

利用者・保護者の皆さんへ

令和3年8月1日現在

くじょうもうしでまどぐち 苦情申出窓口について

しゃかいふくしほうだい じょう きてい ほんじぎょうしょ りょうしゃ
社会福祉法第82条の規定により、本事業所では、利用者からの
くじょう てきせつ そうだん かき たいせい ととの し
苦情に適切に相談するため下記のように体制を整えましたのでお知らせします。

しせつめい じぎょうしょめい 施設名・事業所名	くじょうかいけつせきにんしゃ 苦情解決責任者	くじょううけつけたんとうしゃ 苦情受付担当者
ほうじんほんぶ 法人本部 喫茶ぴあ～・Southぴあ～	りじちよう てらだ ちひろ 理事長 寺田 千尋	いづか ゆき もちづきともあき 飯塚友紀・望月智明 まきもと まやこ 巻本 真也子
あべがくえん 安倍学園	しせつちよう てらだ ちひろ 施設長 寺田 千尋	ないとうようこ 内藤洋子
こうよう にゅうしょぶ ルーチェ仰陽（入所部）	しせつちよう てらだ りょういち 施設長 寺田 亮一	みさき 見崎いづみ
こうよう つうしょぶ ルーチェ仰陽（通所部）		かわむらま ゆみ 川村真由美
あべのこうぼう 安倍野工房・LavoroMizuho	しよちよう てらだ りょういち 所長 寺田 亮一	はまだせいや 濱田精也
けやきワークセンター ヴェルデアベの・ルンガ	しよちよう てらだ ちひろ 所長 寺田 千尋	わらしな けい 藁品 啓
サポートセンターコンパス ^{ほくと} 北斗	しよちよう いづか ゆき 所長 飯塚 友紀	あらかわようへい すぎもとはるな 荒川洋平・杉本春奈
しょうがいしゃしゅうぎょう せいかつしえん 障害者就業・生活支援センターさつき	りじちよう てらだ ちひろ 理事長 寺田 千尋	いちかわやすたけ うすいかずこ 市川靖剛・臼井和子
ファミリーユさんあい	しよちよう てらだ ちひろ 所長 寺田 千尋	よしざわようこ さくらいしんや 吉澤洋子・櫻井慎也
けんこう すいしん 健康づくり推進センター	しよちよう てらだ おさむ 所長 寺田 修	おおさわゆうこ 大澤裕子
ちょうりぶ 調理部	しせつちよう てらだ りょう 施設長 寺田 亮一	ふくしまちほり 福島千帆里
ヴィヴァーチェあしくぼ	しよちよう うめした しげのり 所長 梅下 茂典	かつま やすし もちづきくみこ 勝間 仁・望月公美子
フォルテあしくぼ	しよちよう てらだ ちひろ 所長 寺田 千尋	やまもとあきこ かざおかひであき 山本晶子・風岡秀明
Casa Shimizu	しよちよう もちづき しほ 所長 望月 志保	かじやまかんじ 梶山寛治

第三者委員 2名

橋田 憲司（はしだ けんじ） 元静岡県立静岡中央特別支援学校校長

兵庫 光彦（ひょうご みつひこ）（株）静岡総合警備保障 統括本部 参与

くじょうかいけつ ぎやくたいつうほううけつけ ほうほう 苦情解決・虐待通報受付の方法

(1) くじょう ぎやくたいつうほう うけつけ 苦情・虐待通報の受付

くじょう ぎやくたいつうほう めんせつ でんわ しょめん とうしょ くじょううけつたんとうしゃ ぎやくたいぼうし
・苦情・虐待通報は、面接、電話、書面、投書などにより苦情受付担当者あるいは虐待防止
うけつたんとうしゃ う つ
受付担当者が受け付けます。

う つ くじょう ぎやくたいつうほう たんとう だいさんしゃいいん ほうこく もう でしゃ
・受け付けた苦情あるいは虐待通報は、担当の第三者委員に報告します。ただし、申し出者が
だいさんしゃいいん ほうこく きぼう ばあい ほうこく
第三者委員に報告を希望しない場合は、報告しません。

