

苦情解決規程

広島県精神保健福祉士協会

第1章 総則

(目的)

第1条 広島県精神保健福祉士協会（以下：協会）は、協会の活動において、会員、研修受講者、本人など（研修などに御協力いただいた者、司法福祉支援の対象者など）のうち苦情申出人（以下：対象者）から苦情を受けたときは、苦情解決に積極的に取り組み、苦情への適切な対応により、協会活動に対する対象者の満足感を高めることやその防止策を講じ、対象者の権利を擁護することに努める。

(方針)

第2条 協会は苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、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協会の信頼や適正性の確保を図る。

第2章 苦情解決体制

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。苦情解決責任者は、会長があたるものとする。

(苦情受付担当者)

第4条 対象者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。苦情受付担当者は協会事務局とする。

2 苦情受付担当者は次の職務を行う。

- (1) 対象者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、対象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苦情解決責任者への報告

第3章 苦情解決の手順

(対象者への周知)

第5条 苦情解決責任者は対象者に対して、ホームページへの掲示などにより、苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第6条 苦情受付担当者は、対象者等からの苦情を随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、対象者からの苦情受付に際し、次の事項を書面（苦情受付書）に記録し、その内容について確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 対象者の希望等

(苦情受付の報告・確認)

第7条 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に報告する。

2 投書やメールなど匿名の苦情についても、苦情解決責任者に報告し、必要な対応を行う。

(苦情解決に向けての話し合い)

第8条 苦情解決責任者は対象者との話し合いによる解決に努める。

2 対象者と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 苦情内容の確認（苦情受付報告書の作成）
- (2) 解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

第9条 苦情解決や改善を重ねることにより、協会活動の質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- (1) 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をする。
- (2) 苦情解決責任者は、対象者に改善を約束した事項について、対象者に対して、一定期間経過後報告する（苦情解決結果報告書の作成）。

(解決結果の公表)

第10条 協会は運営する事業の質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「広報紙」等の実績を掲載し、公表する。

附 則

この規程は、令和4年6月11日から施行する。