

一般社団法人 岡山県医療ソーシャルワーカー協会 苦情解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、一般社団法人岡山県医療ソーシャルワーカー協会(以下、「本会」)への会員もしくは会員以外からの苦情に対して、適切に解決を図ることを目的に必要な事項を定める。

(苦情解決責任者)

第2条 本会に、苦情解決責任者を置き、会長がその任に当たる。

(苦情受付窓口)

第3条 本会に、苦情受付窓口を設置し、苦情受付担当者を配置する。

2 苦情受付窓口は、本会事務局とし、苦情受付担当者は事務局長がその任に当たる。

(苦情解決委員会)

第4条 本会に、苦情への適切な解決を図るため苦情解決委員会を設置する。

2 苦情解決委員会は、会長・副会長・事務局長、監事により構成される。

3 苦情解決委員会の委員長は、会長が務める。

(苦情の受付)

第5条 苦情受付担当者は、苦情の申立を受けた年月日、苦情申立者、苦情の内容、回答の要否を書面により記録する。

2 苦情受付担当者は、問い合わせや軽易な事項については直接窓口で対応する。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

(苦情の報告)

第6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。

(苦情への対応)

第7条 苦情解決責任者は、苦情のうち回答を必要とするものについては、苦情内容の事実関係を確認するとともに、速やかに苦情解決委員会を開催し、苦情への対応を協議する。

(苦情への回答)

第8条 苦情解決責任者は、苦情解決委員会の協議をもとに、苦情申立者に対して原則として1ヶ月以内に文書にて回答するものとする。

2 ただし、回答が1ヶ月を超える見込みのある場合は、予め苦情申立者に遅延の理由と回答時期について説明し、了解を求めるものとする。

(理事会への報告)

第9条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものは除き、受け付けた苦情及び対応の結果について直近の理事会に報告するものとする。

(改廃)

第10条 この規程を改廃するときは、理事会の承認を得なければならない。

(施行)

第11条 この規程は、2017年4月3日より施行する。