くじょう ぎやくたいつうほう だいさんしゃいいん ちやくせつくじょう ぎやくたいつうほう もう で
・ 苦情あるいは虐待通報は、第三者委員に直接苦情あるいは虐待通報を申し出ること
だいさんしゃいいん もう で しせつあて くじょうかいけつだいさんしゃいいんまるまるさましんてん ぎやくたい
もできます。(第三者委員の申し出は、施設宛に苦情解決第三者委員〇〇様親展あるいは虐待
ぼうしだいさんしゃいいんまるまるさましんてん きさい ふうしょ ていしゆつくだ だいさんしゃいいん わた
防止第三者委員〇〇様親展と記載した封書によりご提出下さい。) 第三者委員にそのままお渡

だいさんしゃいいん じたく しょくば でんわ だいさんしゃいいん かた ぎょうむ さまた
しします。なお第三者委員の自宅、または職場への電話は、第三者委員の方の業務を妨げ、
かぞく めいわく ちやくせつ もう で えんりょくだ ねが もう あ
ご家族にご迷惑をおかけしますので、直接の申し出は、ご遠慮下さいますようお願い申し上げ
ます。

くじょう ぎやくたいつうほう もう で ひみつ まも くじょう ぎやくたいつうほう
・ 苦情あるいは虐待通報を申し出たことの秘密は守られます。また苦情あるいは虐待通報を
もう で ふりえき いっさい
申し出たことで、不利益になることは一切ありません。

くじょう ぎやくたいつうほう とくめい うけつけ いけんぼこ とうしょ くだ とくめい
・ 苦情あるいは虐待通報は匿名でも受付ます。意見箱に投書して下さい。ただし、匿名の
ばあい ちやくせつ へんじ くじょう ぎやくたいつうほう ないようおよ かいぜんさく けいじ
場合は直接ご返事ができないので、苦情あるいは虐待通報の内容及び改善策を掲示します。

(2) くじょうかいけつ ぎやくたいつうほううけつけ はな あ 苦情解決・虐待通報受付のための話し合い

くじょうかいけつせきにんしゃ ぎやくたいぼうしたいおうせきにんしゃ くじょうもうし で にん ぎやくたいつうほうしゃ
・ 苦情解決責任者あるいは虐待防止対応責任者は、苦情申出人あるいは虐待通報者と
せい い はな あ かいけつ つと
誠意をもって話し合い、解決に努めます。

さい くじょうもうし で にん ぎやくたいつうほうしゃ だいさんしゃいいん じょげん たちあ もと
・ その際、苦情申出人あるいは虐待通報者は、第三者委員の助言や立会いを求めることがで
きます。

だいさんしゃいいん たちあ はな あ つぎ おこな
・ なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

だいさんしゃいいん くじょうないよう ぎやくたいないよう かくにん
ア. 第三者委員による苦情内容あるいは虐待内容の確認

だいさんしゃいいん かいけつあん ちょうせい じょげん
イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

はな あ けっか かいぜんじこう かくにん
ウ. 話し合いの結果や改善事項の確認

しずおかけんうんえいてきせいはいんかい しょうかい
(3) 静岡県運営適正化委員会の紹介

くじょうかいけつせきにんしゃ ぎゃくたいぼうしたいおうせきにんしゃ はな あ しずおかけんしゃかいふくし
苦情解決責任者あるいは虐待防止対応責任者と話し合いのつかないときは、静岡県社会福祉

きょうぎかい せっち うんえいてきせいはいんかい もう た
協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

