

【「情報の公表」及び福祉サービス第三者評価事業の苦情解決の第三者委員に関する要綱】

NPO法人介護・福祉サービス非営利団体ネットワークみやぎ

1、第三者委員設置の目的

介護サービス「情報の公表」及び福祉サービス第三者評価事業の苦情解決に社会性や客観性を確保し、適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

2、第三者委員の要件

- ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
- イ 世間からの信頼性を有する者であること。
- ウ 事業者及び利用者から中立な立場にあること

(例示)

社会福祉士、民生委員・児童委員、学識経験者、弁護士など

3、人数 3人～5人

4、選任方法

第三者委員は、介護・福祉ネットみやぎの理事会が選任する。

5、報酬

年額 1人 2万円

6、任期

- ①委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とすること。
- ②委員は、再任されることができる。

7、第三者委員の職務

- ①介護・福祉ネットみやぎ情報の公表及び福祉サービス第三者評価事業の苦情相談担当者が受けた苦情で第三者委員への報告を希望された苦情内容の報告を文書で受ける。
- ②上記の苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知。
- ③介護・福祉ネットみやぎ情報の公表及び福祉サービス第三者評価事業の苦情相談窓口の担当者が必要と認めた苦情に対する申出人への助言。
- ④苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにおいて必要と求められた場合の立ち会い、助言。
- ⑤①、②、④の苦情に係る事案の改善状況等について苦情相談責任者からの報告書の確認。

8、苦情相談窓口について

- ①名称を介護・福祉ネットみやぎ「情報の公表」及び福祉サービス第三者評価事業苦情相談窓口とする。

②苦情相談窓口は介護・福祉ネットみやぎ事務局におく。

③苦情相談担当者は第三者委員を第三者委員への報告を必要としている内容について文書でまとめ、報告する。

9、守秘義務

第三者委員及び「情報の公表」及び福祉サービス第三者評価事業の苦情相談担当者は、その職務上知りえた秘密を漏らしてはならない。なお、その職務を退いた後も同様である。

10、研修・情報交流会

第三者委員と苦情相談担当者は、研修・情報交流のため、年一回以上会を開く。

11、要綱の改廃

この要綱の改廃は理事会が行なう。

2007年10月11日 施行

2013年12月11日 施行

2016年 8月23日 施行

【「情報の公表」及び福祉サービス第三者評価事業の苦情解決の第三者委員】

井野場晴子 (弁護士)

関谷 登 (東北学院大学名誉教授)

大森美和子 (民生委員・児童委員)