

第三者評価事業 苦情窓口及び処理に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、一般社団法人 沖縄県社会福祉士会の「苦情対応規程」に基づき第三者評価の実施に係る福祉サービス施設(以下、「事業所」という)からの苦情に適切に対応することにより、迅速な改善を図り、かつ一般社団法人沖縄県社会福祉士会に対する社会的信頼の一層の向上に資することを目的とする。

(対象とする苦情)

第2条 この規程により、対応する苦情は一般社団法人 沖縄県社会福祉士会が実施する第三者評価事業に関する苦情とする。

(苦情申出人)

第3条 この規程により苦情を申し出ることのできるものは、一般社団法人 沖縄県社会福祉士会が実施する第三者評価を現に受審委託及び依頼されている事業所及び利用者等とする。

(苦情解決責任者)

第4条 この規程による苦情解決の責任者として、苦情解決責任者を設置する。

2. 一般社団法人 沖縄県社会福祉士会 会長は、前項の苦情解決責任者となる。

(苦情解決責任者の職務)

第5条 苦情解決責任者の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情の要因の検証
- (2) 苦情解決方策の検討
- (3) 苦情申出人との話し合い
- (4) 苦情要因改善と職員・調査者への周知
- (5) 苦情要因改善状況の苦情申出人への報告

(苦情受付担当者)

第6条 事業者等の苦情を広く受け付けるため、苦情受付担当者を設置する。

2. 苦情受付担当者は、苦情解決責任者が指名する。

(苦情受付担当者の職務)

第7条 苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出人からの苦情受け付け
- (2) 苦情申出内容の整理、記録
- (3) 苦情申出内容の苦情解決責任者への報告

(苦情申出の受付)

第8条 苦情は、文書による申出の他、電話、メール、口頭による申出についても受け付けるものとする。

2. 苦情受付担当者は、電話、口頭による苦情申出を受け付ける時は、別紙様式を用いて、次の事項を記録し、その内容を苦情申出人に確認するものとする。

- (1) 名称
- (2) 利用の年月日
- (3) 苦情の内容
- (4) 苦情申出人の要望

(5) 苦情解決過程の記録

(苦情解決に向けた話し合い)

第 9 条 苦情解決責任者は、苦情の解決を図る為、苦情申出人の話し合いを実施するものとする。但し、苦情申出人が同意する時は、解決策の提示を持って話し合いに替えることができるものとする。

2. 前項の規程による話し合いまたは解決策の提示は、原則として当該苦情申出を受け付けた日から 21 日以内に実施するものとする。

(苦情申出人への報告)

第 10 条 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項がある場合には、その状況を苦情申出人に報告するものとする。

2. 前項の報告は、前項第 1 項の話し合いの終了後 30 日以内に行うものとする。

(公表)

第 11 条 苦情解決責任者は、この規程により行った対応については、申出人の意向・プライバシーに十分配慮したうえで、必要に応じ公表・報告を行うものとする。

(委任)

第 12 条 この規程に定めるものの他、苦情解決に関して必要な事項は、一般社団法人 沖縄県社会福祉士会 理事会において別に定める。

附則

この規程は、令和 4 年 4 月 1 日から施行する。