

“意見・要望・苦情・不満を解決するための仕組みの導入”

—利用者との施設のコミュニケーションの活性化を目指して—

個人の尊重と心身ともに健やかな成長又自立支援を柱とした、社旗福祉の在り方の方針の趣旨にそって、法人等は利用者との施設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」という）を解決する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、よりよい施設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んで、積極的に施設に対して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、利用者が保育・介護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. 解決のための施設内体制について

保育・介護に関する要望等を解決するため、施設では解決責任者、受付担当者を下記の者に決めていますので、要望等があれば、お申し出願います。

- | | |
|-----------|--------|
| (1) 解決責任者 | 施設代表者等 |
| (2) 受付担当者 | 施設職員等 |

2. 解決のための第三者委員について

直接言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として下記の方に依頼しました。第三者委員へ直接、要望等を申し出られるか、又は、等施設への申出に際し立ち合いをお願いすることができます。

(1) 第三者委員

坂井 良和 法人監事・弁護士 電話 06-6713-3363 FAX 6713-3369
 岩木 均 法人監事・大阪府議会議員 電話 06-6796-1071
 FAX 6796-1852

申出

1. 要望等は所定の用紙（別紙様式①）を使用し、直接施設の受付担当者に申出てください。緊急の場合は電話対応でもよろしい。
2. 解決責任者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の有無を記入願います。

解決の通知

申出人への通知は原則電話で報告します。又、書面での通知を希望した場合は、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出人が拒否した場合を除いて、要望等の解決について、毎年度終了後にホームページにおいて公表し施設の改善に努めます。
 この解決の仕組みは、平成 28 年 4 月 1 日から実施します。

