

# 社会福祉法人伊豆つくし会苦情解決実施要綱

(目的)

**第1条** この要綱は、社会福祉法人伊豆つくし会(以下「法人」という)が設置する、伊豆つくし学園(以下「学園」という。)、ワークあおぞら及びグループホームたんぼぼが提供する福祉サービスへの利用者及びその家族又は代理人等(以下「苦情申出人」という。)からの苦情の申し出を、適切且つ円滑に解決することを目的とする。そのために、法人は、利用者個人の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援するための、苦情解決の実施に関し必要な事項を定める。

(体制)

**第2条** 苦情解決実施のための体制として、学園に「苦情解決委員会」を置く。苦情解決の責任主体を明確にするため「苦情解決責任者」を、利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため「苦情受付担当者」を置く。また、苦情解決に社会性或客観性を確保し利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため「苦情解決第三者委員(以下「第三者委員」という。)」を置く。

2 「苦情解決委員会」の委員は、施設長、支援係長とする。

3 「苦情解決責任者」は学園の施設長とする。

4 「苦情受付担当者」は支援係長とする。ただし、ワークあおぞら、グループホームたんぼぼ、東伊豆ワークセンター及びグループホームこすもすについては、施設長とする。

5 「第三者委員」の設置については、第7条に定める。

6 法人の職員は、苦情解決責任者又は苦情受付担当者からの苦情解決に関する事務について指示や依頼等があった場合には、その指示や依頼に従い円滑な処理に努める。

(苦情の受付)

**第3条** 苦情申出人は、次に掲げる方法により申し出ることができる。

苦情受付担当者に直接申し出る。

第三者委員に直接申し出る

施設内に設置する「ご意見箱」へ投函して申し出る。

手紙や封書による郵送又は電話により、福祉サービスを利用している施設に申し出る。

2 苦情の申し出は、匿名、口頭若しくはメモ用紙でも可能とする。

(苦情受付担当者)

**第4条** 苦情受付担当者は、苦情申出人からの苦情を随時受け付け、苦情申出人の意向及びその内

容等を確認するとともに、苦情解決責任者へ速やかに「苦情申立書」（様式①号）により報告する。

2 苦情受付担当者は、第三者委員へ苦情受付受理後 10 日以内に「苦情受付受理報告書」（様式②号）により報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りでない。

3 苦情受付担当者は、受け付けた苦情についての解決、改善までの経過と結果について書面に記載するとともに、別に定める「苦情受付整理簿」（様式③号）に登録する。

（苦情解決責任者）

**第 5 条** 苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いその解決に努める。その話し合いには、第三者委員のうち一部委員又は全員の出席と助言を求めることができる。

2 苦情解決責任者は、苦情が解決した内容について、第三者委員及び苦情申出人に対して、「苦情解決結果報告書」（様式④号）により、原則として、苦情の受付後 45 日以内に報告する。

3 苦情解決責任者は、必要により苦情解決委員会で苦情解決のための協議を行い、若しくは指示をする。

（苦情解決委員会）

**第 6 条** 苦情解決委員会（以下「委員会」という。）の委員長は学園の施設長とし委員の合議のもとに苦情解決に努める。

2 委員会は、委員長が必要と認めた都度招集し開催する。

3 委員会の開催に当たっては、第三者委員の出席と助言を求めることができる。

4 委員会の書記は、指導係において処理する。

（第三者委員）

**第 7 条** 第三者委員は、学識経験者、民生委員・児童委員及び学園保護者会等の中から若干名を委員会で選考し、苦情解決責任者が委嘱する。また、解任も同様とする。

2 第三者委員の任期は 2 年とする。ただし、再任は妨げない。

3 補欠第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

4 第三者委員は、互選により代表を選任する。

5 第三者委員は、職務で知り得たことを他に漏らしてはならない。その職務を退いた後も、また、同様とする。

6 第三者委員の活動に必要な交通費など実費弁償等の経費は支弁する。

（第三者委員の職務）

**第 8 条** 第三者委員は、次の職務を行なう。

- (1) 第三者委員の代表は、苦情受付担当者から「苦情受付受理報告書」を受理した場合は、ただちに苦情申出人へ「苦情受付報告書」(様式⑤号)により、受け付けた旨を通知する。
- (2) 第三者委員は、苦情受付担当者から報告を受けた苦情の事案について、苦情申出人との話し合いや事情聴取を行なうとともに、必要に応じて事実関係の調査を行い、苦情申出人や苦情解決責任者に対して助言するなど苦情解決に努める。
- (3) 第三者委員は、苦情申出人から苦情を直接受理した場合、次により解決のための調製及び助言を行う。
  - ア 苦情申出人の苦情内容を確認し、当該苦情受付担当者からの事情聴取を行い、状況把握に努める。
  - イ 苦情申出人と、苦情解決責任者又は当該苦情受付担当者若しくは第6条に規定する委員会の委員との話し合いの場を設ける。
  - ウ 必要により、施設長から苦情に関する事案の改善状況の報告を受ける。
  - エ 施設の利用者の支援状況又は生活状況等の把握と、職員及び利用者の意見の傾聴に努める。

(運営適正化委員会への情報提供)

**第9条** 不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立てや、障害者福祉施策に関する苦情の申し立てなど、学園の段階で解決が困難な苦情については、原則として苦情受付担当者が苦情申出人に対して、静岡県社会福祉協議会が設置する「静岡県福祉サービス適正化委員会」(以下「運営適正化委員会」という。)を紹介するなど、必要な情報提供を行なう。

(運営適正化委員会への進達)

**第10条** 前条に規定する苦情の申し立てのほか、学園の段階で解決が困難な苦情については委員会で協議し、苦情解決責任者が運営適正化委員会へ進達することができる。

- 2 前項の規定により進達する場合は、別に定める進達文書に、苦情受付書の写し及び苦情受付受理報告書の写しを添付する。

(苦情解決の結果等の公表)

**第11条** 苦情解決の結果及び苦情受付・処理状況は、個人情報を除き、学園の「事業の概要」や広報誌等実績を掲載し、公表する。

- 2 匿名による苦情解決の結果の公表は、学園内掲示板に掲示する。
- 3 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について、第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

(苦情解決の仕組みの周知)

**第12条** 学園は、利用者及びその家族に対して、苦情解決の仕組み、並びに苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の氏名・連絡先について学園内掲示板に掲示するとともに、パンフレット等により周知する。

(苦情解決に関する総括事務の所掌)

**第13条** 苦情解決に関する総括事務は、指導係が所掌する。

(委任)

**第14条** この要綱に定めるもののほか、苦情解決に関し必要な事項は、学園の施設長が別に定める。

**附 則**

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

**附 則**

この要綱は、平成 20 年 6 月 1 日から施行する。

**附 則**

この要綱は、平成 27 月 1 日から施行する。

**附 則**

この要綱は、平成 28 年 5 月 1 日から施行する。