

# 福祉サービス利用に関する 苦情解決制度のご案内

～本会事業を利用して、お困りのことがありましたらご相談ください～

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

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に支援する制度です。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がある個人及び団体。
- \* 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

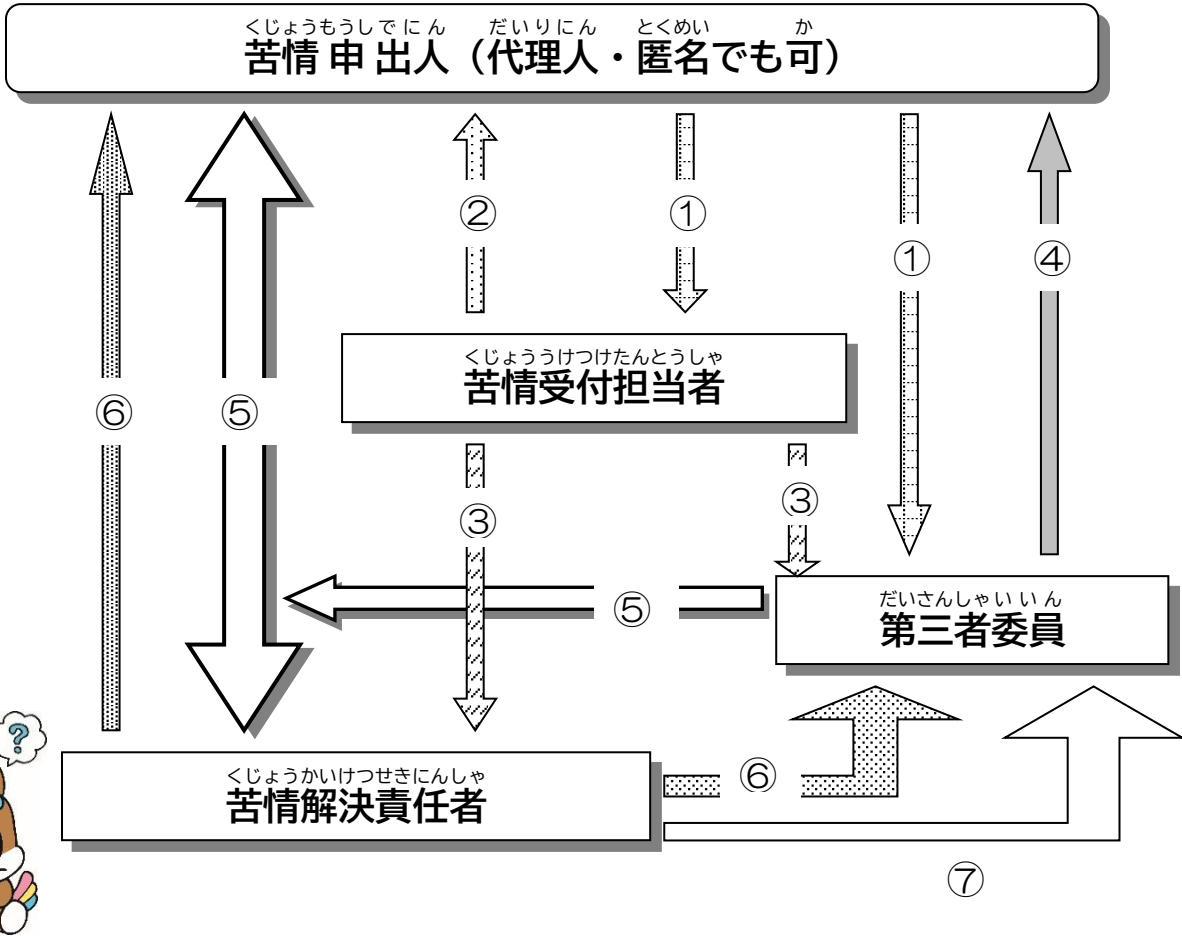
- \* 苦情解決の責任主体を明確にするために苦情解決責任者をおきます。
- \* 苦情申出をしやすいように、苦情受付担当者をおきます。
- \* 苦情解決の公平・中立性を確保するとともに、申出人に対する適切な支援を行うため、第三者委員をおきます。

## ◆ 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付けます。
- \* 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



## ① 苦情の申し出

苦情受付担当者くじょううけつたんとうしやに苦情申出くじょうもうしですることができます。また、第三者委員だいさんしゃいいんに直接申出ちよくせつもうしですることもできます。

## ② 内容の記録・確認

## ③ 報告

苦情解決責任者くじょうかいけつせきにしやと第三者委員だいさんしゃいいんに報告ほうこくします。

## ④ 受付の報告

第三者委員だいさんしゃいいんは、苦情内容くじょうないようを確認し、苦情申出人くじょうもうしでにんに受付報告うけつけほうこくをします。

## ⑤ 解決のための話し合い

第三者委員だいさんしゃいいんが立ち会う場合たあばあいもあります。

## ⑥ 改善約束事項報告

## ⑦ 取組み状況報告

(その他)

