

令和2年4月1日

利用者の皆様へ

社会福祉法人 千葉市社会福祉協議会

「苦情受付窓口」の設置について（お知らせ）

社会福祉法第82条の規定により、本法人では入所または利用される皆様及びご家族の方々からの苦情について適切に対応する体制を整えました。

つきましては、千葉市桜木園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記のとおり選任し、苦情解決に努めることとしましたのでお知らせします。

記

- 1 苦情解決責任者 柿 沼 宏 明 （ 園 長 連絡先 231-5865 ）
- 2 苦情受付担当者 若 鍋 英 恵 （ 係 長 連絡先 231-5865 ）
- 3 第 三 者 委 員 近 藤 み つ る （ 民 生 委 員 ・ 児 童 委 員  
連絡先 施設福祉総務課 209-8815 ）  
伊 藤 博 子 （ 元 保 育 所 長  
連絡先 施設福祉総務課 209-8815 ）  
大 野 治 充 （ 元 中 学 校 長  
連絡先 施設福祉総務課 209-8815 ）

※第三者委員は常勤しておりませんので、お電話をいただいた時点で施設福祉総務課が相談日等を調整し、直接お話ししていただきます。

4 苦情解決の手順

[ 苦 情 の 受 付 ]

苦情は、面接、電話、書面等により苦情受付担当者が受け付けします。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。



[ 苦 情 受 付 の 報 告 ]

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を全て苦情解決責任者（第三者委員を含む場合も有）に報告します。



[ 苦 情 解 決 に 向 け て の 話 し 合 い ]

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

その際、苦情申出人は必要に応じて第三者委員の助言を求めることが出来ます。

※桜木園で話し合っても解決出来ない時は、「千葉県運営適正化委員会（TEL 246-0294、FAX 204-6013）」に申し出ることも出来ます。

詳しくは、事務：若鍋までお願いします。