

相談・苦情処理規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人伸康会（以下「法人」という。）が運営する全ての施設において、施設利用者・家族（以下「利用者等」という。）および職員からの相談・苦情または事故（以下「相談等」という。）の際に、法人及び施設が、より健全に運営されることを目的とする。

(相談等の処理)

第2条 利用者が安心して福祉サービスを利用できるように、そして職員が円滑に職務を遂行できるように支援する。

2 一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や施設の信頼や適正性の確保を図る。

(相談等処理体制)

第3条 この法人の利用者等及び職員の相談等処理体制は、次の構成で運営する。

2 ただし、虐待に抵触する案件の場合など、法人運営に支障を来すと理事長が判断した場合、法人が主導して解決するものとする。

相談等解決統括責任者

法人内の相談等に対する統括責任者は、業務管理責任者とする。

相談等解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、所属長を相談・苦情解決責任者とする。ただし、所属長不在の時は他の役職者が職務を代理する。

相談等受付担当者

- ①利用者等に対しては、申し出を受けた職員が相談等を受けるものとする。
- ②職員に対しては、役職者が必ず相談等を受けるものとする。

(相談等解決の手順)

第4条 相談等の受付は、軽微なものを除き原則2名で対応するものとし、相談・苦情には様式1に、事故報告に関しては様式2に記録する。

2 相談等解決の手順は以下のとおりとする。

利用者等の場合

- ①所定様式に記録し所属長に提出する。
- ②受け付けた相談等を確認し、緊急時を除き72時間以内には申立人に回答をする。
- ③記録は、理事長に提出する。

職員の場合

- ①所属長は、他施設役職者を同席させ受け付けるものとする
- ②受け付けた内容を記録するとともに、就業規則等に基づき申立人と話を詰めるものとする。
- ③事実を確認するため、別紙顛末書の提出を求める場合がある
- ③様式1に記録し、24時間以内に理事長に提出する

(苦情処理委員) 法人

第5条 利用者等の立場や特性に配慮し、適切な対応を推進するため、この法人に2名の苦情処理委員を設置する。

2 この委員の職務は次の事項とする。

①相談等解決統括責任者からの報告に対し、次の事項について職務を遂行する。

- 1) 苦情解決責任者からの苦情内容の報告聴取
- 2) 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- 3) 利用者等からの苦情の直接受付、意見聴取

②法人の運営等において、行政機関または、利用者等から調査等の要請がなされた時は、事実関係を調査の上、依頼先に報告する。

③職務上知り得た相談者又はその関係者の秘密を他に漏らしてはならない。また、委員でなくなった後も同様とする。

2 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。

3 委員は、理事長が委嘱する。

(苦情処理委員会) 法人

第6条 この法人に苦情処理委員会を設置する。

2 苦情処理委員会は、苦情処理委員をもって組織する。

3 理事長を委員長とし、相談等の内容に応じて、必要と判断した場合は、委員長がその都度開催する。

(運営費負担) 法人

第7条 苦情処理の活動に伴う運営費は、法人が次の費用負担をする。

- ① 交通費等の費用弁償
- ② 委員会等に使用する資料等の費用
- ③ その他委員及び委員会運営に必要と思われる費用

(補 則)

第8条 この規程に定めるものの他、必要な事項は理事長が決定する。

附 則 この規程は、平成27年4月1日から施行する。

平成19年	5月25日	施行	平成27年	4月	1日	一部改正	
平成21年	4月	1日	一部改正	平成30年	4月	1日	一部改正
平成26年	8月	1日	一部改正				
平成26年	9月	1日	一部改正				

(様式1)

相談・苦情等報告書

令和 年 月 日

事業所	事業所（施設）名		
	報告者	印	
申立人	氏名		
受付者	氏名		
申立の概要	①申立日時	令和 年 月 日 ()	
	②内容		
受付時の対応	受付時の対応 (事実確認、対応等を 記載すること)	行政への相談	有 ・ 無
		外部機関への相談	有 ・ 無
受付後の対応 (申立人に対する対応)			
再発防止策 (対策が必要な案件の場合)			
添付書類			

(様式2)

ヒヤリハット・事故報告書

令和 年 月 日

事業所	事業所（施設）名			
	報告者	印		
事故者	氏名			
事故の概要	①発生日時	令和 年 月 日（ ） 時 分		
	②発生場所			
	③内容	経緯		
		発生状況		
原因				
事故時の対応	発生時及び発生後の対応 (応急処置、家族等への連絡状況、医療機関への搬送機状況等を記載すること)			
再発防止策				
添付書類				

※2枚目には、対象車両の情報及び画像・見取図など簡潔な報告に努めること