

青森県すこやか福祉事業団
苦情解決事業実施方針

第1 目的

青森県すこやか福祉事業団が運営する各施設における福祉サービスの利用者及び保護者等からの苦情等に迅速かつ適切に対応し、その円滑・円満な解決を図るとともに、併せて利用者個人の権利擁護及び事業団の福祉サービスに対する社会的信頼の確保と利用の促進を図ることを目的とする。

第2 苦情等の申出者

苦情等申出者（以下「申出者」という。）の範囲は、福祉サービスの利用者本人、保護者・家族等並びに関係機関及び利用者の権利擁護に関して代弁しようとする者。

第3 苦情解決体制

(1) 総括苦情解決責任者

- ア 各所属の苦情解決事業を総括するため、事務局長を総括苦情解決責任者とする。
- イ 総括苦情解決責任者は、苦情等の円滑な解決を図るため、対外的な連絡調整を図る。
- ウ 総括苦情解決責任者は、所属において解決の困難な苦情等の解決を図るため、必要に応じて、所属長等で構成する解決策を検討する会議を開催する。

(2) 苦情解決責任者

- ア 苦情解決の責任主体を明確にし、苦情等の迅速・円滑な解決を図るため所属長（「八甲学園」、「安生園」にあっては園長、「すこやか苑」にあっては施設長、「なつどまり」、「ライフサポートあおば」、「就労サポートセンターさつき」にあっては所長をいう。）を苦情解決責任者とする。
- イ 苦情解決責任者は、各所属に設置する「苦情解決協議会」（以下「協議会」という。）の協議に参画する。

(3) 苦情解決協議会

- ア 所属長は、公正性を確保するとともに、苦情等の円滑・円満な解決を図るため改善策等を協議する「苦情解決協議会」を設置・運営する。
- イ 協議会の構成員は、第三者委員、利用者代表、保護者代表、苦情解決責任者等とし、所属長が指名する。
- ウ 協議会の座長は、構成員の互選により選出する。
- エ 協議会は、苦情解決責任者が第三者委員等との協議による方法で解決困難な苦情等について、その解決策等を協議・策定する。

(4) 第三者委員

- ア 所属長は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場等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。
- イ 第三者委員は、社会的に信頼性、公正性が認められ、かつ社会福祉に識見を有する学識経験者、有識者等から所属長が委嘱する。

(例示) 民生委員・児童委員、社会福祉士、介護福祉士、弁護士、大学教授等

ウ 第三者委員は、中立・公正性を確保するため、3名程度の複数とする。

エ 第三者委員は、利用者等からの苦情等の申し出を直接受け、解決策の協議に応じ、その説明に立ち会う。

(5) 苦情等受付窓口

ア 所属長は、毎年度始めに、職員の内から1人以上の者を苦情等受付担当者（以下「受付担当者」という。）に任命する。

イ 第三者委員は、苦情等について、所属の担当者の報告を待たず直接利用者等から受け付けることができる。

ウ 所属長は、必要に応じ、協議会の構成員を前項に準じた苦情等受付窓口とすることができる。

第4 苦情解決の手順

ア 利用者等への周知

所属長は、利用者等に対し、苦情解決事業の趣旨や仕組みについて施設内へ掲示するなどの方法により、苦情等受付窓口である担当者及び第三者委員等の氏名、並びに県運営適正化委員会等施設外の苦情等受付窓口などについて情報提供を図る。

イ 苦情等の受付処理

苦情等の申出は、受付担当者及び第三者委員等が受け付け、苦情等を受け付けた者は、協議会座長、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する。

ウ 苦情等の解決及び解決策等の協議・策定

苦情解決責任者は、前項で受け付けた苦情等について第三者委員等と協議するなどの方法により責任を持って解決に努める。

協議会は、前項の方法等で解決困難な苦情等の解決のための改善策等を協議・策定する。

エ 県運営適正化委員会への解決策斡旋依頼

苦情解決責任者は、協議会で解決困難と判断された苦情等について総括苦情解決責任者を経た上で、県運営適正化委員会へ解決策等の斡旋を依頼する。

オ 改善策等の説明・実施

苦情解決責任者は、策定された解決策等を申出者に説明するとともに責任を持って実施する。

カ 説明の立会い

第三者委員は、前項の説明に立ち会う。

第5 苦情解決の記録、報告

ア 受付担当者は、受け付けた苦情等について、苦情解決責任者、協議会座長及び第三者委員へ書面をもって報告するほか、解決に至る経緯及び解決策の実施結果等について記録・保存する。

イ 第三者委員等は、直接受け付けた苦情等について、苦情解決責任者及び協議会座長へ書面をもって報告する。

ウ 苦情解決責任者は、苦情等の受付、その内容及び解決状況等について、別紙様式により四半期ごとに総括苦情解決責任者へ報告する。

エ 総括苦情解決責任者は、前項の報告を総括して理事長へ報告する。

オ 理事長は、前項による報告のうち必要と認められるものについて、理事会に報告する。

第6 費用

苦情解決協議会構成員及び第三者委員に係る費用は、費用弁償を除き原則として無償とする。

第7 苦情等解決結果の公表

利用者等によるサービスの選択や各所属によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報保護に配慮しながら「広報誌」等にその実績等を公表する。

第8 事業開始時期

平成13年1月1日から平成13年3月31日までの間に、各所属の事情等に応じて開始するものとする。

(別紙様式 1)

苦情等受付・解決状況報告総括表

所属名 _____

(第 四半期分)

区分		月分	月分	月分	合計
申出受付件数					
内訳	受付担当者				
	第三者委員				
	その他				
協議会開催件数					
解決件数					
解決繰越件数					

(別紙様式 2)

苦情等受付・解決状況報告報告書

所属名 _____

(第 四半期分)

区分	No.	No.	No.
苦情等受付年月日			
苦情等申出者区分			
申出者氏名・年齢			
申出受付者区分			
協議会開催の有無			
苦情等の内容			
話し合いの状況			
協議会での協議状況 (開催した場合)			
解決結果			