社会福祉法人　鹿児島市手をつなぐ育成会

利用者の相談・苦情解決実施要領

（目　的）

第１条　この要領は，鹿児島市手をつなぐ育成会（以下「育成会」という。）の運営する施設が提供するサービスについて，利用者及びその保護者，代理人又は成年後見人（以下「利用者等」という。）からの相談あるいは苦情を適切に解決するために必要な事項を定めるものとする。

（相談・苦情解決体制）

第２条　相談あるいは苦情の円滑，円満な解決を図るために，次の組織を置く。

（１）育成会運営による施設（以下「施設」という。）が提供するサービスに係る相談・苦情の解決責任者（以下「責任者」という。）を理事長とする。

（２）施設が提供するサービスに係る相談・苦情の受付担当者（以下「担当者」という。）を育成会の事務局長とする。

（３）相談・苦情解決を客観的に解決するために，第三者委員を置く。

（４）各施設についての相談あるいは苦情解決の実効性を高めるために，希望の園，育成センターコスモス，第二コスモス，とまと、ふもと及び地域共生センター石谷の郷においては，この要領に準じた苦情解決実施のために必要な事項を定めるものとする。

（第三者委員）

第３条　第三者委員は，評議員，監事，社会福祉士，民生委員・児童委員で相談・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理事会が選考し，理事長が任命する。

２　第三者委員は，中立，公正の確保のため３名とする。

３　第三者委員の報酬は役員等の報酬及び費用等に関する規程に準拠する。

（第三者委員の職務）

第４条　第三者委員の職務は，次のとおりとする。

（１）担当者からの受け付けた相談・苦情内容の報告聴取

（２）相談・苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知。

（３）利用者からの相談・苦情の直接受付。

（４）申出人への助言。

（５）事業者への助言。

（６）申出人と責任者の話し合いへの立ち会い，助言。

（７）責任者からの相談・苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取。

（８）日常的な状況把握と意見傾聴。

（９）福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査，あっせん及び必要と認められる状況把握に関すること。

（担当者の職務）

第５条　担当者の職務は，次のとおりとする。

（１）利用者からの相談・苦情の受付。

（２）相談・苦情内容，利用者の意向等の確認と記録。

（３）受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員会への報告。

（利用者への周知）

第６条　責任者は，利用者に対して責任者，担当者及び第三者委員の氏名，連絡先や相談・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。

（相談・苦情の受付等）

第７条　担当者は，利用者等からの相談・苦情を随時受付けるものとする。

２　担当者は，利用者等からの相談・苦情受付に際し，次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付書（様式１号）に記録し，その内容についても申出人に確認する。

ア　相談・苦情の内容

イ　申し出人の希望等

ウ　第三者委員への報告の要否

エ　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相談・苦情を受け付けることができる。

この場合，責任者及び第三者委員は，それを担当者へ連絡し，担当者は第２項により処理する。

（相談・苦情受付の報告，確認）

第８条　担当者は，受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。

但し，申し出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

２　投書など匿名の相談・苦情についても福祉サービスに関する相談・苦情受付書（様式１号）に記録し，前号により報告するとともに，必要な対応を行う。

３　第三者委員は，担当者から相談・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相談・苦情受付通知書（様式２号）により通知する。

（相談・苦情解決の話し合い）

第９条　第７条第２項のウ及びエが不要な場合は，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　責任者は申し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し出人と責任者の話し合いは，次により行う。

ア　第三者委員による相談・苦情内容の確認

イ　第三者委員による解決案の調整，助言

ウ　話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

（相談・苦情解決の記録・報告）

第 10 条　担当者は，相談・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１号）に記録をする。

１　責任者は，一定期間毎に相談・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。

２　責任者は，申し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相談・苦情処理結果報告書（様式３号）により報告する。

（解決結果についての公表）

第 11 条　相談・苦情解決の結果については，個人精報に関するものを除き，各年の運営委員会や施設だより等に実績を掲載し，公表する。

附　則

この要領は，平成１３年２月１７日より実施する。

この要領は，平成２６年６月１日より実施する。

この要領は，平成２６年１２月１８日より実施する。

この要領は，平成３０年１月２９日より実施する。