

## 22.利用者の意見・要望等の相談解決実施要項

### 利用者の意見・要望等の相談解決実施要項

#### 1、趣旨

社会福祉法人 慈光明徳会(以下「法人」という)の利用者から、法人に対する様々な意見・要望・苦情・不満(以下「要望」とする)について、適切な対応とその解決を図るため、この要綱を設ける。

#### 2、目的

- (1)法人への要望等に対し、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ともに、利用者が法人の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)要望等に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の信頼を得ることを目的とする。

#### 3、解決のための体制

要望の円滑、円満な解決を図るために、次の組織を置く

法人に苦情解決責任者を置く

法人に対する要望等の申し出等を受け付けるための受け付け担当者を置く

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、複数の第三者委員を置く

第三者委員は理事会において選任する

- 2 第三者委員は法人監事又は、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、民生児童委員、地域各団体の長等の方とする  
解決責任者及び受付責任者並びに第三者委員の氏名は利用者根向け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宝庫校を受けた場合、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、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 内容の報告を受けた旨を申し出人へ通知する
  - 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、受け付けた要望等の内容を聴取する
  - イ 内容の報告を受けた旨を申し出人へ通知する
  - ウ 利用者から要望等を直接受け付けることもできる
  - エ 必要に応じ申し出人への助言をおこなう

## 22.利用者の意見・要望等の相談解決実施要項

- オ 必要に応じ法人への要望等の解決についての助言を行う
- カ 申し出人と解決責任者の話し合いへの立会い、助言を行う
- キ 解決責任者から、要望等に関わる事案の改善状況等の報告を聴取する
- ク 法人の日常的な状況の把握と意見傾聴に務める
- ケ 東京都社会福祉協議会の福祉サービス運営適正化委員会から事情調査、あっせんおよび必要と認める状況把握に関すること

### 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、利用者への要望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、受付担当者及び第三者委員の指名・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出来ることを周知する

(3)受付担当者は、利用者から要望等の受付に際し、次の諸事項を書面に記録し、その内容について申し出人に確認する。

① 要望等の内容

② 申し出人の希望等

③ 第三者委員への報告の要否

④ 申し出人と解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否

⑤ 第三者委員への報告又は対愛が不要な場合は、申し出人と解決責任者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すべて解決責任及び第三者委員に報告する。

ただし、申し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)投書やインターネット等による匿名の要望等については、すべて第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

### 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13年7月1日から実施する。

# 利用者の意見・要望等の相談解決実施要項

利用者 各位

社会福祉法人慈光明徳会

## 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、法人では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えております。法人における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めておりますのでお知らせいたします。

### 記

1、苦情解決責任者 安齋 美左（SAKURA保育園 綾瀬 園長）

2、苦情受付担当者 安齋 美左（SAKURA保育園 綾瀬 園長）

3、第三者委員 谷口 修一

#### 4、苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

##### (2) 苦情の受付の方法・確認

苦情受付担当者が受けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申し出人が第三者への報告を拒否した場合の除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、苦情をうけた旨を通知します。

##### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。

その際、苦情申出人は第三者委員の助言や対愛を求めることができます。

なお、第三者委員の立ち合いによる話し合いは、次により行います。

第三者委員による苦情内容の確認

第三者委員による解決案の調整、助言

話し合いの結果や改善事項等の確認

##### (4) 保育園以外の区市町村の相談・苦情受付窓口

当保育園以外に、市区町村の相談・苦情窓口があります。

足立区役所 子ども家庭部 子ども施設入園課 地域保育係

足立区中央本町1丁目17番1号

電話 03-3880-5428