

相談・苦情対応に関する規程

(目的)

第1条 社会福祉法人せいひ会（以下「法人」という。）の提供するサービス、並びに連携するその他の事業者の提供するサービスにおいて、利用者またはその家族から生ずる相談又は苦情に迅速かつ適切に対応することによって、両者の良好な関係を築き、より質の高い開かれたサービスの提供を目指すことを目的とする。

(相談・苦情対応における一般原則)

第2条 相談・苦情に対応する担当者その他のサービス従業者は、相談者に対して迅速かつ適切に対応する。

- 2 相談・苦情への対応方法としては、口頭による回答、文書による回答など、具体的状況に即した適切な方法により対応する。

(相談・苦情処理委員会)

第3条 法人の、相談・苦情対応等を適切に行うための組織として、法人に相談・苦情処理委員会を設置する。

- 2 相談・苦情処理委員会の運営については、別に定める「相談・苦情処理委員会運営要領」による。

(相談・苦情対応における統括責任者)

第4条 法人の、相談・苦情対応にかかる体制を統括する責任者は、相談・苦情処理委員会の委員長とする。

(相談・苦情に対応する窓口の設置)

第5条 利用者またはその家族からの相談・苦情に対応する常設の窓口を、各施設（事業所）に設置し、その受付担当者は理事長が任命する。なお、相談者に直接会って対応する場合は、原則として各施設の相談室にて対応する。

(第三者委員の設置)

第6条 相談・苦情の対応において、社会性及び客観性を確保し、相談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。

- 2 第三者委員は、相談・苦情対応を円滑・円満に行える者であり、世間からの信頼性を有する者でなければならない。なお、第三者委員はこの法人の理事、職員を

兼任することができない。

- 3 第三者委員の人数は、2名とする。
- 4 第三者委員は、理事長が任命する。
- 5 第三者委員の職務は、次の通りとする。
 - (1) 第4条に定める担当者からの受け付けた相談・苦情内容の報告聴取
 - (2) 相談・苦情内容の報告を受けた旨の相談者への通知
 - (3) 利用者またはその家族からの相談・苦情の直接受付
 - (4) 相談者への助言
 - (5) 事業者への助言
 - (6) 相談者と、統括責任者の話し合いへの立ち会い、助言
 - (7) 統括責任者からの相談・苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
 - (8) 日常的な状況把握と意見傾聴
- 6 第三者委員は、必要があると認めるときには、相談・苦情処理委員会に出席し、意見を述べるものとする。

(相談・苦情対応における連絡体制)

- 第7条 相談・苦情に対しては、原則として第5条に定める担当者にて受け付ける。なお、第三者委員においても直接に受け付けることができる。
- 2 担当者不在の場合には、担当者に連絡をとり相談者へ折り返し連絡をとるものとし、連絡の取れない場合または緊急を要する場合には、他サービスの担当者にて受け付ける。
 - 3 相談・苦情を受け付けた後、その場で解決できた場合は、文書により統括責任者へ報告することとし、できなかった場合は、速やかに統括責任者へ報告する。
 - 4 前項の規定により相談・苦情の報告を受けた統括責任者は、その内容が苦情であり、重大な事案と判断する場合には第三者委員へ報告を行う。ただし、相談者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。
 - 5 第三者委員は、前項による報告を受けた際には、内容を確認するとともに、必要に応じ相談者に対して報告を受けた旨を通知する。

(相談・苦情対応における手続き)

- 第8条 相談・苦情に対応する手続きは次の通りとする。
- (1) 第4条に定める窓口において相談・苦情を受け付ける。なお、その内容が苦情であり、担当者が必要と認める場合には、別の担当者と複数名にて受け付ける。
 - (2) その場にて解決できない相談・苦情である場合には、受付後、速やかに問題点を把握するために事実関係を確認し、対応策の検討を行う。このとき、必

要な場合にあつては、相談・苦情処理委員会において検討する。

- (3) 検討した対応策を実行する。なお、相談・苦情の内容が他の事業者である場合には改善要請等を行った上で、対策・改善策の確認を確実に行う。
- (4) 相談者へ結果の報告を行う。なお、報告にて相談者の納得が得られなかった場合は、再度相談・苦情処理委員会にて対応策の検討を行い、実行する。
- (5) 受け付けた内容が苦情である場合、相談者、または統括責任者は、必要に応じて第三者委員の助言並びに話し合いにおける立会いを求めることができる。
- (6) 制度そのものに関する苦情などに関して相談者または利用者の納得が得られなかった場合、他の事業者が改善しない場合などにおいては、各市町村や長崎県国民保険連合会、長崎県に対応を要請することも含み、相談・苦情処理委員会にて対応策の検討を行い、実行する。
- (7) 相談者によりサービス提供記録等の開示を求められる場合にあつては、「サービス提供情報の提供に関する規程」により合わせ対応する。

(相談・苦情対応に関する記録、報告)

第9条 相談・苦情については、受け付けより、その経過及び結果まで、原則としてすべて文書に記録する。ただし、制度に関する質問等、口頭による説明にて済むものであれば、これを省略できる。

- 2 統括責任者は、一定期間ごとに相談・苦情の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 統括責任者は、相談者に改善を約束した事項について、必要に応じて、相談者及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第10条 利用者によるサービスの選択や事業者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、広報誌等実績を掲載し、公表する。

(サービス提供体制の改善の検討)

第11条 相談・苦情を解決するだけでなく、再び同様の相談・苦情が寄せられることのないよう、相談・苦情処理委員会を中心に、サービス提供体制の改善の検討を行い、より質の高い開かれたサービスの提供を目指す。

(その他の留意事項)

第12条 相談・苦情に対応するにあたっては、相談者、利用者及びその家族の個人情報を正当な理由なく、第三者に漏らさない。

- 2 相談・苦情の内容がサービス提供事業者に対してのものである場合には、この事業者相談者に相談者の氏名等を明らかにしても良いかどうかを、相談者に必ず確かめる。
- 3 相談・苦情に即座に対応できない場合にあっては、その旨と対応期日の予定、途中経過等を適宜報告するよう努める。

(その他)

第13条 本規程の制定、改廃は、理事会の決議をもって行う。

この規程は、平成13年10月1日より施行する。

この規程は、平成15年1月1日より施行する。

この規程は、平成17年8月1日より施行する。

この規程は、平成17年10月1日より施行する。

この規程は、平成23年1月1日より施行する。

この規程は、平成29年7月1日より施行する。