

# 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。

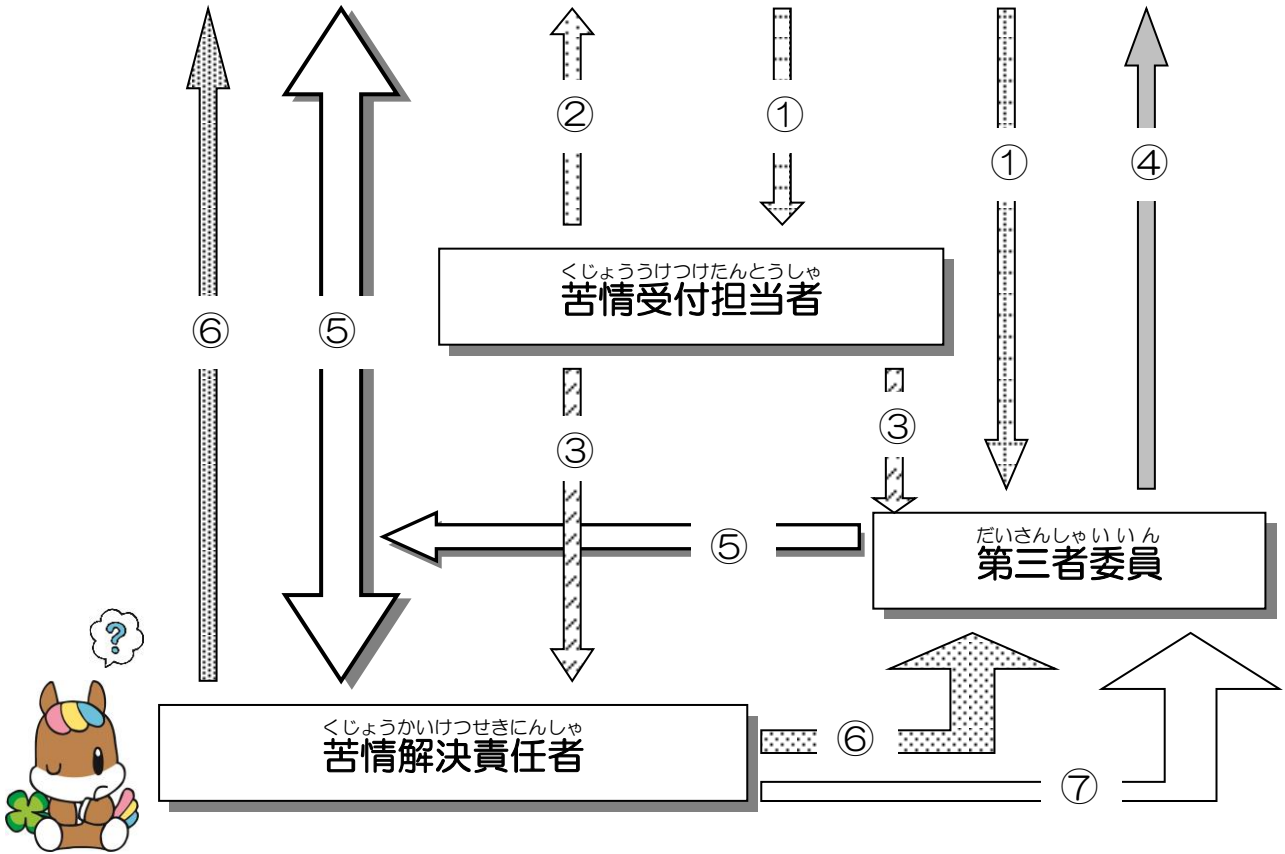
## ◆苦情申立ての方法

- \* 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 ちよくせつもうしで  
 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 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。

だいさんしゃいじん  
◆ 第三者委員

氏名	連絡先	
はながき ありひこ 花垣 存彦	(3341) 3133 (東京共同法律事務所)	べんごし 弁護士
せりざわ ちかこ 芹澤 考子	(3979) 9839	みんせいじどういじん 民生児童委員
さかもと のぶゆき 坂元 信幸	(3998) 5023	ふくししせつちよう 福祉施設長

(平成30年4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
ねりまくしゃいふくしきようぎかい 練馬区社会福祉協議会 (3992) 5600	むろち たかひこ 室地 隆彦 (事務局 長)	
けいえいかんりか 経営管理課 (3992) 5600	みたま のりこ かちよう 美玉 典子 (課長)	
そうむがかり 総務係 (3992) 5600	つばき やすひろ かかりちよう 椿 康宏 (係長)	かわくぼ たまみ しゅさ 川久保 玉美 (主査)
しろひやくふくしきようじよ 白百合福祉作業所 (3995) 7796	たんぼ やすひと しよちよう 丹保 康人 (所長)	なかむら ひこや 中村 彦也
かたくりふくしきようじよ かたくり福祉作業所 (5387) 4610	うえの けいこ しよちよう 上野 恵子 (所長)	たけうち なおみ 竹内 直美
しょうがいしゃしゅうろう せいかつしえんか 障害者就労・生活支援課 (3992) 5600	いわた としひろ かちよう 岩田 敏洋 (課長)	きし てるたか 岸 輝貴
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 しよちよう 菊池 貴代子 (所長)	こはやし 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	でくち いくよ しよちよう 出口 育代 (所長)	いわさき たかこ 岩崎 貴子
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	ましこ のりあき しよちよう 益子 憲明 (所長)	やまぐち みえ 山口 美重
ねりまくしょうがいしゃしゅうろうしえん 練馬区障害者就労支援センター「レイボ-ワーク」 (3948) 6501	たさき しゅうじ しよちよう 田崎 修司 (所長)	なかだいら わかこ 中平 和嘉子
ちいきふくしつか 地域福祉課 (3992) 5600	かわしま きょうみ かちよう 河島 京美 (課長)	
ボランティア・ちいきふくししん 地域福祉推進センター (3994) 0208	かわしま きょうみ しよちよう 河島 京美 (所長) /課長兼務	にしかわ すみこ 西川 澄子
はんりようご 権利擁護センター- ほっとサポートねりま (5912) 4022	ちば みわこ しよちよう 千葉 三和子 (所長)	おいかわ とちき ひかりが丘 及川 智貴 (光が丘)
生活サポートセンター (3993) 9963	さとう のぶお しよちよう 佐藤 修男 (所長)	たけいし れいこ たいまつ 武石 玲子 (大塚)
		まるち ゆみこ 蘭町 丸地 由美子 (蘭町)
		しょうじ たまお 東海林 玉緒
		そうま ふみこ 相馬 文子

(平成30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けない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  
 練馬区障害者就労支援センター インプ・ワーク 電話 (3948) 6501

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

