

市が提供する福祉サービスなどの 苦情解決システム

市では、市が提供している福祉サービスや市が実施する福祉事業に対する苦情などに適切に対応し、問題を解決するための苦情解決システムを設けています。

どんなシステム？

市が提供している福祉サービスなどについて、サービス

を利用している人やその関係者の皆さんが、不満や要望をどこに相談したらよいのか、分からないときもあることで

しょう。そこで、市では平成15年度から、市が提供する福祉サービス（介護保険サービスは除く）や、市が実施する福祉事業全般に対する苦情や相談に応じ、解決するためのシステムを設けています。

このシステムは、福祉に関する各窓口にて、苦情解決の担当者置き、皆さんの立場に立つて適切な対応を図るためのものです。

苦情や相談は、次の通り受け付けています。

▽受付方法 各窓口で直接受け付けています。

施設に対する苦情などは、まず各施設の苦情受付担当者へ

市立の各福祉施設に対する苦情などは、まず各施設の苦情受付担当者に申し出てください。苦情受付担当者を置いて、相談窓口を開設している市立の福祉施設は下表の通りです。

施設名	電話番号
ちとせ寮（陽東2丁目）	(661)5970
松原荘（松原3丁目）	(621)8601
こども発達センター（鶴田町）	(647)4720
あずま保育園（宿郷2丁目）	(633)0920
みなみ保育園（大和2丁目）	(658)1660
大谷保育園（駒生町）	(652)0148
大曾保育園（大曾5丁目）	(622)3105
泉が丘保育園（泉が丘6丁目）	(661)2717
北保育園（中戸祭町）	(622)1001
不動前保育園（西原町）	(634)0709
石井保育園（石井町）	(661)5003
緑が丘保育園（緑3丁目）	(658)0975
上横田保育園（上横田町）	(658)4099
竹林保育園（竹林町）	(621)0057
今泉第二保育園（東今泉2丁目）	(661)2320
松原保育園（松原3丁目）	(621)8600
西が岡保育園（宝木町2丁目）	(621)0033
北雀宮保育園（若松原2丁目）	(653)5185
東浦保育園（東浦町）	(658)6907
御幸が原保育園（御幸ヶ原町）	(663)2166
西部保育園（鶴田町）	(647)4730
ゆずのこ保育園（松田新田町）	(674)2020
なかよし保育園（白沢町）	(671)1811

福祉サービスの提供・事業を実施する課でも受け付けます

苦情などの受け付けは、サービスや事業を実施する課でも行います。相談窓口は、下表の通りですので、各課の苦情受付担当者に申し出てください。

対象	担当課	電話番号
生活に困っている人	生活福祉課	(632)2876・2879
高齢者	高齢福祉課	(632)2356・2359
障がい者	障がい福祉課	(632)2364・2361
幼児や児童などの子ども	児童福祉課	(632)2386・2391

第三者委員による苦情などの受け付け

さらに、市では中立的な立場で苦情解決を図るため、下表の通り4人の第三者委員を委嘱し、苦情などの受け付けを行っています。

なお、第三者委員を利用するときは、緊急の場合を除いて、早朝や深夜を避けてください。

氏名（敬称略）	電話番号
瀬尾 充 男	(653)5129
松本 カネコ	(653)0593
山崎 一 男	(648)5209
鶴見 智穂子	(624)4565

受け付けるほか、電話、ファクス、書面などによりります。
▽申出人 本人やその家族のほか、状況を具体的かつ的確に把握している代理人などです。
▽費用 相談は無料です。
▽その他 秘密は厳守します。また、匿名の相談も受け付けます。

どうして相談するの？

苦情や相談は、サービスを利用している人やその関係者の皆さんが利用しやすいよう、

市立の各福祉施設のほか、サービスや事業を実施する課に加えて、中立的な立場の第三者委員において受け付けています。
苦情受付担当者やファクス番号などについては、直接各施設などに電話でお問い合わせください。
なお、介護保険サービスの苦情は、介護保険なんでも相談窓口☎(632)8989で受け付けています。
☎保健福祉総務課☎(632)2917

本文中に費用などの記載がないものは、原則として無料。
HP ホームページ ☑ Eメールアドレス

◎12月1日は世界エイズデー エイズは私たちに非常に身近な病気です。日本でも1日に3.7人が感染していて、決して特別な病気ではありません。一人ひとりの理解と思いやりが、エイズを食い止め、差別や偏見をなくす大きな力になるのです。大切な人を守るためにも、自分には関係ないと思わず、考えてみませんか。▽HIV検査・相談 感染したかもしれないという心配がある場合は、匿名・無料の検査相談（36ページ参照）にお越しください。☎保健予防課☎(626)1114