

社会福祉法人一羊会における意見・要望解決に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条に基づき、社会福祉法人一羊会が提供する福祉サービスへの意見・要望を適切に解決するため必要な事項を定めることにより、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利の擁護とサービス提供者としての信頼及び適正性の確保を図ることを目的とする。

(意見・要望解決責任者)

第2条 意見・要望解決の責任主体を明確にするため、意見・要望解決責任者(以下「責任者」という。)を置く。

- 2 責任者は、意見・要望解決の仕組みなどについて利用者に周知するとともに、意見・要望を速やかに解決するよう努めるものとする。

(意見・要望受付担当者)

第3条 意見・要望の申出をしやすい環境を整えるため意見・要望受付担当者(以下「担当者」という。)を置く。

- 2 担当者は、次の職務を行う。
 - (1)利用者からの意見・要望の受付
 - (2)意見・要望内容、利用者の意向等の確認と記録
 - (3)受け付けた意見・要望等の責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の設置)

第4条 意見・要望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(以下「委員」という。)を設置する。

- 2 委員は2名で構成し、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。
- 3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(委員の職務)

第5条 委員は、次の職務を行う。

- (1)担当者から受け付けた意見・要望内容の報告聴取
- (2)意見・要望内容の報告を受けた旨の意見・要望申出人への通知
- (3)利用者からの意見・要望の直接受付
- (4)意見・要望申出人への助言
- (5)本事業所への助言
- (6)意見・要望申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7)責任者からの意見・要望に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- (8)日常的な状況把握と意見傾聴

(意見・要望の受付)

第6条 意見・要望の申出は、「意見・要望申出書」によるほか、様式によらない文書、口頭による申出によっても受け付けることができる。

- 2 意見・要望の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接受け付けることができる。

3 意見・要望の受付に際しては、次の事項を記録し、その内容について意見・要望申出人に確認する。

(1) 意見・要望の内容

(2) 意見・要望申出人の希望等

(3) 委員への報告の要否

(4) 意見・要望申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

(意見・要望の報告)

第7条 担当者は、受け付けた意見・要望を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、意見・要望申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書など匿名の意見・要望については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、担当者から意見・要望内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、意見・要望申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(意見・要望の解決)

第8条 責任者は、意見・要望申出人との話し合いによる解決に努めるものとする。その際、意見・要望申出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができる。

2 委員の立ち会いによる意見・要望申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

(1) 委員による意見・要望内容の確認

(2) 委員による解決案の調整、助言

(3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(意見・要望解決の記録・報告)

第9条 意見・要望解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

(1) 担当者は、意見・要望受付から解決・改善までの経過と結果について記録する。

(2) 責任者は、一定期間毎に意見・要望解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3) 責任者は、意見・要望申出人に改善を約束した事項について、意見・要望申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告をする。

(意見・要望解決結果の公表)

第10条 個人情報に関するものを除き、申出のあった意見・要望の件数、内容、処理結果について法人ホームページ等により公表する。

(秘密保持義務)

第11条 委員、責任者及び担当者、またはこれらの職にあった者は、その職務上、知り得た秘密を漏らしてはならない。

付 則：この規程は、令和3年4月1日から施行する。