

特定非営利活動法人フレンドハウス苦情解決に関する要綱

1 目的

苦情への適切な対処により、特定非営利活動法人フレンドハウスが提供する福祉サービスに対する利用者の満足度を高めることや利用者個人の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援するとともに、苦情を一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより円滑・円満な解決の促進や信頼関係・適正性を確保することを目的とする。

2 苦情解決責任者

(1) 苦情解決責任者

管理者を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情解決担当者

(ア) 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情解決担当者を2名置く。

- a 生活支援員
- b 職業指導員

(イ) 苦情解決担当者は以下の職務を行う。

- a 利用者からの苦情の受付
- b 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- c 苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員会への報告

3 苦情解決の手段

(1) 利用者への通知

苦情解決責任者はパンフレットの配布等により次の事項を利用者に周知するものとする。

(ア) 苦情解決責任者、第三者委員および苦情解決担当者の氏名・連絡先

(イ) 苦情解決の仕組み

(2) 苦情の受付

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。

(3) 苦情内容の確認

苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申し出人に確認するものとする。

(ア) 苦情の内容

(イ) 苦情申し出人の希望等

(ウ) 第三者委員への報告の要否

(エ) 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員への助言、立会いの要否

ただし、(ウ) および (エ) が不要な場合は、苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

(4) 苦情受付の報告

(ア) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者および第三者委員へ報告するものとする。ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除く。

(イ) 投書など匿名の苦情については、第三者委員へ報告し、必要な対応を行うものとする。

(ウ) 第三者委員は、苦情受付担当から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申し出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(5) 苦情解決に向けての話し合い

(ア) 苦情解決責任者は、苦情の申し出人と話し合いによる解決に努める。

その際、苦情申し出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

(イ) 第三者委員の立会いによる苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行うものとする。

- a 第三者委員会による苦情内容の確認
- b 第三者委員会による解決案の調整、助言
- c 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(6) 苦情解決の記録、報告

(ア) 苦情受付担当者は苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録するものとする。

(イ) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受け付けるものとする。

(ウ) 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人および第三者委員に対して、一定期間経過後報告するものとする。

(7) 解決結果の公表

苦情解決の実績は、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「広報誌」等に掲載し、公表することとする。

附則

この要綱は、平成23年5月1日から施行する。

この要綱は、平成30年11月1日から施行する。

この要綱は、令和3年11月1日から施行する。

この要綱は、令和4年7月1日から施行する。

この要綱は、令和6年6月1日から施行する。