

⑰タカラサービス事業所「苦情・相談第三者委員会」規程

(目的)

第1条 ⑰タカラサービスが提供する福祉サービス事業に関し、利用者等からの苦情・相談を適切

に解決し利用者の人権尊重、心身の健康保持及び生活の安全に資することを目的に苦情・相談第三者委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(事業の名称及び所在地)

第2条 ⑰タカラサービスの実施する事業所は、次の通りとする。

- (1) 名称 タカラ・デイサービスセンター、タカラ居宅介護支援事業所
訪問介護センタータカラ
- (2) 所在地 室蘭市崎守町143番地

(設置主体)

第3条 委員会の設置主体は、有限会社タカラサービスとする。

(委員会の構成)

第4条 委員会の第三者委員（以下「委員」という。）は、社会福祉事業についての学識経験者及び地域の福祉関係者3名で構成する。

(苦情・相談窓口)

第5条 委員会に苦情・相談窓口を設置し、委員による電話等の相談を受ける。

- 2 前項の苦情相談窓口を福祉サービス利用者等に周知するため、施設・事業所の長は相談日並びに委員の氏名、電話番号等必要事項を事業所内へ掲示又はパンフレットで明示する。

(委員の選任)

第6条 委員は、役員会が選考し、事業所長が委嘱する。

- 2 委員の任期は2年とする。但し、再任は妨げない。
- 3 委員会には、委員の互選により委員長を置く。

(委員会の開催)

第7条 委員会は、必要に応じて委員長が召集することができる。

- 2 委員会には、苦情・相談申立当事者及びその関係者、当該施設・事務所の長を出席させることができる。

(委員会の運営)

第8条 委員は、苦情・相談を受けた事項について調査・確認のため、申立当事者及び当該施設・事業所の双方から意見を聴取し、その経過等を委員会に報告する。

- 2 委員は、必要があると認める場合は、法人役員、その他関係者から意見を聴取することができる。
- 3 委員会において、苦情解決の方針及び申立事業者、当該施設・事業所双方への解決斡旋案を決定する。
- 4 直接、申立事業者と当該施設・事業所の長が話し合いにより苦情・相談の解決を図ることが適当と認められる場合は、双方による話し合い解決を推奨する。

(委員の業務)

第9条 委員は、知り得た個人情報の守秘義務を負うとともに、次の業務を行う。

- (1) 苦情・相談の受付
- (2) 苦情・相談内容の確認・調査
- (3) 申立当事者への委員立会いによる話し合いの要否確認
- (4) 苦情解決案の斡旋・提示
- (5) 施設に対する改善指示・提言・勧告
- (6) 申立当事者への結果報告
- (7) 経過記録の作成
- (8) 相談実績書の作成と施設長への報告
- (9) その他、施設長が必要と認めた事項

(その他)

第10条 この規程に定めるものの他、当該事業の実施に必要な事項は委員会が別に定める。

附 則

1 この規程は、平成15年4月1日から施行する。

(経過措置)

2 第6条第1項の規程により委嘱される最初の委員の任期は、第6条第2項本文の規程にかかわらず、平成16年3月31日までとする。

附 則

1 この改定規程は、平成16年4月12日から施行する。