

## 社会福祉法人同胞友愛会福祉サービスに関する意見等解決規程

### (設 置)

第1条 この規程は、社会福祉法人同胞友愛会（以下、「法人」という。）における意見等解決に関して必要な事項を定めるものとする。

### (目 的)

第2条 この規程は、社会福祉法人同胞友愛会の利用者（児）からの意見等を適切に解決し、結果として福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

### (意見等解決責任者)

第3条 意見等解決の責任主体を明確にするため、理事長は各施設長を意見等解決責任者に任命する。

### (意見等受付担当者)

第4条 福祉サービス利用者の意見等申し立てを受けるため、理事長は各施設に意見等受付担当者を設置し、任命する。

### (意見等解決第三者委員の設置)

第5条 意見等解決に社会性や客観性を確保し、利用者（児）の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、意見等解決第三者委員を設置する。

2 意見等解決第三者委員は各施設2名とし、次の各号に掲げるものより理事長が委嘱する。

(1) 意見等解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

(2) 世間からの信頼性を有する者であること。

3 意見等解決第三者委員は、第一項にいう利用者（児）の立場や特性に配慮した適切な対応の推進に支障があると認めた場合は、全施設の意見等解決第三者委員からなる意見等解決第三者委員会を招集することができる。

第6条 意見等解決第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任は妨げない。

2 意見等解決第三者委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### (意見等解決責任者の職務)

第7条 意見等解決責任者の職務は、次の通りとする。

(1) 意見等受付担当者からの意見等内容の報告聴取

(2) 意見等解決第三者委員への意見等にかかる事案の改善状況等の報告

(3) 利用者（児）等への意見等解決における関係者氏名・連絡先及び仕組みについての周知

(4) 一定期間ごとにおける意見等解決結果についての意見等解決第三者委員への報告及び必要な助言の聴取

(5) 利用者（児）、保護者、又はそれを代理する者等（以下、「意見等申出者」と

いう。)へ改善を約束した意見等についての意見等申出者及び意見等解決第三者委員に対する定期間経過後の報告

(意見等受付担当者の職務)

第8条 意見等受付担当者の職務は、次の通りとする。

- (1) 意見等申出者からの意見等受付
- (2) 意見等の内容、意見等申出者の意向等の確認と記録
- (3) 意見等の内容及びその改善状況の意見等解決責任者及び意見等解決第三者委員への報告
- (4) 意見等受付から解決・改善までの経過と結果についての記録

(意見等解決第三者委員の職務)

第9条 意見等解決第三者委員の職務は、次の通りとする。

- (1) 意見等受付担当者からの意見等内容の報告聴取
- (2) 前号についての意見等申出者への通知
- (3) 利用者(児)等からの意見等の直接受付
- (4) 意見等申出者への助言
- (5) 当該施設への助言
- (6) 意見等申出者と意見等解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 意見等解決責任者からの意見等にかか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
- (9) 意見等解決第三者委員会への出席及び審議

(意見等解決第三者委員への報酬)

第10条 意見等解決第三者委員への報酬は、中立性の確保のため、実費弁償を除き無報酬とする。

なお、意見等解決第三者委員への費用弁償については、別に定めるところによる。

(利用者等への周知)

第11条 施設内への掲示・パンフレットの配布等により、意見等解決責任者は、利用者に対して意見等解決責任者、意見等受付担当者及び意見等解決第三者委員の氏名・連絡先や意見等解決の仕組みについて周知する。

(意見等の受付)

第12条 意見等受付担当者は、利用者等からの意見等を随時受け付ける。なお、意見等解決第三者委員も直接意見等を受け付けることができる。

- 2 意見等受付担当者は、利用者等からの意見等受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について意見等申出者に確認する。
  - (1) 意見等内容
  - (2) 意見等申出者の要望等

(3) 意見等解決第三者委員への報告の要否

(4) 意見等申出者と意見等解決責任者の話し合いへの意見等解決第三者委員の助言と立ち合いの要否

3 前項第三号及び第四号が不要な場合は、意見等申出者と意見等解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(意見等の報告・確認)

第13条 意見等受付担当者は、受け付けた意見等は、すべて意見等解決責任者及び意見等解決第三者委員に報告する。ただし、意見等申出者が意見等解決第三者委員への報告を明確に拒否の意思表示をした場合は除く。

2 投書等匿名の意見等についても、意見等解決第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 意見等解決第三者委員は、意見等受付担当者からの意見等内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、意見等申出者に対し報告を受けた旨を通知する。

(意見等解決に向けての話し合い)

第14条 意見等解決責任者と意見等受付担当者は、意見等申出者との話し合いによる解決に努める。その際、意見等申出者、または意見等解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

2 意見等解決第三者委員の立会いによる意見等申出者と意見等解決責任者の話し合いは、次の通りとする。なお、意見等解決責任者も意見等解決第三者委員の立会いを要請することができる。

(1) 意見等解決第三者委員による意見等内容の確認

(2) 意見等解決第三者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

3 前2項で解決できない場合は、当該意見等解決第三者委員は意見等解決第三者委員会を招集することができる。

4 意見等解決第三者委員会においても解決困難な意見等については、当該施設を所管する「福祉サービス運営適正化委員会」に委ねる。

(解決結果の公表)

第15条 利用者等による福祉サービスの選択や法人による福祉サービスの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」等に実績を掲載し公表する。

附 則

この規程は、平成13年 7月 1日から施行する。

この規程は、平成16年 4月 1日から施行する。(苦情を意見等読み替え)