

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

社会福祉法人 天宗社会福祉事業会

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 天宗社会福祉事業会（管轄の施設を含む）の利用者等（以下「申出人」という）から、法人・施設（以下「法人等」という）に対する様々な意見・要望・苦情・不満（以下「要望等」という）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) 法人等への要望等に対し、適切な対応と迅速な解決を目指し、申出人の理解と満足感を高め、申出人個人の権利を擁護すると共に、利用者が介護、保育サービスを適切に利用することが出来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) 法人等に要望等解決責任者を置く。
- (2) 法人等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、利用者等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、たとえば医師、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、公表する。

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 申出人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申出人に報告する。申出人への報告は受付担当者に代行させることが出来る。
 - ウ 受け付けた要望等の内容によって、申出人と解決責任者の間で、決着しない場合は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) 法人等の受付担当者は、以下の職務を行う。
 - ア 申出人からの要望等の受付
 - イ 要望等の内容と申出人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への報告
- (2) 第三者委員は、以下の職務を行う。
 - ア 解決責任者から要望等の内容を相談された場合はその内容を聴取する。
 - イ 内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する
 - ウ 申出人からの要望等を直接受け付けることも出来る。
 - エ 必要に応じて申出人への助言を行う。
 - オ 必要に応じて法人等への要望等の解決についての助言を行う。
 - カ 必要に応じて申出人と解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言を行う。
 - キ 必要に応じて解決責任者から、要望等に係る事案の改善状況等の報告を聴取する。
 - ク 必要に応じて法人等の日常的な状況の把握に努める。

6.解決の手順

- (1) 利用者等への通知
 - ア 施設内の掲示、ホームページの掲載、重要事項説明書の配布等により、申出人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 申出人に対して、受付担当者、解決責任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、申出人からの要望等を随時受け付けることを周知する。
 - イ 申出人に対し、必要に応じて第三者委員へ直接、要望等を申し出ることが出来ることを周知する。
- (3) 受付担当者は、申出人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。
 - ① 要望等の内容 ② 申出人の希望等 ③ 第三者委員への報告の要否
 - ④ 申出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否
 - ⑤ 第三者委員への報告又は立ち合いが不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るように努める。
- (4) 受付担当者は、受け付けた要望等は全て解決責任者に報告する。又必要に応じて第三者委員に報告する。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) 投書等による匿名の要望等は、全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言うな事項・書式は別に定める。
- 2 この規程は、平成 18 年 4 月 1 日から実施」する。
- 3 この規程は、平成 28 年 4 月 1 日に改訂した。