

社会福祉法人恵仁会における
利用者の相談・苦情解決実施要綱

社会福祉法人 恵仁会

目次

第1条	(目的)	1
第2条	(相談・苦情解決体制)	1
第3条	(相談・苦情検討委員会)	1
第4条	(第三者委員)	1
第5条	(第三者委員の職務)	2
第6条	(担当者の職務)	2
第7条	(利用者への周知)	2
第8条	(相談苦情の受付等)	2
第9条	(相談・苦情受付の報告、確認)	3
第10条	(相談・苦情解決の話し合い)	3
第11条	(相談・苦情解決の記録、報告)	3
第12条	(解決結果の報告)	3
第13条	(第三者への報酬)	3

社会福祉法人 恵仁会における利用者の相談・苦情解決実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法及び介護保険法並びに関連法令等に基づく事業者の責務の一環として、社会福祉法人恵仁会(以下、「恵仁会」という。)に属する全ての事業所の職員が、利用者に対し常に良質かつ適切な介護サービスの提供に努めることを明確にするとともに、その提供するサービスについて利用者又は家族等からの相談あるいは苦情を解決するために必要な事項を定めるものとする。

(相談・苦情解決体制)

第2条 相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため次の組織を置く。

- (1) 恵仁会の相談・苦情解決の責任者(以下、「責任者」という。)は、法人統括本部長とする。
- (2) 相談・苦情解決を組織的にするため、責任者のもとに相談・苦情に関する委員会を設置する。
- (3) 恵仁会の各事業所に、相談・苦情受付の担当者(以下、「担当者」という。)を置く。
- (4) 恵仁会における相談・苦情解決を客観的に解決するために第三者委員を置く。
- (5) この要綱は、恵仁会のすべての事業所に適用する。

(相談・苦情検討委員会)

第3条 委員会は、必要時及び原則3ヶ月に1回開催するものとする。

- (1) 委員会の委員は、理事長(止むを得ず出席できない場合は、法人統括本部長・事務局長のいずれかが代行できる)・各事業所の相談、苦情受付担当者・第三者委員とする。
- (2) 担当者から報告を受けた責任者は、相談・苦情に関わる全ての事項を委員会に諮ることとする。
- (3) 委員会は当要綱第1条の趣旨を踏まえ、①相談苦情内容の確認、②事実確認、③解決のための検討、④改善事項の取りまとめ等を行う。
- (4) 委員会へ委員が止むを得ず出席できない場合は、委員会内容の議事録をもって報告し、確認及び助言を受ける。

(第三者委員)

第4条 第三者委員は、法人の監事又は、民生委員・児童委員若しくは責任者が適当と認められた有識者等で、相談・苦情解決を円滑、円満に図ることができる者で、信頼性を有するものの中から理事会で選任し、理事長が任命する。

2 第三者委員は、中立、公正の確保のため2名以上とする。

- 3 第三者委員の任期は2年間とする。また、再任を妨げないものとする。
- 4 第三者委員に欠員が生じた場合は速やかに選任するとともに、その任期は、前任者の残期間とする。

(第三者委員の職務)

第5条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 担当者から受け付けた相談・苦情内容の報告聴取
- (2) 利用者からの相談・苦情の直接受け付け
- (3) 申出人への助言
- (4) 事業者への助言
- (5) 申出人と責任者の話し合いへの立会い・助言
- (6) 責任者からの相談・苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (7) 日常的な状況把握と意見傾聴
- (8) 福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査・斡旋並びに必要と認める状況把握に関すること

(担当者の職務)

第6条 担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者又は家族等からの相談・苦情の直接受け付け。
- (2) 相談・苦情内容・利用者又は家族等の意向等の確認と記録。
- (3) 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告。

(利用者への周知)

第7条 責任者は、利用者又は家族等に対して責任者・担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(相談苦情の受付等)

第8条 担当者は、利用者又は家族等からの相談・苦情を随時受け付けるものとする。

2 担当者は、利用者又は家族等からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付簿に記録し、その内容について申出人に確認する。

ア. 相談・苦情等の内容

イ. 申出人の希望等

ウ. 第三者委員への報告の要否

エ. 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

3 責任者並びに第三者委員も直接相談・苦情を受けることができる。この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は第2項により処理する。

(相談・苦情受付の報告、確認)

- 第9条 担当者は、受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び第三者委員へ報告する。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。
- 2 投書など匿名の相談、苦情についても福祉サービスに関する相談・苦情受付簿に記録し、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、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、必要に応じて申出人と責任者による話し合いへの立会い及び助言を行う。

(相談・苦情解決の話し合い)

- 第10条 第8条第2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。
- 2 責任者は、申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は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 第三者委員の立会いによる申出人と責任者の話し合いは次により行う。
 - ア. 第三者委員による相談・苦情内容の確認
 - イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(相談・苦情解決の記録、報告)

- 第11条 担当者は、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をする。
- 2 責任者は、一定期間ごとに相談・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 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、一定期間経過後福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書により報告する。

(解決結果の報告)

- 第12条 相談・苦情解決の解決については、個人情報に関するものを除き各年の「事業報告書」や「広報誌」等へその実績を掲載し公表する。

(第三者への報酬)

- 第13条 相談・苦情検討委員会に出席した第三者委員に報酬を支給する。
- 2 報酬額は、1回につき3,341円とする。

付則

この要綱は、平成12年12月1日から施行する。

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

この要綱は、平成15年3月26日から施行する。

この要綱は、平成15年7月1日から施行する。

この要綱は、平成18年8月1日から施行する。

この要綱は、平成19年9月1日から施行する。

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

この要綱は、平成25年1月1日から施行する

この要綱は、平成25年5月16日から施行する。

この要綱は、平成25年12月1日から施行する。

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

この要綱は、平成27年8月1日から施行する。

この要綱は、平成29年5月1日から施行する。

この要綱は、平成29年8月1日から施行する。

社会福祉法人 恵仁会 における相談・苦情等の処理に関するフローチャート

