

# 福祉サービス利用に関する くじょうかいけつせいど

## 苦情解決制度のご案内

ほんかいじぎょうりようこまそうだん  
～本会事業を利用していて、お困りのことがありましたらご相談ください～

しゃかいふくしほうじんねりまくしゃかいふくしきょうぎかいじっしげぎょうみなさままんぞく  
社会福祉法人練馬区社会福祉協議会が実施する事業については、皆様にご満足いただけ  
るよう職員一同全力をつくしております。しかし、利用者の皆様や家族の方々で困っ  
たことや改善してほしいことがありましたら、遠慮なくお申し出ください。  
また、不明な点等がありましたら、お気軽に各事業所の担当にお尋ねください。

### ◆ 苦情解決制度とは

くじょうてきせつたいouりょうしゃこじんけんりようごふくしありせつ  
苦情への適切な対応により利用者個人の権利を擁護するとともに、福祉サービスを適切  
に利用することができるよう支援する制度です。また、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、本会事業への信頼性、適正性の確保を図ります。

### ◆ 申立てができる人

- \* 本会事業を利用しているか、過去に利用したことのある個人及び団体。
- \* 本会の会員及び寄付をした個人、法人、その他団体。
- \* 上記の人から依頼を受けた代理人。

### ◆ 対象となる事業

- \* 本会が行っているすべての事業。

- ▶ 下記の場合は苦情申立ての対象となりません。
  - ・ 苦情の原因である事実が発生してから1年以上を経過した場合。
  - ・ 法令等の改正を目的とする場合。
  - ・ 本会が行っている事業以外について。

