

ふくしかいくじょうかいけつ

ゆたか福祉会苦情解決のしくみ

くじょう かいけつ
～苦情申し出から解決へ～

くしくみを少し改善しました。ぜひ気軽にご利用下さい

社会福祉法人 ゆたか福祉会

〒457-0852 名古屋市南区泉楽通4-5-3
TEL 052-698-7356
FAX 052-698-7358

(交通の便)

・市バス「泉楽通4丁目」行き
終点「泉楽通四丁目」下車、徒歩1分
・名鉄大江駅 徒歩15分



愛知県社会福祉協議会「運営適正化委員会」の紹介

ゆたか福祉会では解決できない苦情は、運営適正化委員会に申し立てることができます。

苦情解決制度の目的

ゆたか福祉会は設立以来「障害者の人権保護」と権利擁護を理念として取り組んできています。この事を具体化する一つとして、2000年6月より改訂、施行されました、「社会福祉法」第82条に基づいて「苦情解決委員会」を設置します。

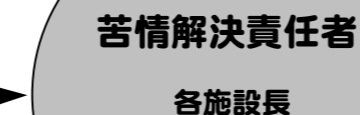
ここでは、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援をします。また、よせられる苦情を大切に、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、ゆたか福祉会の職員の質の向上をはかり、利用者の方の安心、安全とともに、社会的信頼や社会的責任を高めていくことを目的とします。



■ 第三者委員

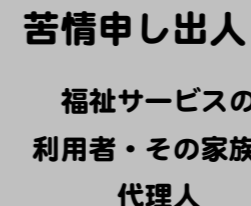
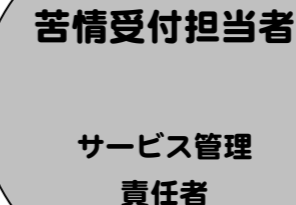
米澤 國吉 (中部学院大学教授)
平松 清志 (弁護士)
岩井 羊一 (弁護士)

第三者委員
法人関係者以外の
弁護士・学者の方に依頼
(第三者委員苦情受付窓口)
名古屋南部法律事務所
名古屋市熱田区新尾頭
1丁目6番9号金山大和ビル2階
TEL 052-682-3211
FAX 052-681-5371



□ 法人本部苦情受付担当者

後藤 強
ゆたか福祉会本部
TEL 052-698-7356
FAX 052-698-7358



苦情の申し出
ゆたか福祉会の福祉サービスについて、苦情がある場合は、施設の苦情受付担当者（現在は施設長）に直接会っての申し出や、電話・手紙などの書面で申し出ができます。また直接、本部苦情受付担当者、第三者委員受付窓口にも申し出ることができます。
さらに、施設に申し出にくい場合は、愛知県の「運営適正化委員会」に申し出ることができます。気軽にご利用下さい。
個人情報につきましては、苦情申し出人の希望にそい、目的以外には使用しません。

受け付けた苦情の報告・確認

担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。
その際、①施設ですぐ対応し解決できる事、②苦情解決委員会へ申し出て話し合い等で進める必要があること、③第三者委員の助言・立ち会いが求められていること、④他の諸機関の協力・依頼を求める必要があること、⑤その場のアドバイスで解決したこと、等にふりわけて迅速な対応をはかります。
●申し出人の意向を確認のうえ、第三者委員に報告します。

解決のための話し合い

苦情を受け付けた者は、苦情申し出人の、苦情快活に向けた希望をよく理解し、誠意を持ってアドバイスするとともに、組織的な対応が必要な苦情については、苦情解決責任者に迅速に集中します。
苦情解決責任者は、苦情解決に向け、苦情内容の客観的な把握、誠意ある話し合いの場の設定、第三者委員の助言・立ち会いのもと、などその推進に責任をもちます。また、苦情の内容によって、必要な法人組織、事業、運営等の改善や職員の育成につなげるなど、実質のある対応に協力します。

ゆたか福祉会の相談事業

- 相談や施設等の利用について
各施設、事業所で受付
- ショートステイ（短期入所事業）の利用について
知的障害児・者 ゆたか希望の家 (名古屋市緑区)
同 あかつき共同作業所 (北名古屋市)
同 第2ゆたか希望の家 (北設楽郡設楽町)
身体障害児・者グループハウスなぐら (北設楽郡設楽町)
- 地域生活支援等各種相談
緑区障害者地域生活支援センター (名古屋市緑区)
- ☆ 法律相談事業
名古屋南部法律事務所 (ゆたか福祉会顧問弁護士事務所)
名古屋市熱田区新尾頭1丁目6番9号金山大和ビル2階
TEL 052-682-3211
FAX 052-681-5471 (初回は無料、電話で予約を行う)

社会福祉法人ゆたか福祉会苦情解決委員会規程＝抜粋

(苦情解決委員会の設置)
第3条 苦情解決状況の報告や協議、チェック機関として「ゆたか福祉会苦情解決委員会」を設置する。医院の選任は理事会が行い、理事長が委嘱する。任期は2年とし、再任は妨げない。
委員長には理事長が当たる。委員構成は以下の通りである。
・理事会代表 ・管理職代表 ・第三者委員 ・利用者代表 (親・家族)
(愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会)
第4条 ゆたか福祉会は、苦情に対する解決・処理状況の報告を愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会へ報告する。
(解決結果の報告)
第5条 ここでいう苦情申し出人とは、ゆたか福祉会の事業利用者本人、または本人の苦情を代弁する家族及び代理人とする。
付則 この規程の改廃はゆたか福祉会理事会において行う。
この規程は、2001年4月1日から施行する。