

# ゆたか福祉会 苦情解決のしくみ

～苦情申し出から解決へ～

## 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、本部の苦情受付担当者や、第三者委員に申し出ることもできます。
- さらに、施設に申し出にくい場合や、ゆたか福祉会では解決できない苦情は、愛知県の「運営適正化委員会」に申し出ることができます。
- 個人情報につきましては、申し出人の希望にそい、目的以外には使用しません。

## 苦情申し出人

- ・福祉サービスの利用者
- ・その家族 ・ 代理人

## 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話を聞いて欲しい、②教えて欲しい、③回答が欲しい、④調査して欲しい、等にふりわけて迅速な対応をはかります。
- また、第三者委員への報告の可否や、第三者委員の助言・立会いの可否について、申し出人の意向を確認します。

## 苦情解決制度の目的

ゆたか福祉会は設立以来、障害者の人権保障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、施行された「社会福祉法」第82条に基づいて、苦情解決制度をスタートさせました。

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、法人の社会的信頼と責任を高めていくことを目的とします。

## ゆたか福祉会苦情解決に関する実施要綱＝抜粋＝

第2条 以下のように苦情解決体制をとる

1. 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者及び苦情解決統括責任者を置く。
  - ・苦情解決責任者は、施設長とする。
  - ・苦情解決統括責任者は、理事とする。
2. 利用者が苦情の申し出をしやすく、施設および法人本部に苦情受付担当者を任命する。
3. 苦情解決に社会性及客観性を確保し、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、第三者委員を設置する。
4. 第三者委員は以下の任務を担う。
  - ・利用者からの苦情の直接受付
  - ・苦情申し出人への助言 ・ ゆたか福祉会への助言
  - ・話し合いへの立会い、助言 ・ 等々

## 解決のための話し合い

- 苦情解決責任者は、申し出人の希望をよく理解し、誠意を持って迅速に対応します。
- 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・立会いのもとめなど、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。

### ■各施設

- \*苦情受付担当者  
副所長又は  
サービス管理責任者
- \*苦情解決責任者  
各施設長

### ■法人本部

- \*苦情受付担当者  
宇川 賢彦 (法人本部事務長)
- \*苦情解決統括責任者  
後藤 強 (法人理事長)
- ゆたか福祉会本部  
TEL 052-698-7356  
FAX 052-698-7358

### ■第三者委員

- 法人関係者以外の弁護士・  
学識経験者に依頼
- \*岡村 晴美 (弁護士)  
南部法律事務所・平針事務所  
052-804-1251
- \*山本 雅章  
社会福祉法人  
調布市社会福祉事業団  
業務執行理事  
042-442-9552

《各施設》

受付担当者

解決責任者

《法人本部》

受付担当者

統括責任者

苦情解決  
第三者委員

愛知県  
運営適正化委員会  
(愛知県社会福祉協議会)

052-212-5515

名古屋市  
健康福祉局障害福祉部

052-238-0567

### ■愛知県社会福祉協議会 「運営適正化委員会」

施設に申し出にくい場合や、ゆたか福祉会では解決できない苦情は、運営適正化委員会や行政に申し立てることができます。