

介護老人保健施設きなん苑接遇委員会要綱

(平成25年11月1日要綱第12号)

改正 令和2年10月26日要綱第35号

(目的及び設置)

第1条 介護老人保健施設きなん苑（以下「きなん苑」という。）における職員接遇の改善向上を図るため、介護老人保健施設きなん苑接遇委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所管事項)

第2条 委員会は、前条の目的を図るため、次の各号に掲げる事項を検討する。

- (1) 利用者等からの苦情等に対する情報収集
- (2) 苦情に対する改善及び接遇向上のための具体的対策の検討及び推進
- (3) 接遇向上に向けた研修・啓発等
- (4) その他きなん苑接遇向上に関する事項

(委員会及び委員長等)

第3条 委員会の委員は、次の各号に掲げるきなん苑職員をもって構成する。

- (1) 看護師 1名
- (2) 介護職員 1名以上
- (3) リハビリ職員 1名
- (4) 相談室職員 1名
- (5) 事務及び管理栄養士 1名

2 委員会に委員長を置き委員の中から選出する。

3 委員長は、委員会を統括し、委員会を代表する。

4 副委員長は、委員長が指名し、委員長に事故があるときは、その職務を代行する。

5 委員の任期は、2年とする。

(会議等)

第4条 委員会の会議は、委員長が招集する。

2 採否を要する案件については、出席委員の過半数をもって委員会の意見とし、施設長は委員会の意見を尊重するものとする。

3 委員会は、必要に応じて委員以外の者に対し、会議への出席、意見又は資

料の提出を求めることができる。

4 委員会は、必要に応じて接遇に関する小委員会を設置することができる。

(苦情等相談窓口の設置)

第5条 きなん苑において、苦情等相談窓口を設置する。

2 利用時間は、午前8時30分から17時15分までとする。

3 利用方法は、以下のとおりとする。

(1) 電話(05979-2-4165)

(2) 面接(きなん苑1階相談室)

(3) みなさまの声の箱(玄関に設置)

4 窓口責任者は、相談室主任とする。

(顧問弁護士)

第6条 きなん苑は、苦情解決に当たり、きなん苑顧問弁護士を配置し、綿密に連携をとりながら解決するものとする。

(行政機関その他苦情受付機関との連携)

第7条 きなん苑は、以下の行政機関等との連携を密接に行うものとする。

(1) 紀南介護保険広域連合

(2) 三重県国民健康保険団体連合会

(3) 三重県福祉サービス運営適正化委員会

(民主的な人間関係の形成)

第8条 委員会は、職種及び職位にかかわらず、職員が、きなん苑接遇向上に関して自由に発言できるように努めなければならない。

(事務局)

第9条 委員会の事務局は、事務課に置く。

(その他)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な事項は、施設長が定める。

附則

この要綱は、平成25年11月1日から施行する。

附 則（令和2年10月26日要綱第35号）
この要綱は、告示の日から施行する。