

苦情処理について

1 基本方針

私たちの法人が経営する各施設・事業所においては社会福祉法第 82 条に定める「その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決」に向け、平成 16 年 12 月に基本方針を定め、これに基づき、苦情のみならず、利用者等からの要望についても可能な限り、実現が図られるよう主として次のような基本姿勢で誠意を持って対処することにしております。

- (1) キリスト教的人間愛の理念に基づき、謙虚な姿勢と温かさを持って申出人に接すること。
- (2) 申し出の内容如何にかかわらず、申出人のあるがままの状態を受け入れ、その心情の理解に努めること。
- (3) 寄せられた要望等の解決に取り組むことが事業者にとっても事業活動の質的向上などにつながることを。

2 要望等解決の責任者・担当窓口の明示

- (1) 要望等解決の責任者には法人理事長をはじめ各施設・事業所の長があたること。
- (2) 苦情の受付は、各施設・事業所において担当者を選定し、理事長に届けること。
- (3) 要望等申し出の窓口については、各施設・事業所の事務所や玄関などに受付時間及び担当者氏名を掲示するほか要望等受付箱を設置し、利用者等の便宜に努めること。

3 処理手順

受理した要望等については、その要点の把握に努めるとともに、必ず受付票を設けて記録することとし、また、処理経過についても記録をとり保管して置くこと。

4 要望等解決に関する関連事項

- (1) 社会福祉法人藤聖母園における要望等解決処理の基本方針（平成 16 年 12 月制定）
- (2) 社会福祉法人藤聖母園解決処理規程（平成 16 年 12 月制定）
- (3) 社会福祉法人藤聖母園（施設・事業所名）要望等解決処理規程（平成 16 年 12 月制定）

(注) 要望等解決処理に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を図るため第三者委員を置き、必要に応じ、要望等解決責任者への助言などを行なうこととしている。

5 苦情・要望の処理状況

平成 18 年度及び 19 年度における各施設・事業所への苦情・要望の処理状況については、次のとおりです。