

要望等の解決及び対応に関する規程

社福祉法人ゆたか会

要望等の解決及び対応に関する規程

第1章 総 則

(目的)

- 第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規定に基づき、社会福祉法人ゆたか会（以下「本会」という。）が提供する福祉サービスに関するさまざまな意見・要望・苦情・不満等（以下「要望等」という）への適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し満足度を高めるとともに、本会の社会的な信頼を向上させることを目的とする。
- 2 利用者、家族及び代理者もしくは代弁者（以下「利用者」という）からの要望等の対応及び解決にあたっては、公平性や客観性を確保し、公正で円滑、円満な解決に努め、安心して本会の福祉サービスを利用できるよう、この規程を設ける。

第2章 要望等への対応体制

(要望等解決責任者)

- 第2条 要望等解決の責任主体を明確にするため、要望等解決責任者を置く。
- 2 要望等解決責任者は、施設長または事業の拠点長をもってあてる。

(要望等解決責任者の職務)

- 第3条 要望等解決責任者は、次の職務を行う。
- (1) 要望等申出内容の原因および解決方策の検討
 - (2) 要望等解決のための要望等申出人との話し合い
 - (3) 第6条に定める第三者委員への要望等解決結果の報告
 - (4) 要望等原因の改善状況について、要望等申出人および第三者委員への報告

(要望等受付担当者)

- 第4条 利用者が要望等の申し出をしやすい環境を整えるため、要望等受付担当者を置く。
- 2 要望等受付担当者は、職員の中から理事長もしくは要望等解決責任者が任命する。

(要望等受付担当者の職務)

- 第5条 要望等受付担当者は、次の職務を行う。
- (1) 利用者からの要望等の受付
 - (2) 要望等の内容、利用者の意向等の確認と記録

(3) 受け付けた要望等およびその改善状況等について、要望等解決責任者および第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第6条 要望等の解決に社会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、第三者委員を設置する。

2 第三者委員は2名以上とし、理事長が委嘱する。

(第三者委員の職務)

第7条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 要望等受付担当者から受け付けた苦情内容の報告の聴取
- (2) 要望等内容の報告を受けた旨の要望等申出人への通知
- (3) 利用者からの要望等の直接受付
- (4) 要望等申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 要望等申出人と要望等解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 要望等解決責任者から、要望等事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の任期)

第8条 第三者委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き、無報酬とする。

2 実費弁償については、役員報酬及び費用弁償規程に基づき支給する。

第3章 要望等解決の業務

(制度の周知)

第10条 要望等解決責任者は、重要事項説明書およびパンフレットやホームページ等への掲載ならびに施設内への掲示等により、要望等解決責任者、要望等受付担当者および第三者委員の氏名・連絡先や要望等解決の仕組みについて周知しなければならない。

(要望等の受付)

第11条 要望等受付担当者は、利用者等からの要望等を随時受け付ける。

2 要望等受付担当者は、要望等の受付に際し、次の事項を要望等受付書（様式1）に

記録し、その内容を要望等申出人に確認する。

- (1) 要望等の内容
- (2) 要望等申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 要望等申出人と要望等解決責任者との話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

(要望等の報告・確認)

第12条 要望等受付担当者は、受け付けた要望等を要望等解決責任者および第三者委員(要望等申出人が第三者委員への報告を希望しない場合を除く。)に報告する。

2 投書等匿名による要望等があった場合にも、本則に基づき必要な対応を行う。

3 第三者委員は、要望等受付担当者から要望等内容の報告を受けた場合は、内容を確認したうえ、報告を受けた旨を要望等申出人に対して要望等受付報告書(様式2)により通知する。

(要望等解決に向けた話し合い)

第13条 要望等解決責任者は、要望等申出人との話し合いによる解決に努める。その際、要望等申出人または要望等解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 第三者委員は、話し合いへの立ち会いにあたっては、要望等内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

3 要望等受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を、話し合い結果記録書(様式3)により記録し、話し合いの当事者および立ち会った第三者委員に確認する。

(要望等解決に向けた記録・結果報告)

第14条 要望等受付担当者は、要望等受付から解決・改善までの経過と結果について、書面により記録する。

2 要望等解決責任者は、要望等申出人に改善を約束した事項の結果を、要望等申出人および第三者委員に対して改善結果報告書(様式4)により報告する。

3 要望等解決責任者は、要望等申出人が満足する解決が図られなかった場合には、滋賀県運営適正化委員会等の当該にかかる適切な相談窓口を紹介するものとする。

4 要望等解決責任者は、定期的に(要望等解決委員会の開催や個別連絡等により)要望等受付状況および解決状況等を第三者委員に報告する。

(解決結果の公表)

第15条 要望等解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告書等において公表する。

第4章 要望等解決委員会

(要望等解決委員会)

第16条 本会に要望等解決委員会を設置する。

2 要望等解決委員会の目的および審議事項等は次のとおりとする。

- ① 各拠点及び各サービスの連携
- ② 第三者委員等との意見交換
- ③ 要望等解決に関する課題および困難事例の共有
- ④ 業務の改善と向上に関すること
- ⑤ 要望等解決の仕組み及び本則に関すること

3 要望等解決委員会の委員は、次の者をもって構成する。

- ① 理事長または理事長が指名する者
- ② 要望等解決責任者
- ③ 要望等受付担当者
- ④ 第三者委員
- ⑤ 要望等解決責任者が指名する者

4 要望等解決委員会の委員長は、理事長が指名する。

5 要望等解決委員会は、理事長もしくは要望等解決委員会委員長が招集する。

第5章 その他

(その他)

第17条 この規程に定めるもののほか、この規程の実施に必要な事項は、理事長が別に定める。

付 則

この規程は、2023年4月1日から適用する。

要望等解決及び対応に関するマニュアル

	第三者委員	要望等解決責任者	要望等受付担当者	その他の職員
① 要望等解決制度の周知・説明 (規程第 10 条)		重要事項説明書およびパンフレット等への掲載により、苦情解決制度を周知する。		法人事業の提供に当たり、重要事項説明書等により要望等解決制度の説明を行う。
② 日常的に寄せられる、意見・要望・不満・疑問等の把握			日常的に寄せられる意見・要望・不満・疑問等を、(様式 5) により集約する。	日常的に寄せられる意見・要望・不満・疑問等を、(様式 5) により要望等受付担当者に報告する。
③ 要望等の受付 (規程第 11 条)	利用者からの直接受付 (規程第 7 条第 3 号)		要望等の受付 (様式 1)	要望等受付担当者が不在の場合等には、(様式 5) により要望等受付担当者に報告する。
④ 要望等内容の確認 (規程第 11 条)			苦情申出人に苦情の内容を確認する。 (様式 1)	
⑤ 要望等の報告 (規程第 12 条)	案件を担当する第三者委員は、要望等受付担当者から(様式 1) により報告を受け、必要に応じて助言する。	要望等受付担当者から(様式 1) により報告を受け、必要に応じて当該案件を担当する第三者委員を選定する。	要望等解決責任者および第三者委員に、(様式 1) により報告する。	
⑥ 要望等受付の報告 (規程第 12 条)	要望等受付担当者から送付された(様式 2) の内容を確認する。		(様式 2) を作成し、その内容を第三者委員に確認してもらった後に、要望等申出人に送付する。	
⑦ 要望等解決案の検討	要望等解決責任者の求めに応じて、助言する。	要望等解決案を検討、または検討を指示する。		
⑧ 話し合いの実施 (規程第 13 条)	要望等申出人または要望等解決責任者の求めに応じて、話し合いに同席し、助言する。	要望等申出人との話し合いを行う。	(様式 3) を作成し、同席者に話し合いの内容と相違ないか確認する。	
⑨業務の改善		必要な改善を指示する。		必要な改善を行う。

⑩ 解決結果の報告 (規程第 14 条)	(様式 4) により、改善状況の報告を受ける。		(様式 4) を作成し、第三者委員に報告するとともに、要望等申出人に送付する。	
	第三者委員	要望等解決責任者	要望等受付担当者	その他の職員
⑪ 要望等申出人が満足する解決が図れない場合の対応 (規程第 14 条)		要望等申出人が満足する解決が図れない理由を説明する。	運営適正化委員会等の適切な相談窓口を紹介する。	
⑫ 定期的な報告 (規程第 14 条・第 16 条)	定期的に要望等受付担当者から、要望等受付状況および解決状況等の報告を受ける。	要望等解決委員会の招集	定期的に第三者委員に、要望等受付状況および解決状況等を報告する。	
⑬ 結果の公表 (規程第 15 条)		要望等解決の対応状況を、個人情報に関する事項を除き、法人の事業報告書に掲載する。	要望等解決の対応状況を作成する。	
⑭ 日常業務の改善、向上への反映			利用者からの意見・要望・不満・疑問・苦情等を整理し、法人内に周知する。	利用者からの意見・要望・不満・疑問・苦情等について、部門ごとに業務の改善と向上に反映させる。

(様式1) 要望等受付書

(様式2) 要望等受付報告書

(様式3) 話し合い結果記録書

(様式4) 改善結果報告書

(様式5) 要望等(意見・要望・不満・疑問等)連絡票