

# 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に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。

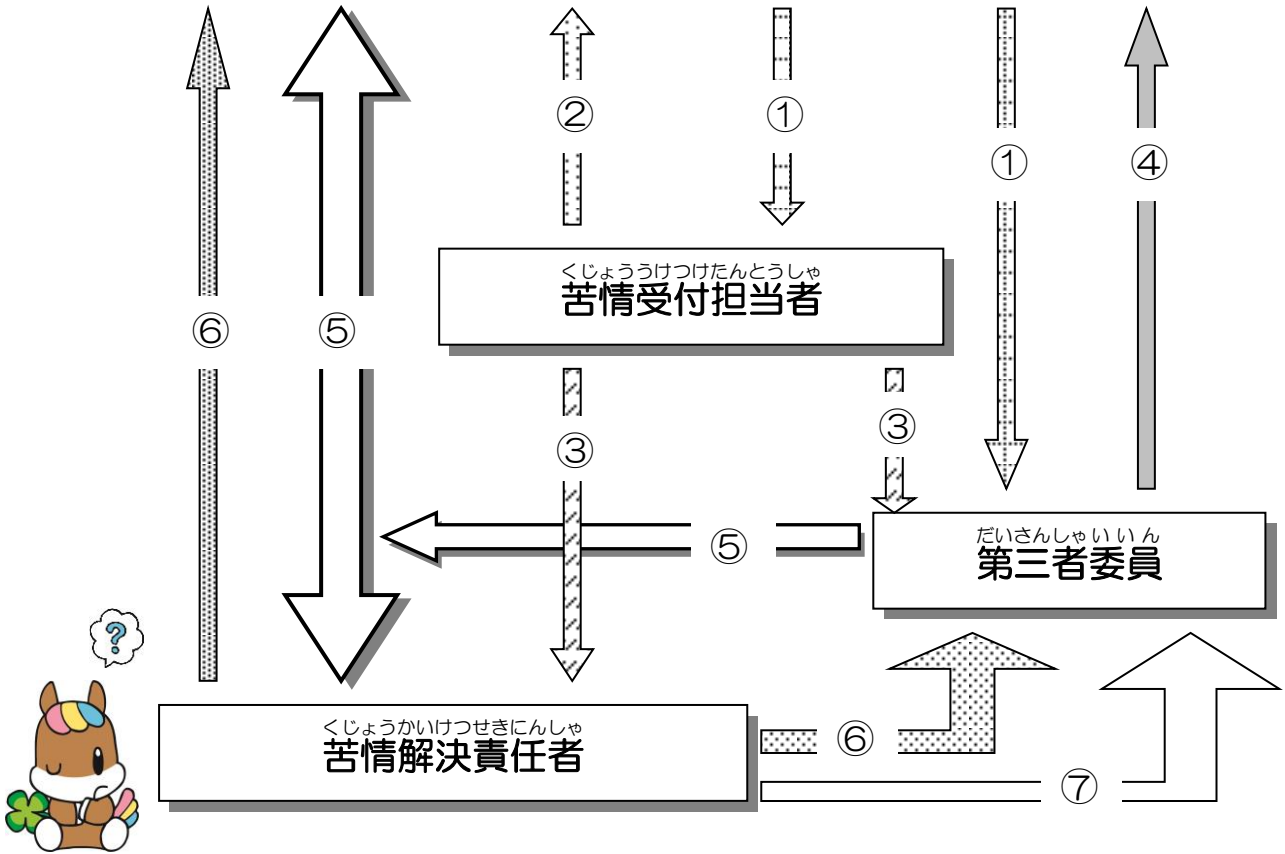
## ◆苦情申立ての方法

- \* 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

くじょうもうしでにん だいにりにん とくめい か  
 苦情申出人（代理人・匿名でも可）



## ① 苦情の申し出

くじょううけつけたんとうしや くじょうもうしで だいさんしゃいいん ちやくせつもうしで  
 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

くじょうかいけつせきにんしや だいさんしゃいいん ほうこく  
 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

だいさんしゃいいん、くじょうないよう かくにん くじょうもうしでにん うけつけほうこく  
 第三者委員は、苦情内容を確認し、苦情申出人に受付報告をします。

## ⑤ 解決のための話し合い

だいさんしゃいいん た あい ばあい  
 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おこないます。
- ・ 苦情の内容が重要な内容に関する場合には、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。

だいさんしゃいいん  
◆ 第三者委員

氏名	
はながき ありひこ 花垣 存彦	べんごし 弁護士
せりざわ ちかこ 芹澤 ちか子	みんせいじどういん 民生児童委員
さかもと のぶゆき 坂元 信幸	ふくしせつちよう 福祉施設長

(平成 29 年 1 2 月 1 日現在)



くじょ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ょうぎかい 練馬区社会福祉協議会 (3992) 5600	むろち たかひこ し むきよくちよう 室地 隆彦(事務局 長)	
けいえいかんりか 経営管理課 (3992) 5600	つばき やすひろ かちよう 椿 康宏(課長)	
そうむがかり 総務係 (3992) 5600	いわた としひろ かかりちよう 岩田 敏洋(係長)	かわくほ たまみ しゅさ 川久保 玉美(主査)
しらゆりふくしきぎょうじよ 白百合福祉作業所 (3995) 7796	たんぼ やすひと しょちよう 丹保 康人(所長)	なかむら ひこや 中村 彦也
かたくりふくしきぎょうじよ かたくり福祉作業所 (5387) 4610	うえの けいこ しょちよう 上野 恵子(所長)	たけうち なおみ 竹内 直美
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 しょちよう 菊池 貴代子(所長)	たかはし ひろかず 高橋 弘和
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	うえの けいこ しょちよう 上野 恵子(所長)	ひやま まゆみ 桧山 真由美
ちいきふくしつか 地域福祉課 (3992) 5600	やまおか たえ 山岡 多恵	さとう けんた 佐藤 研人
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 しょちよう 菊池 貴代子(所長)	いわさき たかこ 岩崎 貴子
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	でくち いくよ しょちよう 出口 育代(所長)	たかお ゆきこ 高尾 由紀子
ちいきふくしつか 地域福祉課 (3992) 5600	かわしま きようみ かちよう 河島 京美(課長)	
ボランティア・地域福祉推進センター (3994) 0208	にしかわ すみこ 西川 澄子	おいかわ とちき ひかりがね 及川 智貴(光が丘)
権利擁護センター ほっとサポートねりま (5912) 4022	みだま のりこ しょちよう 美玉 典子(所長)	たけいし れいら (大泉) 丸地 由美子(関町)
ねりましょうがいふくしじんざいいくせい けんしゅう 練馬障害福祉人材育成・研修センター (3993) 9985	ちば みわこ しょちよう 千葉 三和子(所長)	いしやま ナナ 石山 ナナ
生活サポートセンター (3993) 9963	ましこ のりあき しょちよう 益子 憲明(所長)	ながい いくみ 永井 郁海
	さとう のぶお しょちよう 佐藤 修男(所長)	やまくち みえ 山口 美重

(平成 29 年 4 月 1 日現在)

## その「福」にも……

福祉サービスを利用して納得がいかなかったことがあ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きます。

★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

\*お気軽にお問合せください\*



### 社会福祉法人練馬区社会福祉協議会

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

在宅サービス担当 電話 (3993) 4346

チャェアキャブ担当 電話 (3991) 8239

福祉資金担当 電話 (3991) 5560

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ねりま 電話 (5912) 4022

練馬障害福祉人材育成・研修センター 電話 (3993) 9985

生活サポートセンター 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 石神井保健相談所1F  
電話 (3997) 2181

