

## 西北五広域福祉事務組合福祉サービス苦情解決の取り組みに関する実施要綱

### （目的）

第一条 この要綱は、西北五広域福祉事務組合（以下「組合」という。）が運営する森田学園、ステップアップセンターもりた、相談支援事業所もりた、グループホーム太陽の家及び短期入所事業ならびに青森県障害児等療育支援事業及び地域生活支援事業（市町から委託されている日中一時支援事業及び相談支援事業。以下「地域生活支援事業」という。）の福祉サービスに係る利用者及びその家族等（以下「利用者等」という。）からの苦情を解決するための体制を整備することにより、利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、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できるよう支援するとともに、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や本組合事業への信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

### （苦情解決体制）

第一条 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

第一條 苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。		施設、事業所又は事業	苦情解決責任者	苦情受付担当者	苦情解決を客観的に解決するための者
園長	所長	森田学園 短期入所事業 ステップアップセンターもりた 地域生活支援事業（日中一時支援事業） 相談支援事業所もりた 地域生活支援事業（相談支援事業）	園長	園長補佐 所長補佐 相談支援係長	所長 第三者委員
グループホーム太陽の家	サービス管理責任者 コーディネーター				
青森県障害児等療育支援事業					

### (第三者委員)

- 第三条 第三者委員は、地域を代表する者、利用者を支援する団体を代表する者、学識経験者等で苦情解決を円滑、円満に図ることができるもので、信頼性を有する者から、西北五広域福祉事務組合管理者（以下「管理者」という。）が委嘱する。
- 2 第三者委員は中立、公正の確保のため二名以上とする。
- 3 第三者委員の報酬は無報酬とする。ただし、活動に要した実費は別途実費弁償するものとする。
- 4 管理者は、第三者委員が職務の遂行ができないと認めるとき、その他委員たるに適しない非行があると認めたときは、委嘱を解くことができる。

### (第三者委員の職務)

- 第四条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- 一 苦情受付担当者（以下「担当者」という。）が受け付けた苦情内容の報告聴取
- 二 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知
- 三 利用者等からの苦情の直接受付
- 四 申出人への助言
- 五 苦情解決責任者（以下「責任者」という。）への助言
- 六 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- 七 責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- 八 日常的な状況把握と意見傾聴
- 九 青森県運営適正委員会からの事情調査、あっせん及び必要と認める状況把握に関すること

### (第三者委員の任期)

- 第五条 第三者委員の任期は二年とする。ただし、再任は妨げない。
- 2 第三者委員に欠員が生じた場合、補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### (担当者の職務)

- 第六条 担当者の職務は次のとおりとする。

- 一 利用者等からの苦情の受付
- 二 苦情内容、利用者等の意向等の確認と記録

三 受け付けた苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(利用者等への周知)

第七条 責任者は、利用者等に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

第八条 担当者は、利用者等からの苦情を隨時受け付けるものとする。

2 担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する苦情受付書（様式第一号）に記録し、その内容について申出人に確認する。

一 苦情の内容

二 申出人の希望等

三 第三者委員への報告の要否

四 申出人と責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

3 責任者並びに第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。この場合、責任者並びに第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第二項により処理する。

(苦情受付の報告、確認)

第九条 担当者は、受け付けた苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意志表示をした場合を除く。

2 投書など匿名の苦情についても福祉サービスに関する苦情受付書（様式第一号）に記録し、前項により報告をするとともに、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を福祉サービスに関する苦情受付通知書（様式第二号）により通知する。

(苦情解決の話し合い)

第十条 第八条第二項第三号及び第四号が不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

3 第三者委員の立ち会いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

一 第三者委員による苦情内容の確認

二 第三者委員による解決案の調整、助言

三 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情解決の記録・報告)

第十一条 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面（様式第一号）に記録をする。

2 責任者は、一定期間毎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。

3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、福祉サービスに関する苦情処理結果報告書（様式第三号）により報告する。

(解決結果の公表)

第十二条 苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、広報誌等へその実績を掲載し、公表する。

(虐待防止に関する責任者の設置)

第十三条 虐待を未然に防止し、虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を行い、再発防止を図るために次のとおり虐待防止責任者を置く。

施設、事業所又は事業	虐待防止責任者
森田学園	園長
短期入所事業	園長
ステップアップセンターもりた	所長
地域生活支援事業（日中一時支援事業）	所長
相談支援事業所もりた	所長
地域生活支援事業（相談支援事業）	所長
グループホーム太陽の家	所長
青森県障害児等療育支援事業	園長

第十四条 この要綱に定めるもののほか、福祉サービス苦情解決の取り組みに關し必要な事項は、管理者が定める。

附 則

この要綱は、平成十四年四月一日から施行する。

附 則 (平成一六年告示第七号)

この要綱は、平成十六年十二月二十日から施行する。

附 則 (平成一八年告示第二号)

この要綱は、平成十八年三月一日から施行する。

附 則 (平成一八年告示第九号)

この要綱は、平成十八年十月一日から施行する。

附 則 (平成二〇年告示第五号)

この要綱は、公表の日から施行する。

附 則 (平成二六年告示第六号)

この要綱は、平成二十六年四月一日から施行する。

附 則 (平成二六年告示第一二号)

この要綱は、平成二十六年十月一日から施行する。

附 則 (平成二八年告示第四号)

この要綱は、平成二十八年四月一日から施行する。

附 則 (平成二九年告示第六号)

この要綱は、平成二十九年四月一日から施行する。

附 則 (平成三〇年告示第五号)

この要綱は、告示の日から施行し、平成三十年四月一日から適用する。

附 則 (平成三一年告示第四号)

この要綱は、平成三十一年四月一日から施行する。

附 則 (令和二年告示第七号)

この要綱は、令和二年四月一日から施行する。

附 則（令和三年告示第七号）

この要綱は、告示の日から施行し、令和三年四月一日から適用する。

附 則（令和四年告示第八号）

この告示は、令和四年四月一日から施行する。

附 則（令和六年告示第五号）

この要綱は、告示の日から施行し、令和六年四月一日から適用する。