

なんでも相談室の仕組みについて

なんでも相談室とは…社会福祉法人宮城県社会福祉協議会が実施する福祉サービスについて、利用者、家族等からの相談や苦情に対して適切に対応するためになんでも相談室（相談・苦情解決）を設置しています。

1. 事務局及び施設に、なんでも相談室責任者（事務局長及び施設長）を配置します。
2. 事務局及び各施設には、事務局長及び各施設長が任命したなんでも相談受付担当者がおり、担当者は以下のような仕事を行います。
 - ①なんでも相談の受付
 - ②なんでも相談の内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ③受け付けたなんでも相談の責任者及び第三者委員（以下「委員」という。）への報告。ただし、申し出人が委員への報告を明確に拒否した場合を除く。
3. なんでも相談に適切に対応するために事務局長及び各施設長が委嘱した委員がおります。委員は以下のような仕事を行います。
 - ① 申し出人からのなんでも相談の受付
 - ② なんでも相談室受付担当者から受け付けた相談・苦情内容の報告及び聴取
 - ③ 申し出人への助言、責任者への事実関係の調査依頼及び助言
 - ④ 申し出人と責任者の話し合いへの立会い及び助言
4. 申し出人が回答に納得しない場合又は、解決出来ない時は、法人事務局、運営適正化委員会及び国民健康保険団体連合会（介護保険関係）等へ情報を提供します。

なんでも相談受付担当者は、随時なんでも相談を受け付けており、施設の責任者は相談を受け付けた場合、すみやかに申し出人との話し合いによる解決に努めます。また、いかなる場合においても守秘義務を厳守します。

※相談内容において、事業者からの回答に納得できない場合には運営適正化委員会等も利用することができます。

運営適正化委員会とは、事業者からの回答に納得できない場合に相談することができます。

運営適正化委員会においても随時相談・苦情を受け付けております。

なんでも相談室の仕組みについて

なんでも相談室とは…社会福祉法人宮城県社会福祉協議会が実施する福祉サービスについて、利用者、家族等からの相談や苦情に対して適切に対応するためになんでも相談室（相談・苦情解決）を設置しています。

なんでも相談室フローチャート