うんえいてきせいはいんかい しずおかしあおいくすんぷちょう
運営適正化委員会 TEL 054-653-0840 静岡市葵区駿府町 1 - 70

こま かん ほ おも
・ 困ったこと。いやだなと感じたこと。こうして欲しいと思ったこと。

わ なん そうだん
・ 分からないことがあれば、何でも相談して下さい。

くじょうかいけつ ぎゃくたいつうほううけつけ しょくいん だれ
・ 苦情解決・虐待通報受付についてわからないことは、職員（誰でもいい
です）に聞いて下さい。

ひとり なや かなら そうだん
・ 一人で悩まないで、必ず相談しましょう！！

苦情解決・虐待通報受付のあらまし

ステップ1 苦情・通報の申し出

苦情・虐待通報受付のお申し出は、各施設・事業所の苦情受付担当者あるいは虐待防止受付担当者まで、お気軽にご相談下さい。苦情受付担当者あるいは虐待防止受付担当者は、受け付けた苦情・通報を苦情解決責任者あるいは虐待防止対応責任者及び双方の第三者委員に報告します。
(ただし、第三者委員への報告を希望しない場合を除く)

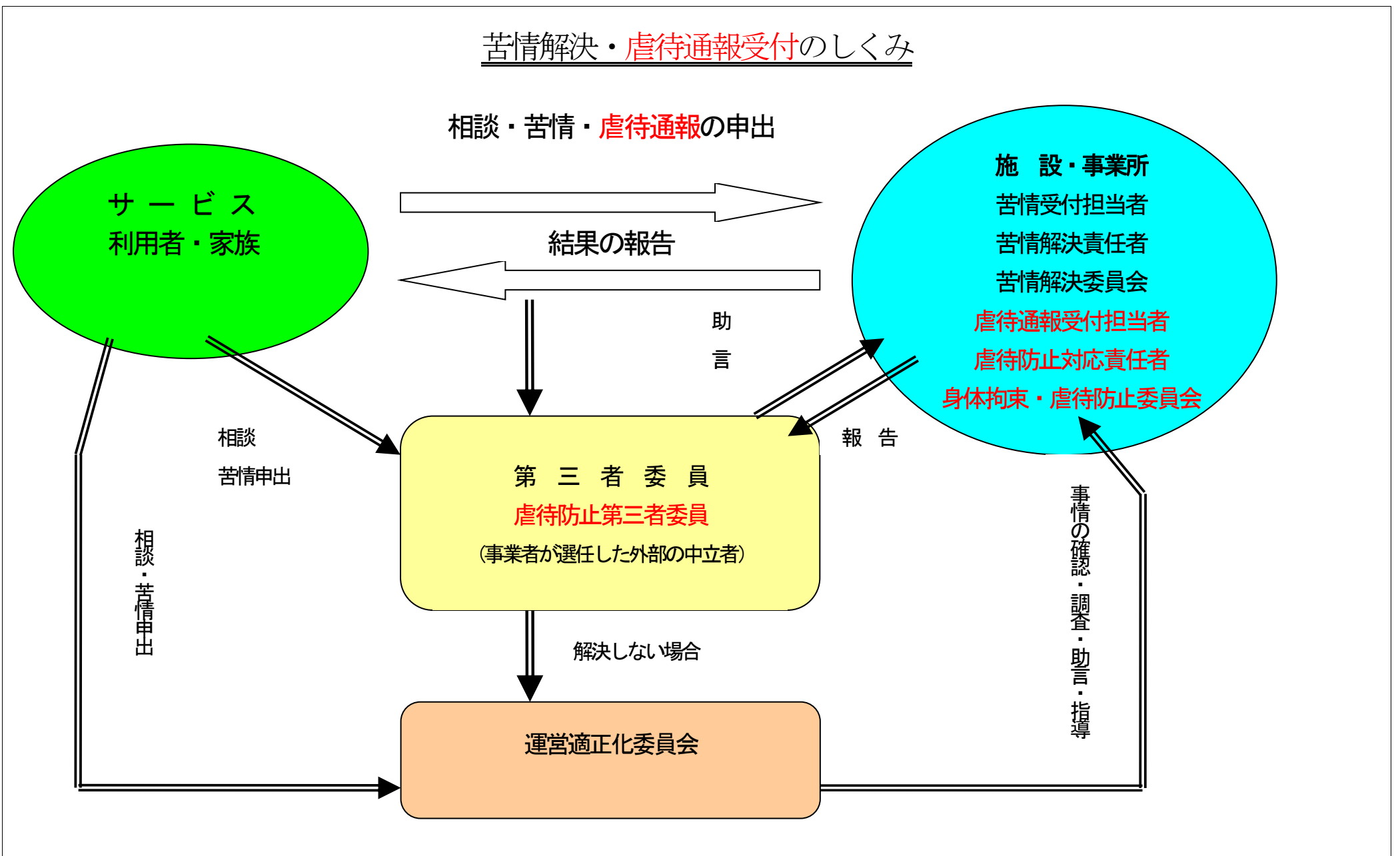
ステップ2 苦情解決・虐待通報受付に向けた取り組み

苦情解決責任者あるいは虐待防止対応責任者は、解決に向け、申出人と話し合いを行う、苦情解決検討委員会あるいは身体拘束・虐待防止委員会で検討を行う、第三者委員に助言・指導を仰ぐ、などにより問題の解決を図ります。

ステップ3 施設・事業所と解決が図れない場合

上記の方法で、苦情が解決しない場合は、静岡県社会福祉協議会に設置された『運営適正化委員会』を紹介いたします。

***下図、赤字の部分は虐待通報受付関連**



利用者・保護者の皆さんへ

令和3年8月1日現在

虐待通報受付について

しょうがいしゃぎゃくたいぼうしほう せこう ほんじぎょうしょ りようしゃ かぞく つうほう
 障害者虐待防止法の施行により、本事業所では、利用者・家族からの通報に
 てきせつ たいおう かき たいせい ととの し