- 第三者委員だいさんしゃいいんは苦情申出人くじょうもうしでにん、苦情解決責任者くじょうかいけつせきにしやへの助言等じよげんなども行います。
- 苦情の内容くじょうないようが重要な内容じゅうようないようかんについては、早期そうきに適切な対応てきせつなたいおうを図る視点はかしてんから内部調査委員会ないぶちやうさいいんかいを設置し、事実関係じじつかんけいの調査ちやうさと再発防止策等さいはつぼうしさくとうの検討けんとうを行うこととしています。

だいさんしゃいいん  
◆ 第三者委員

氏名	連絡先	
はながき ありひこ 花垣 存彦	(3341) 3133 とうきょうきょうほうりつじむしょ (東京共同法律事務所)	べんごし 弁護士
せきぐち ゆきえ 関口 幸枝	(3926) 2117	みんせいじどういいん 民生児童委員
さかもと のぶゆき 坂元 信幸	(3998) 5023	しゃかいふくしほうじんりじちやう 社会福祉法人理事長



れいわ ねん がつ にちげんざい  
(令和5年4月1日現在)

くじやうかいけつたいせい  
◆ 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
ねりま くしゃかいふくしきやうぎかい 練馬区社会福祉協議会 (3992) 5600	おおば やすひろ 大羽 康弘 (事務局 長)	
けいえい かんりか 経営管理課 (3992) 5600	いわた としひろ かちやう 岩田 敏洋 (課長)	
そうむがかり 総務係 (3992) 5600	つばき やすひろ かかりちやう 椿 康宏 (係長)	もぎ みなみ 茂木 三菜美
せいかつふくしがかり 生活福祉係 (3991) 5560	さとう けん と かかりちやう 佐藤 研人 (係長)	たかはし かづひさ 高橋 和久
しらゆりふくしきぎやうじよ 白百合福祉作業所 (3995) 7796	しょうじ たまお しょちやう 東海林 玉緒 (所長)	くらしな たけひこ 倉科 丈人
ふくしきぎやうじよ かたくり福祉作業所 (5387) 4610	てぐち いくよ しょちやう 出口 育代 (所長)	きし てるたか 岸 輝貴
ちいきふくしか 地域福祉課 (3992) 5600	さとう のぶお かちやう 佐藤 修男 (課長)	
ねりま ボランティア・地域福祉推進センター (3994) 0208	たさき しゅうじ しょちやう 田崎 修司 (所長)	にしかわ すみこ ねりま 西川 澄子 (練馬) しむら なつな ひかりがおか 志村 夏菜 (光が丘) はしもと あおい おおいずみ 橋本 碧 (大泉) かとう りやうこ せきまち 加藤 遼子 (関町)
けんりやうご 権利擁護センター ほとサポートねりま (5912) 4022	ちば みわこ しょちやう 千葉 三和子 (所長)	なかがわ みちよ 中川 理代
せいかつ 生活サポートセンター (3993) 9963	そうま ふみこ しょちやう 相馬 文子 (所長)	たかはし たつゆき 高橋 辰幸
しょうがいしゃせいかつしやうじ えんか 障害者生活就労支援課 (3992) 5600	うえの けいこ かちやう 上野 恵子 (課長)	
とよたましょう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 (3557) 9222	きくち きよこ しょちやう 菊池 貴代子 (所長)	こばやし ひろし 小林 浩史
しゃくじいし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 (3997) 2181	ましこ のりあき しょちやう 益子 憲明 (所長)	わたなべ ゆみ 渡邊 由美
しょうがいしゃしやうじえん 障害者就労支援センター レインボーワーク (3948) 6501	やまおか たえ しょちやう 山岡 多恵 (所長)	あらかき かほ 荒木 香穂

れいわ ねん がつ にちげんざい  
(令和6年4月1日現在)

## その他にも…

福祉サービスを利用して納得がいかなかっ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 電話 (3993) 1344

★児童、障害者、高齢者等に対して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

\*お気軽にお問い合わせください\*



## 社会福祉法人 練馬区社会福祉協議会

経営管理課 〒176-0012 練馬区豊玉北5-14-6 新練馬ビル5階  
総務係 電話 (3992) 5600 ファックス (3994) 1224  
生活福祉係 電話 (3991) 5560

練馬ボランティア・地域福祉推進センター 電話 (3994) 0208

権利擁護センターほっとサポート練馬 電話 (5912) 4022

障害者就労支援センター レインボーワーク 電話 (3948) 6501

生活サポートセンター

〒176-8501 練馬区豊玉北6-12-1 練馬区役所西庁舎3階  
電話 (3993) 9963

白百合福祉作業所

〒177-0041 練馬区石神井町5-13-10 電話 (3995) 7796

かたくり福祉作業所

〒178-0062 練馬区大泉町3-27-10 電話 (5387) 4610

豊玉障害者地域生活支援センター きらら

〒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

石神井障害者地域生活支援センター ういんぐ

〒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

