

要望等の解決及び処理に関する規程

社会福祉法人ゆたか会

要望等の解決及び処理に関する規程

(趣旨)

第1条 社会福祉法人ゆたか会が運営する施設等(以下、「施設」という)の利用者、家族及び代理人もしくは代弁者(以下、利用者という)から、施設に対して提起されるさまざまな意見・要望・苦情・不満等(以下、「要望等」という)について適切な対応と解決を図るため、この規程を設ける。

(目的)

第2条 施設への要望等に対し、適切な対応と迅速な解決をめざし、利用者の理解と満足感を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が施設サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。

2 要望等の解決にあたっては、公平性や客観性を確保し、公正で円滑、円満な解決に努め、利用者に安心して利用できる施設としての信頼を得ることを目的とする。

(要望等解決のための体制及び第三者委員の任期)

第3条 要望等解決のための体制は、次のように行う。

- (1) 施設に解決責任者を置く。責任者は施設長とする。
 - (2) 施設に対する苦情等の申し出を受け付けるための受付担当者を置く。受付担当者は生活相談員もしくは施設長が命じた者とする。
 - (3) 要望等の解決に公平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推進するため、複数の第三者委員を置く。
 - (4) 第三者委員は理事長が選任する。
 - (5) 第三者委員は、本法人役職員以外の評議員、監事、施設及び在宅サービス利用者の家族、または地域在住の社会的信頼を有する方から選任する。
 - (6) 解決責任者および受付担当者ならびに第三者委員の氏名は、利用者への重要事項説明書、案内通知に記載する。
 - (7) 要望等解決委員会は、年二回以上実施する。
- 2 第三者委員の任期は二年とする。ただし、補欠の第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 第三者委員は再任されることができる。

(解決責任者の任務)

第4条 解決責任者は、受付担当者から報告を受けた場合、誠意をもって以下のように要望等の解決に取り組むものとする。

- (ア)利用者からの要望等の内容と意向等を確認し、要望等の解決に努力する。
- (イ) 要望等の解決の状況と結果を速やかに利用者に報告するとともに第三者委員へ報告する。この利用者および第三者委員への報告は、受付担当者に代行させることができる。
- (ウ) 受け付けた要望等の内容によって、第三者委員と相談しその解決に努めるものとする。

(受付担当者の職務)

第5条 受付担当者は次の職務を行う。

- (ア)利用者からの要望等の受付。
- (イ) 要望等の内容と利用者の意向等の確認と記録。
- (ウ) 受け付けた要望等およびその改善状況等を解決責任者ならびに第三者委員への報

告。

(第三者委員の職務)

第6条 第三者委員は次の職務を行う。

- (ア) 受付担当者から、受け付けた要望等の内容を聴取する。
- (イ) 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する。
- (ウ) 利用者からの要望等を直接受け付けることもできる。
- (エ) 必要に応じ申出人への助言を行う。
- (オ) 必要に応じ施設への要望等の解決についての助言を行う。
- (カ) 申出人と解決責任者の話し合いへの立会い、助言を行う。
- (キ) 解決責任者から、要望等に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する。
- (ク) 施設の日常的な状況の把握に努める。

(解決の手順)

第7条 解決の手順は、次のように行う。

- ① 利用者への通知
 - ア 施設内の掲示・パンフレットの配布等により、利用者へ要望等を受け付ける旨と要望等の受付および解決の仕組みについて周知する。
 - イ 利用者に対して解決責任者、受付担当者および第三者委員の氏名・連絡先を周知する。
- ② 要望等の受付
 - ア 受付担当者は、利用者からの要望等を随時受け付けることを周知する。
 - イ 利用者に対し、第三者委員へ直接、要望等を申し出ることができることを周知する。
- ③ 受付担当者は、利用者からの要望等の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について申出人に確認する。
 - ア 要望等の内容
 - イ 申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否
 - オ 第三者委員への報告または立会いが不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るよう努める。
- ④ 受付担当者は、受け付けた要望等はすべて解決責任者および第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否した場合は、第三者委員への報告は行わないものとする。
- ⑤ 投書やインターネット等による匿名の要望等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

附則

- 1 この規程を実施するために必要な事項・書式は別に定める。
- 2 この規程は平成13年6月1日から実施する。
- 3 この規程は平成21年9月14日から実施する。(第3条1項5号の修正・同7号の追加・第3条2項及び3項の追加)