

NPO 法人ワークショップひなたぼっこ

苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき NPO 法人ワークショップひなたぼっこ（以下「法人」という。）が経営する施設が提供する福祉サービスに係る苦情解決について、適切な対応を図り、もって施設利用者及び家族の信頼に応えるとともに、福祉サービスの向上に努めることを目的とする。

(苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置)

第2条 福祉サービスに対する苦情の解決を図るため、福祉サービスを提供するそれぞれの施設に苦情解決責任者及び苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情解決責任者は、それぞれの施設長又は作業所の所長とし、理事長が任命する。
- 3 苦情受付担当者は、それぞれの施設長又は作業所の所長が職員の中から指名する。

(苦情受付担当者の業務)

第3条 苦情受付担当者は、次の業務を行う。

- (1) 利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情の内容、利用者の意向の確認及び記録
- (3) 受け付けた苦情及び苦情の改善状況等について、苦情解決責任者への報告

(利用者への周知)

第4条 苦情解決責任者は、利用者等に対し福祉サービスに係る苦情解決の仕組みについて周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第5条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けるものとする。

- 2 苦情受付担当者は、利用者から苦情の申出があったときは、次に掲げる事項を聴取して苦情受付書に記録するとともに、その内容を苦情申出人に確認するものとする。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出人の希望等

(苦情受付の報告等)

第6条 苦情受付担当者は、前条の規定のより受け付けた苦情の内容を苦情解決責任者に報告するものとする。

- 2 苦情受付担当者は、投書等により匿名による苦情が寄せられた場合においても、苦情解決責任者に報告するものとする。

(話し合い)

第7条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。

2 苦情受付担当者は、苦情申出人及び苦情解決責任者の話し合いに同席するとともに、苦情受付書にその経過及び結果を記録し、出席者の確認を受けるものとする。

(記録等)

第8条 苦情受付担当者は、当該事案の経過及び結果を苦情受付書に記録するものとする。

2 苦情解決責任者は、一定期間ごとに事案の経過及び結果を取りまとめる。

3 苦情解決責任者は、苦情解決にあたり苦情申出人に改善を約束した事項等があるときは、苦情申出人に対し、苦情に関する結果報告書によりその結果を報告するものとする。

(公表)

第9条 苦情解決責任者は、苦情申出人の個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の解決結果について、各施設の掲示板等への掲示、又は法人が発行する広報紙等に掲載し、苦情に関する結果を公表するものとする。

(守秘義務)

第10条 苦情解決責任者、苦情受付担当者、その他苦情解決事務に係る者は、苦情申出人の氏名、苦情相談の内容その他苦情相談により知り得た情報を他に漏らしてはならない。

(補則)

第11条 この規定に定めるほか、必要な事項は理事長が別に定める。

附 則

この規定は、令和元年10月1日から施行する。