

# 「苦情申出窓口」の設置について

京都市発達障害者支援センターでは、発達障害者支援センター運営事業実施要綱（平成17年7月8日付け障発第0708004号）の規定により、利用者の皆さまやご家族の皆さまなどからの苦情・要望・ご意見をお聞かせいただき、その解決をはかりながらよりよい福祉サービスをお届けするため、苦情解決の体制を整えることとしましたのでお知らせいたします。

当センターにおける苦情解決の体制、方法、手順などは次のとおりです。

- |           |  |
|-----------|--|
| 1 苦情解決責任者 | 村松 陽子（発達障害者支援センター長）<br>TEL：075-841-0375<br>FAX：075-841-0381      |
| 2 苦情受付担当者 | 給田 伸枝（発達障害者支援センター副センター長）<br>TEL：075-841-0375<br>FAX：075-841-0381 |
| 3 第三者委員   | 氏名（職名） 現在調整中<br>TEL：<br>FAX：                                     |

## 4 苦情解決の方法と手順

### (1) 苦情等の受付

苦情等は、面接、書面、電話、ファックスなどにより苦情受付担当者が随時受け付けます。第三者委員に直接申し出ることもできます。

### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情等は、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出者が第三者委員に報告することを拒否する場合を除く）に報告します。報告を受けた第三者委員は内容を確認し、苦情申出者に対して報告を受けた旨を通知します。

### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出者と誠意を持って話し合い、解決に努めます、その際、苦情申出者は第三者委員の助言や立ち合いを求めることができます。

第三者委員の立ち合いによる話し合いは次により行います。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の助言・調整
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の確認

### (4) 当センターの苦情解決体制とは別に苦情については、京都府社会福祉協議会に設置されている「京都府福祉サービス運営適正化委員会」に申し立てることができます。

#### 「京都府福祉サービス運営適正化委員会」

所在地	〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町375 ハートピア京都5階 京都府社会福祉協議会内
専用電話	075-252-2152
専用FAX	075-252-6310
ご相談フォーム	「運営適正化委員会へのご相談」（同委員会ホームページ）