

苦情・不満・意見・要望を解決するための規程

1. 趣旨

社会福祉法人慈徳院 こどもの心のケアハウス嵐山学園（以下「本施設」という。）の利用者から、本施設に対する様々な苦情・不満・意見・要望（以下「苦情等」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) 本施設への苦情等に対し、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) 苦情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) 本施設に解決責任者を置く。
- (2) 本施設に対する苦情等の申出を受け付けるための受付担当者を置く。
- (3) 苦情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。
 - ア 第三者委員は、本法人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、保護者会のOB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苦情等の解決に取り組むものとする。
 - ア 利用者からの苦情等の内容と意向等を確認し、苦情等の解決に努力する
 - イ 苦情等の解決の状況と結果を速やかに利用者へ報告するとともに、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 受け付けた苦情等の内容によって、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) 本施設の受付担当者は、以下の職務を行う。

ア 利用者からの苦情等の受付

イ 苦情等の内容と利用者の意向等の確認と記録

ウ 受け付けた苦情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、受け付けた苦情等の内容を聴取する

イ 必要に応じ内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する

ウ 利用者からの苦情等を直接受付することもできる

エ 必要に応じ申出人への助言を行う

オ 必要に応じ本施設への苦情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、苦情等に係わる事案の改善状況等の報告を聴取する

ク 本施設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、利用者へ苦情等を受付ける旨と苦情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) 苦情等の受付

ア 受付担当者は、利用者からの苦情等を随時受け付けることを周知する

イ 利用者に対し、希望すれば第三者委員へ苦情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、利用者からの苦情等の受付に際し、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 苦情等の内容

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、立ち会いの要否

⑤ 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、受け付けた苦情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希望しない場合は、第三者委員への報告は総括的に行うものとする。
- (5) 投書やインターネット等による匿名の苦情等については、必要な対応を行う。
- (6) 苦情等の解決の方法
 - ア 解決責任者は、受け付けた苦情等の解決のため必要な調査を行い、解決に努力する。
 - イ 解決責任者は、必要に応じ申出者と話し合いの機会を設け、解決に努力する。また、話し合いの席には必要に応じ第三者委員の立ち会いを求める。
- (7) 苦情等の解決の通知・報告
 - ア 解決責任者は、苦情等の申出人に対して、苦情等についての解決の結果を、「改善通知書」(別紙様式②)、「苦情・不満・意見・要望調査結果報告書」(別紙様式③)、「苦情・不満・意見・要望について調査しない旨の通知書」(別紙様式④)のいずれかにより通知又は報告する。
 - イ 解決責任者は、個人情報や申込者が拒否した場合を除いて、苦情等の解決についての内容を公表し施設の改善に務める。
- (8) 不服の申し立て
 - ア 申出者は、苦情等の解決結果に不服がある場合、埼玉県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に対し、苦情等の解決結果に不服がある旨を申出ることができる。

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19年9月19日から実施する。

こどもの心のケアハウス嵐山学園利用者の皆様

” 苦情・不満・意見・要望を解決するための仕組みの導入”

ー利用者とのコミュニケーションの活性化を目指してー

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。

嵐山学園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、「**苦情・不満・意見・要望（以下「苦情等」とする）を解決するための規程**」を設け、利用者皆様の苦情等に的確に応え、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ので、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, 苦情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, 解決のための施設内体制について

施設に関する苦情等を解決するため、こどもの心のケアハウス嵐山学園では施設長をその責任者とし、副施設長を受付担当職員と決めました。施設に関する苦情等は担当職員へ、お申し出下さい。

- (1) 解決責任者 施設長
- (2) 受付担当者 副施設長

2, 解決のための第三者委員について

直接施設に言い難いことや、何度言っても解決しないようなことを解決するため、第三者委員として次の2名の方に依頼しました。第三者委員へ直接、苦情等を申し出られるか、または施設への申し出に際し立ち会いをお願いする等ができます。

- (1) 第三者委員
住所
電話

(2) 第三者委員

住所

電話

申 出

- 1, 苦情等は所定の用紙（別紙様式①）を使用し、直接施設の受付担当者に申し出て下さい。
- 2, 解決責任者である施設長へ直接申し出ることもできます。
- 3, 施設でお願いしている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

受け付けた苦情等は、受付担当者から解決責任者である施設長、関係職員へ回覧し、円滑・円満な解決に努めます。

申し出の方の希望により第三者委員へ報告をいたします。

解決の通知

受け付けた苦情等は、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）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、苦情等の解決について、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施設の改善に務めます。

