

社会福祉法人 大念仏寺社会事業団

苦情処理委員会要綱

1、目的

「苦情」を利用者の声として、前向きに受け止め、ひとつ、ひとつの声にして、利用者の処遇向上をはかり、快適な施設を目指す。

2、苦情の考え方

利用者にとって、「苦情」と感じられた時、その内容を問わず苦情となる。

3、苦情対応のシステム及び処理

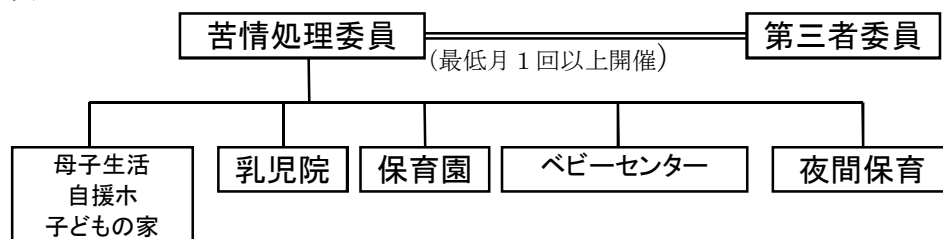
- ①苦情処理委員会は、苦情を受け付けてから二週間以内を開催すること。
- ②委員の構成は、理事長(専務理事)、各施設長、保育士(看護)、指導員、主任、事務局員の11名とする。
- ③委員会の業務
 - イ) 苦情の内容の検討
 - ロ) 苦情に対する解決方法
 - ハ) パンフレット、アンケート等の検討
 - ニ) その他、委員会で審議を必要とする事項
- ④円滑な苦情解決のため第三者委員2名を構成する。

4、苦情処理における決定結果と開示

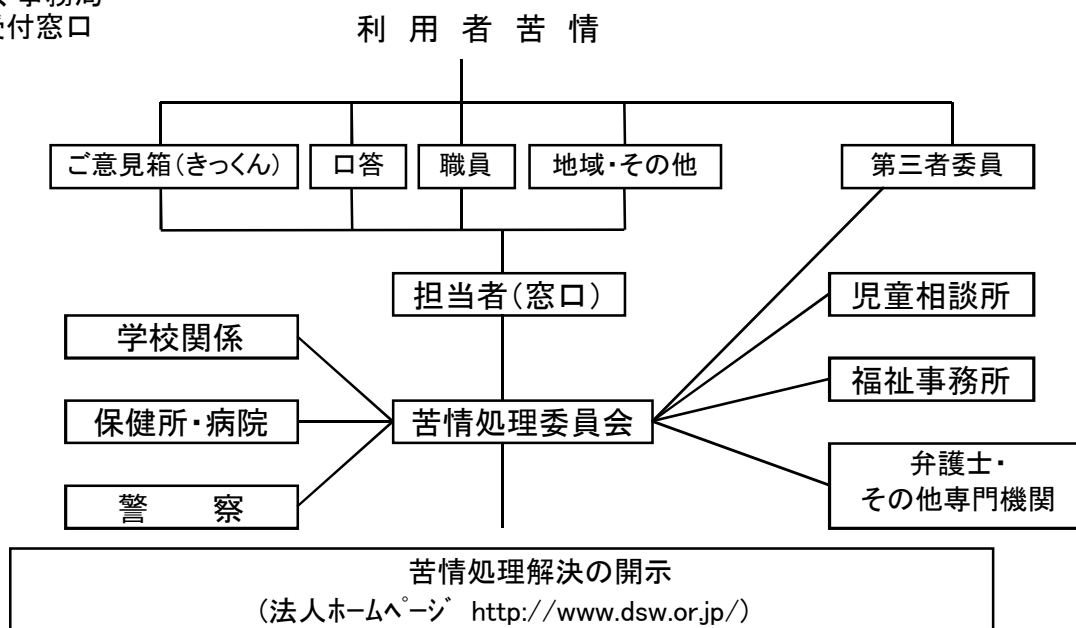
(苦情内容、プライバシーの保護を十分考慮すること)

- ①相手が分かっている場合は、書面あるいは、口頭で伝える。
- ②その他については寄せられる苦情及び対応策については、玄関前各施設掲示板、及び法人ホームページに開示する。
- ③検討に時間を要する場合は、理由を述べて、その旨伝える。

5、①対応組織表



②各施設、事務局 担当受付窓口



以上、この要綱は、平成12年4月1日より発足し内容は委員会の経過とともに適性に変更できるものとする。