

相談・苦情対応規程

(目的)

第1条 本規程は、特定非営利活動法人介護と福祉の調査機関おきなわ(以下「調査機関」という。)に対する相談、苦情、問い合わせ、質問(以下「苦情等」という。)に対し公平な立場から、苦情等の適切で透明性の高い解決を図ることを目的として定める。

(相談・苦情窓口)

第2条 調査機関は、苦情等に対応するため、以下の窓口を設ける。
〒900-0036 沖縄県那覇市西2丁目4番3号 クレスト西205
特定非営利活動法人介護と福祉の調査機関おきなわ
対応者：事務局職員
責任者：理事長
TEL：098-862-5622
FAX：098-894-3135
受付時間 09：00～17：30（土日祝日及び休業日を除く）

2 苦情等を申し出る方法は、電話、ファックス、郵便文書とする。

(相談・苦情検討委員会の設置)

第3条 調査機関が実施する事業に関する事業所及び関係者からの苦情等の申し出を誠実に受理し、公平で適切かつ透明な解決を図るため、相談・苦情検討委員会(以下「委員会」という。)を設置し、委員会の運営等の詳細については、「相談・苦情検討委員会設置要綱」で定める。

(委員長)

第4条 委員会に委員長を置き理事長をもって充てる。

2 委員長は、会務を総理する。

3 委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、委員長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(守秘義務)

第5条 調査機関の職員、委員会の委員、若しくは調査機関の職員であった者、委員会の委員であった者は、正当な理由なく、職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(庶務)

第6条 委員会に関する庶務は、調査機関事務局において行う。

(その他)

第7条 本規程に定めのない事項は本法人の理事会においてこれを定める。

(附則)

この規程は、2007年3月1日より施行する。

この規程は、2021年6月1日より施行する