

社会福祉法人 徳宗福祉会

苦情解決規程

(設置・目的)

1. 社会福祉法人徳宗福祉会（以下「法人」という）に苦情解決に関する委員会を設置する。
2. 法人の提供する福祉サービスに対する苦情を解決すること。
3. 利用者満足度の向上に資すること。
4. 法人の信頼の向上に資すること。

(委員・担当者)

5. 次の委員及び責任者を配置する。
 - ① 苦情解決責任者 2名
 - ② 苦情受付担当者 必要人数
 - ③ 第三者委員 4名
6. 苦情解決責任者は施設長及び統括責任者とする。
7. 法人の各サービス事業所及び必要に応じ、苦情受付担当者を配置する。

(職務)

8. 苦情受付担当者の職務は以下とする。
 - ① ご利用者様・ご家族からの苦情受付
 - ② 苦情内容、ご利用者様等の意向確認と記録
 - ③ 苦情内容及びその改善状況を苦情解決責任者及び第三者委員へ報告
 - ④ 関係職員の意見を収集し、改善策を検討する会議の招集
9. 第三者委員会の職務は以下とする。
 - ① 第三者委員会への出席
 - ② 苦情解決に向けた助言

(苦情受付)

10. 苦情受付担当者は、苦情を書面あるいは面接により随時受け付ける。ただし、第三者委員も受け付けることができる。
11. 苦情受付時、次の事項を書面に記録し報告する。
 - ① 苦情申出者の要望
 - ② 第三者委員会への報告の要否

(第三者委員会の招集)

12. 苦情解決責任者は、必要に応じ第三者委員会を招集する。

(苦情解決結果の記録・報告)

13. 苦情受け付け担当者は苦情解決の経過と結果を記録し報告すること。
14. 上記 13 の記録は、2 年間保管すること。

(解決結果の公表)

15. 個人情報に配慮し、施設内の掲示等の方法により公表する。

(付則)

1. この規程は、令和 4 年 3 月 1 日より、全面改定により施行する。