

利用者の意見・要望等の相談解決実施要領

(目的)

第1条 この要領は、提供するサービスについて利用者からの意見・要望あるいは、苦情（以下「苦情」という。）を解決するため、必要な事項を定めるものとする。

(苦情解決体制)

第2条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

- ① 照明保育園の意見・要望等の相談解決責任を置く。
- ② 光耀福祉会の社会福祉事業の意見・要望などの受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。
- ③ 苦情を客観的解決するため第三者委員を置く。

(担当者の職務)

第3条 担当者の職務は、次のとおりとする。

- ① 利用者からの苦情の受付
- ② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③ 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者並びに第三者委員へ報告

(第三者委員)

第4条 第三者委員は、苦情を円滑、円満に図ることができる者で、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。

2 第三者委員は、2名とする。

3 第三者委員の職務は、次のとおりとする。

- ① 担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- ② 苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
- ③ 利用者からの苦情の直接受付
- ④ 申出人への助言
- ⑤ 事業者への助言
- ⑥ 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ⑦ 責任者からの苦情に係わる事業の改善状況等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴
- ⑨ 県社協の福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あっせん及び必要と認める状況把握に関すること

(利用者への周知)

第5条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布などにより周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第6条 担当者は、利用者などからの苦情を随時受け付けるものとする。

付 則

この要領は、平成14年4月1日から施行する。