

社会福祉法人南幌苑 福祉サービス相談委員会規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人南幌苑が行う福祉サービス等の利用者の相談・苦情を適切な対応によってサービスに対する満足感を高めることや利用者個人の権利を擁護するために本規程を制定し、適切なサービスの提供に努めることを目的とする。

(相談・苦情解決責任者)

第2条 相談・苦情解決の責任主体を明確にするため、理事長、施設長を相談・苦情解決責任者とする。

(相談・苦情受付担当者)

第3条 サービス利用者が相談・苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から任命する。

(相談・苦情受付担当者の職務)

第4条 相談・苦情受付担当者は以下の職務を行う。

- (1) 利用者からの相談・苦情受付
- (2) 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 相談・苦情受付及びその改善状況等の相談・苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員)

第5条 相談・苦情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、第三者委員を設置する。

(第三者委員の選任)

第6条 第三者委員は、2名とし、理事会にて選考し、理事長が任命する。

(第三者委員の任期)

第7条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2. 委員は、再任することができる。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は、以下の職務を行う。

- (1) 相談・苦情担当者から受付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 相談・苦情内容を受けた旨の苦情申立人への通知
- (3) 利用者からの相談・苦情の直接受付
- (4) 相談・苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 相談・苦情申立人と相談・苦情解決責任者の話し合いへの立会、助言
- (7) 日常的な状況把握と意見傾聴

(第三者委員の報酬)

第9条 委員への報酬は中立性を確保のため、無給とする。

2. 費用弁償は、社会福祉法人南幌苑旅費規程に基づき支給する。

(利用者への周知)

第10条 相談・苦情解決責任者は、事業所内への掲示、パンフレットの配布等により、相談・苦情解決責任者、相談・苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や相談・苦情の解決の仕組みについて周知する。

(相談・苦情の受付)

第11条 相談・苦情受付担当者は、利用者からの相談・苦情を随時受付ける。なお、第三者委員も相談・苦情を直接受付けることができる。

2. 相談・苦情受付担当者は、利用者からの相談・苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について相談・苦情申出人に確認する。

- (1) 相談・苦情内容
- (2) 相談・苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 相談・苦情申出人と相談・苦情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

(相談・苦情受付の報告、確認)

第12条 相談・苦情受付担当者は、受付けた相談・苦情はすべて相談・苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、相談・苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する場合を除く。

2. 投書などの匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3. 第三者委員は、相談・苦情受付担当者から相談・苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、相談・苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(相談・苦情解決に向けての話し合い)

第13条 相談・苦情解決責任者は相談・苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

2. 相談・苦情申出人又は相談・苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
3. 第三者委員の立会による相談・苦情申出人と相談・苦情解決責任者の話し合いは、以下のとおり行う。
 - (1) 第三者委員による相談・苦情内容の確認
 - (2) 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なお、相談・苦情解決責任者も第三者委員の立会を要請することができる。

(相談・苦情解決の記録、報告)

第14条 相談・苦情解決の記録、報告は以下のとおり行う。

- (1) 相談・苦情受付者は、相談・苦情受付から解決、改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 相談・苦情解決責任者は、一定期間毎に相談・苦情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。
- (3) 相談・苦情解決責任者は、相談・苦情申出人に改善を決定した事項について相談・苦情申出人及び第三者委員に対してすみやかに報告する。

(解決結果の公表)

第15条 相談・苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き事業報告書、広報誌等実績を掲載、公表する。

附 則

1. この規程は、平成14年 4月 1日から施行する。

〔書式①〕

【秘】

相 談 ・ 苦 情 受 付 書

苦情受付担当者

受付日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付番号
記入者		苦情の発生場所		
申 出 人	フリカナ		住 所	
	氏 名			
	利用者 との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 兄弟 <input type="checkbox"/> 嫁 <input type="checkbox"/> その他()	☎	
利 用 者	フリカナ		住 所	
	氏 名			
苦 情 の 内 容	相談の分類	<input type="checkbox"/> ケアの内容にかかわる事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選択にかかわる事項 <input type="checkbox"/> 財産管理・遺産・遺言 <input type="checkbox"/> 制度・施策、法律にかかわる事項 <input type="checkbox"/> その他()		
	申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 謝罪してほしい	<input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他()	<input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 弁償してほしい
	想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> 権利侵害	<input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> 被害・損害
申 出 人 の 希 望 等			
			
			
			
申 出 人 へ の 確 認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	確認欄()	
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	確認欄()	
処理経過	<input type="checkbox"/> その場で対応 <input type="checkbox"/> その場で紹介 <input type="checkbox"/> その場で解決 <input type="checkbox"/> 後日回答(年 月 日予定) <input type="checkbox"/> 苦情として処理 <input type="checkbox"/> その他()			
処理結果			

〔書式②〕

相談・苦情受付報告書

平成 年 月 日

様

印

苦情受付担当者から下記のとおり相談・苦情受付（受付No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日（曜日）	苦情申出人名		
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係		
苦 情 の 内 容				

（第三者委員→苦情申出人）

〔書式③〕

相談・苦情解決（改善）結果報告書

平成 年 月 日

様

印

平成 年 月 日付の相談・苦情（受付No. ）については、下記のとおり
解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日（曜日）	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	
苦 情 の 内 容			
解 決 結 果			

（相談（苦情）解決責任者→苦情申出人、第三者委員）