

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに、
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 白川園
軽費老人ホームあかつき
通所介護事業所サンテあかつき

1. 趣 旨

社会福祉法人白川園 軽費老人ホームあかつき（以下「施設」という）の利用者から、施設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) 施設への要望等に対し、適切な対応と迅速な解決を目指し、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ともに、利用者が施設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) 要望等の解決に当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信頼を得ることを目的とする。

3. 解決のための体制

- (1) 解決の責任主体を明確にするため、施設長等を解決責任者とする。
- (2) サービス利用者が要望の申し出をしやすい環境を整えるため、職員の中から要望受付担当者を任命する。
- (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、第三者委員会を置く。
- (4) 第三者委員は理事会において選任される。
- (5) 第三者委員は、本法人役員または、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、民生委員、地域団体長等の方とする。
- (6) 解決責任者及び受付担当者なら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. 設置形態

事業者は、自らが経営する全ての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

5. 解決責任者の任務

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は、第三者委員と相談し解決に努めるものとする。

6. 受付担当者及び第三者委員の職務

- (1) 施設の受付担当者は、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. 利用者からの要望等を直接受け付けることもできる
- ウ. 必要に応じ申出人への助言を行う
- エ. 必要に応じ施設への要望等の解決について助言を行う
- オ. 申出人と解決責任者の話し合いへの立会い・助言を行う
- カ. 解決責任者が、要望等に係る事案の改善状況等の報告を聴取する
- キ. 施設の日常的な状況の把握に努める

7. 解決の手順

(1) 利用者への周知

- ア. 施設内への掲示、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およ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及び受付担当者、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. 要望の内容
- イ. 申出人の希望
- 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の助言・立会いの要否
- オ. 第三者委員の報告又は立会人が不要な場合は、申出人と解決責任者の話し合いによる解決を図るよう努める。

8. 報酬

第三者委員の報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除き、できる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置形態又は報酬の決定方法に中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。なお、かかる経費について、事業所の会計より支出することは、差し支えないものとする。

9. 要望・受付の報告、確認

- (1) 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。
- (2) 投書やインターネットなどによる匿名の要望等についても、意見要望等の受付書に記録し、前号により報告するとともに、必要な対応を行う。
- (3) 第三者委員は受付担当者及び解決責任者から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、受付担当者及び解決責任者に助言を行う。ただし、申出人が第三者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。
- (4) 虐待等の重大事案のおそれ又は発生した場合は、受付担当者及び解決責任者は速やかに第三者委員や行政等に報告し早期に解決していく対応を行う。

10. 解決の記録・報告

解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア. 解決責任者は、一定期間ごとに要望解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- イ. 受付担当者は、受付から解決、改善までの経過と結果を書面に記録する。
- ウ. 解決責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対し、一定期間経過後報告する。

11. 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業所によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し公表する。

附 則

1. この規程を実施するために必要な事項、書式は別に定める。
2. この規程は、平成 27 年 6 月 1 日から実施する。

令和 元年 7 月 1 日改訂（施設名称変更による）

令和 4 年 3 月 1 日追加（サンテあかつき解決窓口担当者）

令和 8 年 4 月 1 日改定（第 6 条第三者委員からの通知削除・第 9 条条文変更）