この解決の仕組みは、平成19年9月19日から実施します。

申 出 書

年 月 日

こどもの心のケアハウス嵐山学園
解決責任者 殿

申 出 人
住 所 〒
氏 名
電話番号
利用者との関係

こどもの心のケアハウス嵐山学園苦情・不満・意見・要望を解決の仕組みに関する規程により、次の通り 苦情・不満・意見・要望 を申し出ます。

1, 原因となった事実のあった日。

平成 年 月 日

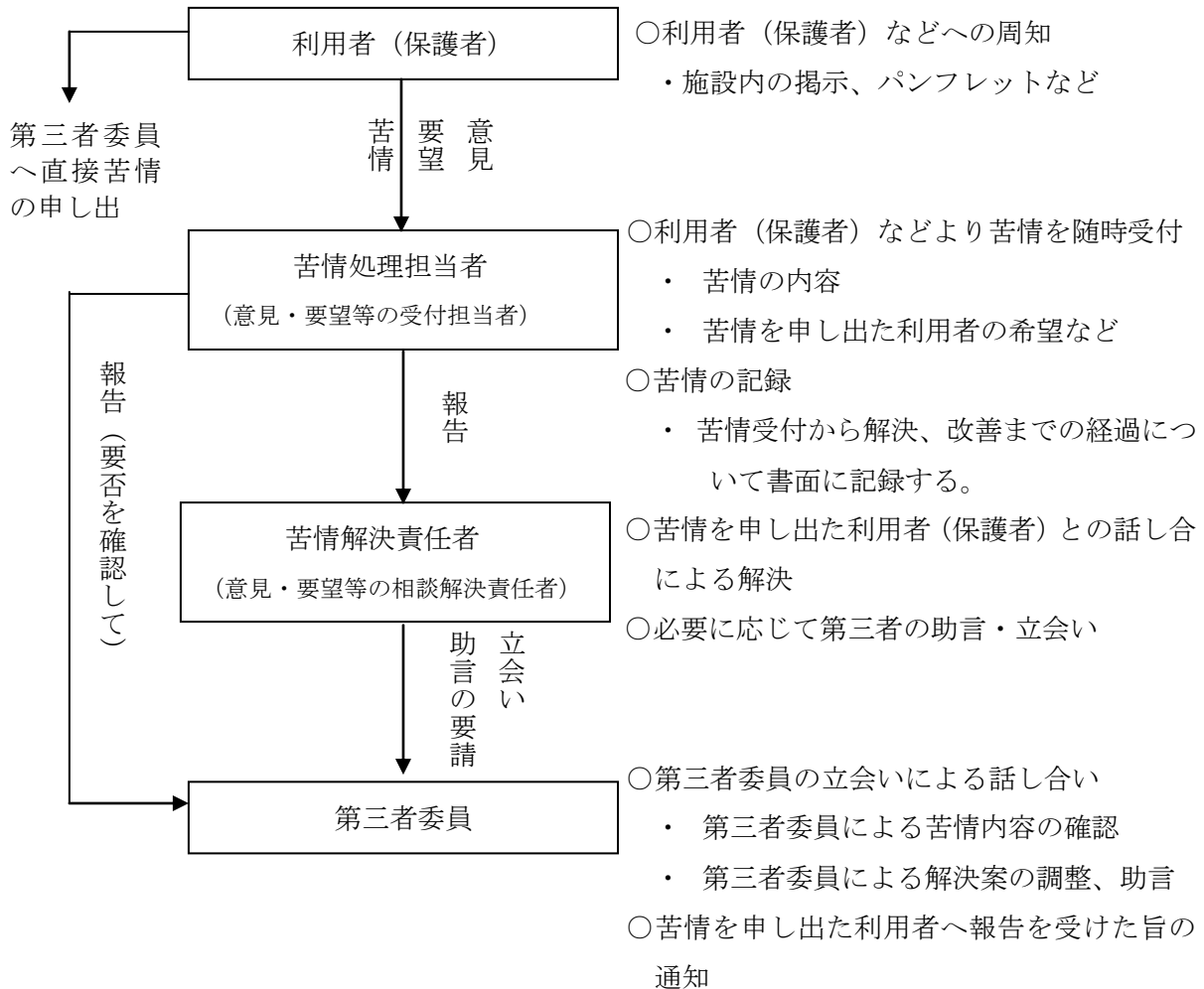
2, 第三者委員への報告及び立ち会いの希望

報告 | 要 | 否

立会 | 要 | 否

3, 内容及び理由（具体的に書いて下さい）

苦情解決の手順



- ◆苦情処理担当者 副園長
- ◆苦情解決責任者 園長
- ◆第三者委員
住所
電話
- ◆第三者委員
住所
電話

※以上の仕組みで解決できない意見・要望は、埼玉県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることもできます。