

# 社会福祉法人 春風会

## 福祉サービス苦情解決実施要綱

### (趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法人春風会が運営する介護老人福祉施設、障害者施設及び救護施設（以下「施設」という。）が提供する福祉サービスの利用者及びその家族又は身元引受人等（以下「苦情申出人」という。）からの苦情に対して、当該苦情を適切かつ円滑・円満に解決することにより、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とともに、施設の信頼や適正性の確保を図るため苦情解決の実施に関し、必要な事項を定めるものとする。

### (施設の名称及び所在地)

第2条 施設の苦情解決実施のための体制として、次に掲げる施設に苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置く。

- |  |                     |
|--|---------------------|
| (1) 介護老人福祉施設 あしたかホーム<br>（「沼津虹の家」を含む）                                     | 沼津市東椎路 1742 番地の 1   |
| (2) 介護老人福祉施設 伊豆中央ケアセンター<br>（「ふれあいデイサービス」「天城デイサービス」「北狩野ケアセンター」「中豆授産所」を含む） | 伊豆市大野 304 番地        |
| (3) 介護老人福祉施設 ぬくもりの里<br>（「あおばの家」「もくせい苑」「サポートセンター絆」「なぎの家」「水晶苑」を含む）         | 伊豆の国市田京 1259 番地の 29 |
| (4) 高齢者福祉センター 原高齢者福祉センター   | 沼津市原 1200 番地の 3     |
| (5) 救護施設 沼津市立高尾園   | 沼津市足高 156 番地の 1     |
| (6) 介護老人福祉施設 みはるの丘浮島<br>（「ケアハウスはるかぜ」を含む）                                 | 沼津市平沼 929 番地の 1     |

### (苦情解決の体制)

第3条 苦情解決の体制は、次のとおりとする。

- 1 苦情解決責任者は、苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長・所長等（以下「管理者」という。）を苦情解決責任者とする。
- 2 苦情受付担当者は、サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、各施設の中から管理者が苦情受付担当者を命じた職員とする。
- 3 第三者委員は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、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、地域代表・民生委員・介護相談員・社会福祉関係者又は学識経験者のうちから理事長又は管理者が選考し、理事長が委嘱する。

### (苦情の申出)

第4条 苦情申出人は、次に掲げるいずれかの方法により苦情を申し出るものとする。

- (1) 苦情受付担当者に直接申し出る

- (2) 第三者委員に直接申し出る
- (3) 施設内に設置されたご意見箱に投函して申し出る
- (4) 手紙・封書等による郵送又は電話、ファクシミリ等により申し出る

2 前項に定めるもののほか、苦情の申出は匿名・口頭もしくはメモ用紙でも可能とする。

#### (苦情受付担当者)

第5条 苦情受付担当者（以下「担当者」という。）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を確認するとともに、苦情受付書（様式第1号）により苦情解決責任者に速やかに報告をする。

- 2 担当者は、第三者委員に対して、苦情受付書の受理後10日以内に苦情受付報告書（様式第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、この限りではない。
- 3 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記録整理し苦情受付書に記載する。

#### (苦情解決責任者)

第6条 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、苦情申出人との話し合いを行い、その解決に努めるものとする。その際、第三者委員に対して出席と助言を求めることができる。

- 2 責任者は、解決した苦情の内容について、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（様式第3号）により、原則として苦情受付書の受理後30日以内に報告するものとする。
- 3 責任者は、苦情の解決のため必要に応じ第三者委員と協議を行い、又は第三者委員から指示を受けるものとする。

#### (第三者委員)

第7条 第三者委員（以下「委員」という。）の人数は、第2条に掲げる施設ごとに3人以上とする。

- 2 委員の任期は2年とする。ただし再任を妨げない。
- 3 補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 委員は、委員の互選により代表委員を選出する。
- 5 委員は、職務で知り得たことを他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする。
- 6 管理者は、委員の活動に必要な交通費等の実費弁償等の経費を支弁するものとする。

#### (委員の職務)

第8条 委員の職務は、次のとおりとする。

- 1 代表委員は、担当者から苦情受付書を受理したときは、直ちに苦情申出人に苦情受付報告書により通知する。
- 2 代表委員が指名した委員は、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

出人や責任者に対して助言等をするなど、苦情解決に努める。

3 委員は、苦情申出人から苦情を直接受理したときは、次により解決のため調整及び助言を行う。

ア 苦情内容を確認するとともに、担当者からの事情聴取を行い、状況把握に努める。

イ 苦情申出人と責任者又は担当者もしくは他の委員との話し合いの場を設け、立会い、又は助言を行う。

ウ 施設の利用者の支援状況又は生活状況の把握並びに職員及び利用者の意見の聴取に努める。

(苦情解決結果等の公表)

第9条 管理者は、苦情の解決又は改善が図られた事案については、個人情報に関するものを除き、事業報告書、広報誌、掲示板等に掲載し、又は掲示し公表しなければならない。

2 匿名による苦情に関する解決結果の公表は、施設の掲示板に掲示する。

3 責任者は、一定期間ごとに苦情の解決結果について委員に報告し、必要な助言を受けるものとする。

(苦情解決の仕組みの周知)

第10条 管理者は、利用者及びその家族・身元引受人に対して、苦情解決の仕組み並びに責任者、担当者及び委員の氏名、連絡先等について、施設内の掲示板、ポスター、パンフレット等により、周知するものとする。

(解決困難な苦情の対応)

第11条 管理者は、施設において解決困難な苦情の解決に対しては、静岡県運営適正化委員会に委ねるものとする。

(補則)

第12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、理事長又は管理者が別に定める。

付 則

この要綱は、平成15年 9月 1日から施行する。

この要綱は、平成16年 1月 1日から施行する。

この要綱は、平成16年 4月 1日から施行する。

この要綱は、平成17年 7月 7日から施行する。

この要綱は、平成25年 11月 1日から施行する。