 適切に対応するため下記のように体制を整えましたのでお知らせします。

しせつめい じぎょうしょめい 施設名・事業所名	ぎゃくたいぼうしたいおうせきにんしゃ 虐待防止対応責任者	ぎゃくたいぼうしうけつけたんとうしゃ 虐待防止受付担当者
じむきょく きつさ さうす 事務局・喫茶ぴあ～・Southぴあ～		いづか ゆ き もちづきともあき 飯塚友紀・望月智明
けんこう すいしん 健康づくり推進センター		おおさわ ゆうこ 大澤裕子
あべがくえん 安倍学園		ないとうようこ 内藤洋子
こうよう にゅうしょぶ ルーチェ 仰陽 (入所部)		みさき 見崎いづみ
こうよう つうしょぶ ルーチェ 仰陽 (通所部)	ほんぶ 本部	かわむら ま ゆ み 川村真由美
ファミーユ さんあい	みさき 見崎 いづみ	よしざわようこ さくらいしんや 吉澤洋子・櫻井慎也
あべのこうぼう 安倍野工房		はまだせいや 濱田精也
けやきワークセンター	あしくぼ	わらしな けい 藁品 啓
さぼーとせんたーこんぱすほくと サポートセンターコンパス北斗	うめした しげのり 梅下 茂典	いしだこうすけ すぎもとはるな 石田孝祐・杉本春奈
しょうがいしゃしゅうぎょう せいかつしえん 障害者就業・生活支援センターさつき		いちかわやすたけ うすいかずこ 市川靖剛・臼井和子
ちょうりぶ 調理部		ふくしまち ほり 福島千帆里
ヴィヴァーチェあしくぼ		かつま やすし もちづきくみ こ 勝間 仁・望月公美子
フォルテあしくぼ		やまもとあきこ かざおかひであき 山本晶子・風岡秀明
Casa Shimizu	もちづき し ほ 望月志保	かじやまかんじ 梶山寛治

ぎゃくたいぼうしだいさんしゃいいん 虐待防止第三者委員

おきつてつおべんごし 興津哲雄弁護士	しずおかしあおいくてんまちょう 静岡市葵区伝馬町 9-18 3階	054-251-4757
すぎたまさひこべんごし 杉田雅彦弁護士	しずおかしあおいくおうてまち 静岡市葵区追手町 10-207	054-255-3555