

## 社会福祉法人 山陽国分寺福祉会

### 意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みに関する規程

#### 1. 趣旨

社会福祉法人 山陽国分寺福祉会が経営する事業所(以下「当該事業所」という。)の利用者から、当該事業所に対する様々な意見・要望・苦情・不満(以下「要望等」とする)について、適切な対応とその解決を図るため、この規程を設ける。

#### 2. 目的

- (1) 当該事業所への要望等に対し、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共に、利用者が当該事業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り社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で円滑・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。

#### 3. 解決のための体制

- (1) 当該事業所に解決責任者を置く。
- (2) 当該事業所に対する要望等の申出を受け付けるための受付担当者を置く。
- (3) 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、複数の第三者委員を置く。
- (4) 第三者委員は、理事会において選任する。
  - 2 第三者委員は、本法人評議員、監事または地域在住の社会的信頼を有する方、例えば医師、大学教授、弁護士、社会福祉士、民生委員、児童委員等の方とする。
- (5) 解決責任者及び受付担当者並びに第三者委員の氏名は、利用者への案内通知に掲載する。

#### 4. 解決責任者の任務

- (1) 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。利用者への報告及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。

#### 5. 受付担当者及び第三者委員の職務

- (1) 当該事業所の受付担当者は、以下の職務を行う。
  - 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 受け付けた要望等及びその改善状況等を解決責任者及び第三者委員への報告
- (2) 第三者委員は、以下の職務を行う。
  - 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 必要に応じ当該事業所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ち会い、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 当該事業所の日常的な状況の把握に務める

## 6. 解決の手順

### (1) 利用者への周知

- 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及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、受付担当者及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、立ち会いの要否
- オ 第三者委員への報告又は立ち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務める

### (4) 受付担当者は、受け付けた要望等はすべて解決責任者及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 この規則を実施するために必要な事項・書式は、別に定める。
- 2 この規則は、平成 15 年 4 月 1 日から実施する。

## ”意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組み”

－利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して－

個人の尊重と自立支援を柱とした、社会福祉の在り方を見直すための改革が進められ、平成12年6月に「社会福祉法」が成立しました。

山陽国分寺福祉会でもこのような法改正の趣旨に沿って、利用者とのコミュニケーションの活性化を目指して、「意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」とする）を解決するための仕組みに関する規程」を設け、利用者皆様の要望等に的確に応え、よりよいサービスづくりを進めて参りたいと考えております。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、積極的にご要望下さるようお願いいたします。なお、仕組みは次の通りです。

### 目的

- 1, 要望等への適切な対応により、利用者の理解と満足感を高めることを目的とします。
- 2, 利用者個人の権利を擁護すると共に、利用者がサービスを適切に利用することができるよう支援する事を目的とします。
- 3, 納得のいかないことについては、一定のルールに沿った方法で円滑・円満な解決に努めることを目的とします。

### 解決の体制

- 1, 要望等の解決のため、当福祉会は別表「解決体制連絡先一覧」の体制をとっています。

### 申 出

- 1, 要望等は所定の用紙（別紙様式①）を使用し、直接施設等の受付担当者に申出下さい。
- 2, 解決責任者へ直接申し出ることもできます。
- 3, 第三者委員へ直接申し出ることもできます。

### 解決の記録と報告

受け付けた要望等は、受付担当者から解決責任者、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

第三者委員への報告を原則としますが、申出の方で第三者委員への報告を拒否される場合は報告をしませんので、その旨を用紙にご記入下さい。匿名の手紙、電話等による要望等は全て第三者委員へ報告します。

### 解決の通知

受け付けた要望等は、解決責任者より所定の用紙により、改善されたものの通知書（別紙様式②）、調査を実施したことの報告書（別紙様式③）または調査を行わない旨の通知書（別紙様式④）をもって申出人へ通知します。

### 解決の公表

個人情報に関するものや申込者が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、毎年度終了後に事業報告やホームページにおいて公表しサービスの改善に務めます。