当者 学識経験者	当該管理者が、当該事業所内から指名した職員
協 議 事 項	①事業所別苦情解決委員会で解決できない苦情 ②「債務不履行」及び「不法行為」に属する苦情 ③「安全義務」「注意義務」及び「結果回避義務」の欠落による苦情	①利用者、その家族、代理人からの苦情
注 意 事 項	①苦情受付担当者は「利用者の立場」を重視して、状況説明や討議に加わる。 ②必要に応じ「第三者委員」の出席を依頼又は意見を求める	

4. 苦情解決責任者、苦情受付担当者

苦情解決委員会	苦情解決責任者	苦情受付担当者
法人苦情解決委員会	理事長 鈴木 繁生	事務局長 小田謙一郎
生活介護事業所のはら 苦情解決委員会	管理者 鈴木 繁生	サービス管理責任者 鈴木由加理
相談支援事業所 えーる	管理者 小田謙一郎	相談員 松浦 智美

5. 第三者委員名簿

分 類	氏 名	要 件
地域福祉	新妻 寿雄	社会福祉士
地域福祉	藤井ゆかり	評 議 員

附則 この規則は、平成18年 4月 1日より施行する。

附則 この規則は、平成26年 4月 1日より改定して施行する。

附則 この規則は、令和 2年 4月 1日より改定して施行する。

令和 2年 4月 1日 承認

社会福祉法人みどりのかぜ

理事長 鈴木 繁生 印