

## 社会福祉法人和光福祉会苦情等解決方針

### 1 基本理念

社会福祉法人和光福祉会は、ご利用者からの苦情・相談・提案（以下「苦情等」という。）を最優先課題として認識し、誠実かつ迅速な対応を心がけるとともに、ご利用者の声を真摯に受け止め常にサービスの向上に努める。

### 2 基本方針

- ① ご利用者・ご家族・地域住民（以下「ご利用者等」という。）からの苦情等への対応は、当法人の全ての部門において最優先の課題であると認識する。
- ② ご利用者等の苦情等は、法人全体に向けられたものと理解し、組織をあげて最後まで責任のある対応を行う。
- ③ ご利用者等の権利を常に考え、ご利用者等の権利を尊重した対応を行う。
- ④ ご利用者等や申し出の内容によらず、分け隔てのない公平な対応を行う。
- ⑤ ご利用者等からの苦情等及びその対応は、第三者委員に報告し透明性を確保する。
- ⑥ 不当な要求に対しては、毅然とした対応を行う。
- ⑦ ご利用者等からの声は、真摯に受け止め組織全員で共有するとともに、より良いサービスを提供するための貴重な情報源とする。
- ⑧ ご利用者等の情報は厳重に保護する。

### 付則

この苦情等解決方針は、平成15年4月1日より施行する。