

施設ご利用のみなさまへ

《意見・要望・苦情・不満等》を 解決するための仕組みについて

社会福祉法人ゆたか会

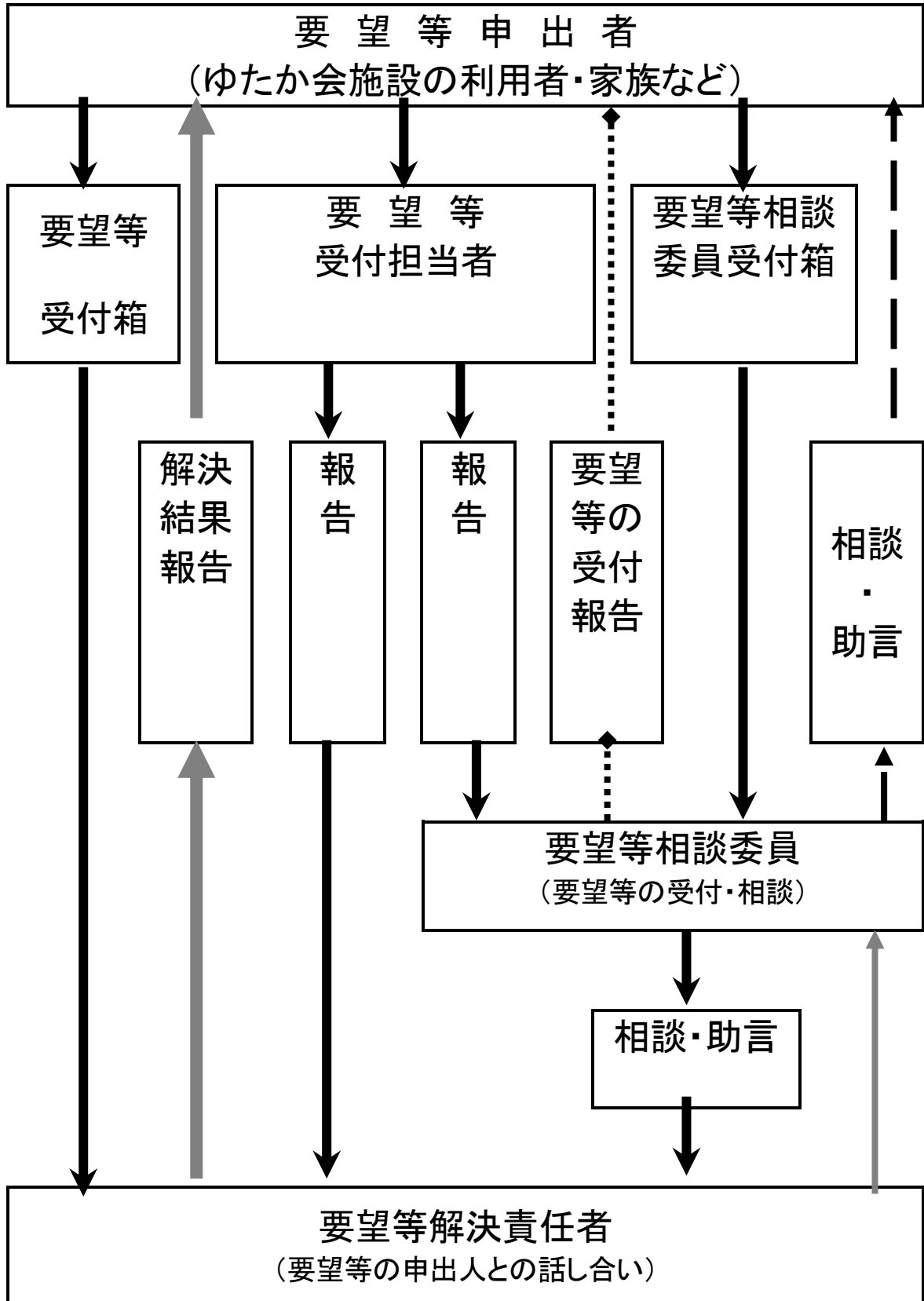
平成12年4月から高齢者の保健医療の向上並びに福祉の増進を図り、個人の尊重と自立支援を柱とした「介護保険制度」が発足しました。また、これにあわせて社会福祉のあり方を見直す改革が進められ、平成12年6月には「社会福祉法」が成立しました。

社会福祉法人ゆたか会は、この法改正の趣旨に沿い、運営する施設の利用者・家族・代理者・代弁者のみなさまと施設運営者とのコミュニケーションの円滑化をめざして、『意見・要望・苦情・不満(以下、「要望等」という)を解決するための仕組みに関する規程』を設けました。ゆたか会の各施設はこの規程に基づき、利用者のみなさまの要望等に的確・適切に応え、よりよい施設運営を進めてまいりたいと考えております。

施設ご利用においてお気づきのことがあれば、どんな小さなことでも結構ですので、積極的に施設に対してご要望くださるようお願いいたします。

なお、要望等を解決する仕組みは別紙1のとおりです。

要望等解決の仕組み



要望等受付書

社会福祉法人ゆたか会

受付日	平成 年 月 日	受付担当者	印
要望等 申出者	お名前	連絡先	住所
	関係利用者の氏名		TEL
	利用者との関係		利用者 家族() 代理者 代弁者
要望等の分類	①施設・職員への対応 ②利用者の嗜好・要望 ③制度・施策に関すること ④利用者の人権にかかわること ⑤その他[具体的に]		
いつのことか			
どこであったことか			
要望等の内容			
申出者の希望意見			
申出者の要求	<input type="checkbox"/> 詳しく事情を聞きたい <input type="checkbox"/> 内容を教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答を求める <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改善を求める <input type="checkbox"/> その他[]		
申出者の意向	第三者委員への報告の要否	<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否
	第三者委員の助言、立会いの要否	<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否

平成 年 月 日

要望等申出者 _____ 印

要望等解決責任者 _____ 印

(第三者委員) _____ 印

(第三者委員) _____ 印

要望等受付報告書

平成 年 月 日

_____様

第三者委員

氏名_____印

社会福祉法人ゆたか会(施設名 _____) 要望等受付担当者から下記の内容で、要望等を受け付けたと報告がありましたのでご通知いたします。

記

受付日	平成 年 月 日	受付担当者	氏名
受付番号		要望等申出者	お名前
要望等は、いつあったことか	平成 年 月 日(曜日) 時 分頃		
要望等は、どこであったことか			
要望等の内容			

要望等解決調査経過記録

受付番号	
------	--

要望等の内容			
平成 年 月 日受付	受付担当者	解決責任者	
調査事項			
平成 年 月 日調査	受付担当者	印	解決責任者 印
解決経過			
平成 年 月 日記録	受付担当者	印	解決責任者 印
結果			
平成 年 月 日裁定	受付担当者	印	解決責任者 印

様式4

要望等解決結果報告書

平成 年 月 日

_____様

第三者委員

氏名_____印

平成 年 月 日付で社会福祉法人ゆたか会(施設名)
要望等受付担当者が受け付けたことについては、下記のように解決いたしましたので
ご報告いたします。

記

要望等 の内容	
解決結 果	