### ◆ 苦情解決の体制

- \* 苦情解決の責任主体を明確にするために苦情解決責任者をおきます。

- \* 苦情申出をしやすくするために、苦情受付担当者をおきます。

- \* 苦情解決の公平・中立性を確保するとともに、申出人に対する適切な支援を行  
うため、第三者委員をおきます。

### ◆ 苦情申立ての方法

- \* 本会にある「苦情申出書」に必要事項を記入して提出してください。

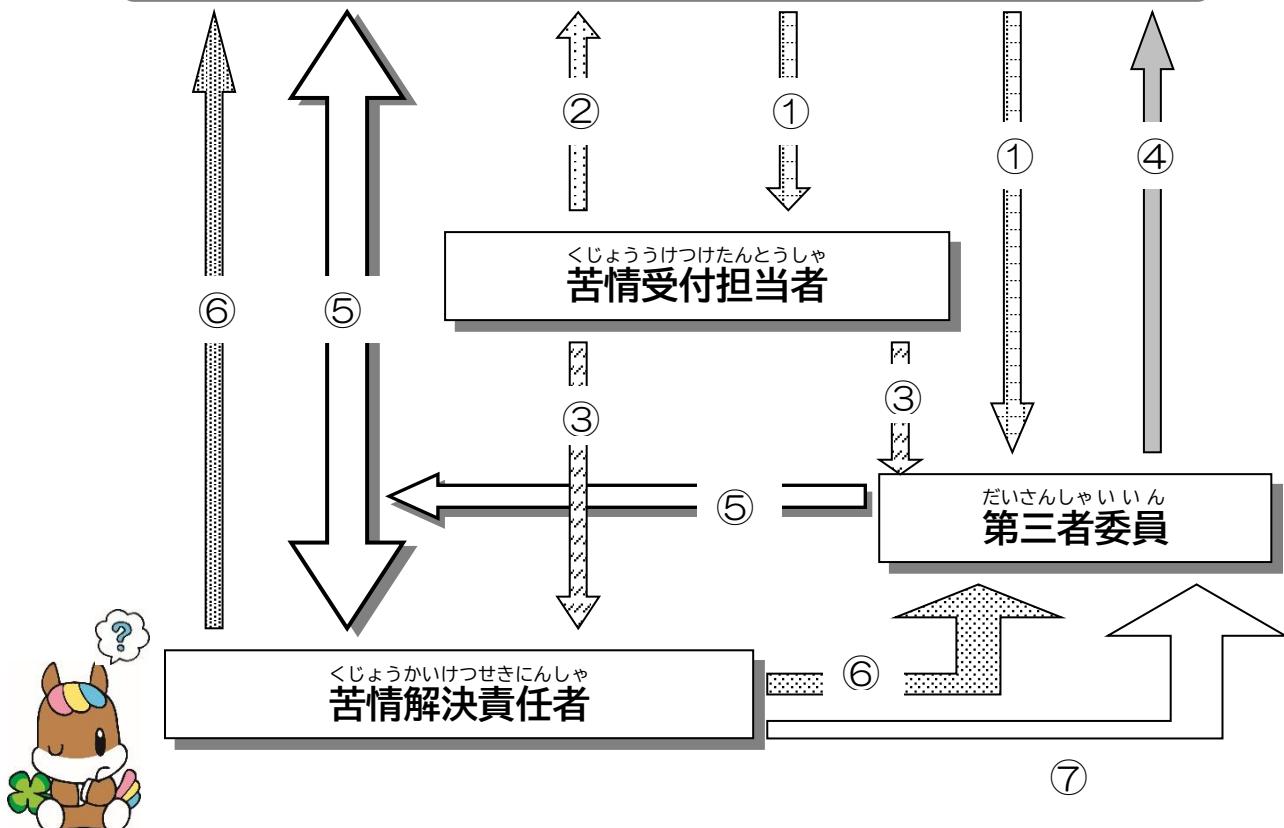
- \* 上記様式によらない文書や口頭でも受けます。

- \* 第三者委員（※）へ直接申し出ることもできます。



# 苦情解決のしくみ

苦情申出人（代理人・匿名でも可）



- ① 苦情の申し出**  
苦情受付担当者に苦情申出することができます。また、第三者委員に直接申出することもできます。
- ② 内容の記録・確認**
- ③ 報告**  
苦情解決責任者と第三者委員に報告します。
- ④ 受付の報告**  
第三者委員は、苦情内容を確認し、苦情申出人に受付報告します。
- ⑤ 解決のための話し合い**  
第三者委員が立ち会う場合もあります。
- ⑥ 改善約束事項報告**
- ⑦ 取組み状況報告**  
(その他)  
  - ・ 第三者委員は苦情申出人、苦情解決責任者への助言等も行います。
  - ・ 苦情の内容が重要な内容に関する場合については、早期に適切な対応を図る視点から内部調査委員会を設置し、事実関係の調査と再発防止策等の検討を行うこととしています。

◆第三者委員

氏名	連絡先	
はながき ありひこ 花垣 存彦	(3341) 3133 (東京共同法律事務所)	弁護士
まつき たかこ 松木 孝子	090(4529)2430	民生・児童委員
さかもと のぶゆき 坂元 信幸	(3998)5023	社会福祉法人理事長



(令和7年12月1日現在)

◆苦情解決体制

部署(連絡先)	苦情解決責任者	苦情受付担当者
練馬区社会福祉協議会 (3992)5600	下郡山 琢 (事務局長)	
経営管理課 (3992)5600	岩田 敏洋(課長)	
総務係 (3992)5600	椿 康宏(係長)	茂木 三菜美
生活福祉係 (3991)5560	佐藤 研人(係長)	高橋 和久
白百合福祉作業所 (3995)7796	東海林 玉緒(所長)	倉科 丈人
かたくり福祉作業所 (5387)4610	出口 育代(所長)	岸 輝貴
地域福祉課 (3992)5600	佐藤 修男(課長)	
練馬ボランティア・地域福祉推進センター (3994)0208	相馬 文子(所長)	西川 澄子
権利擁護センター ほっとサポートねりま (5912)4022	千葉 三和子(所長)	池原 宜子
生活サポートセンター (3993)9963	高橋 辰幸(所長)	永井 郁海
障害者生活就労支援課 (3992)5600	上野 恵子(課長)	
豊玉障害者地域生活支援センター きらら (3557)9222	益子 憲明(所長)	松谷 優佳
石神井障害者地域生活支援センター ういんぐ (3997)2181	田崎 修司(所長)	渡邊 由美
障害者就労支援センター レインボーワーク (3948)6501	菊池 貴代子(所長)	長谷川 謙

(令和7年10月1日現在)

# ほか その他にも…

ふくし サービスを 利用して 納得がいかない ことが あつた 時や 事業者に 対して 苦情や 不満がある場合に、公正中立な立場で対応する 第三者機関 があります。直接の相談も 行っています。

★練馬区の保健福祉サービスの内容、施設への入所や待遇に苦情がある場合  
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員会 電話 (3993) 1344

★児童、障害者、高齢者等に対しても 在宅や施設で 提供されている 福祉サービスに 苦情がある場合  
福祉サービス運営適正化委員会 電話 (5283) 7020 ファックス (5283) 6997

\*お気軽にお問合せください\*



## しゃかいふくしほうじん ねりまくしゃかいふくしきょうぎかい 社会福祉法人 練馬区社会福祉協議会

けいえいかんりか 経営管理課 〒176-0012 練馬区豊玉北5-14-6 新練馬ビル5階  
そうむがかり 総務係 でんわ 電話 (3992) 5600 ファックス (3994) 1224  
せいかつぶくしがかり 生活福祉係 でんわ 電話 (3991) 5560  
ねりま 練馬ボランティア・地域福祉推進センター ちいきふくしごんしん でんわ 電話 (3994) 0208  
けんりようご 権利擁護センター ほっとサポートねりま でんわ 電話 (5912) 4022  
しようがいしゃしゅうろうしえん 障害者就労支援センター レインボーワーク でんわ 電話 (3948) 6501

せいかつ 生活サポートセンター ねりまくとよたまた 練馬区豊玉北6-12-1 練馬区役所西庁舎3階  
〒176-8501 でんわ 電話 (3993) 9963

しらゆりふくしさぎょうしょ 白百合福祉作業所 ねりまくしゃくじいまち でんわ 電話 (3995) 7796  
〒177-0041

ふくしさぎょうしょ かたくり福祉作業所 ねりまくおおいづみまち でんわ 電話 (5387) 4610  
〒178-0062

とよたましょくがいしゃちいきせいかつしえん 豊玉障害者地域生活支援センター きらら ねりまくとよたまた とよたま でんわ  
〒176-0012 練馬区豊玉北5-15-19 豊玉すこやかセンター6F  
電話 (3557) 9222

しゃくじいじょうがいしゃちいきせいかつしえん 石神井障害者地域生活支援センター ういんぐ ねりまくしゃくじいまち へいせつ しやくじいほけんそだんしょ  
〒177-0041 練馬区石神井町7-3-28 併設：石神井保健相談所  
電話 (3997) 2181

