

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実施してい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か、分からないときもあることで

しょう。そこで、市では、市が提供する福祉サービス（介護保険サービスは除く）や、実施してい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、苦情解決の担当者や置き、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

受け付けるほか、電話、ファクス、書面などによりです。  
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。

## どこに相談するの？

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)2919

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
子ども発達センター(鶴田町)	☎(647)4720
みなみ保育園(大和2丁目)	☎(658)1660
大谷保育園(駒生町)	☎(652)0148
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
幼児や児童など子ども	子ども家庭課	☎(632)2386
	保育課	☎(632)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

### 栃木県最低賃金が改正

栃木県最低賃金が平成20年10月20日、改正されました。時間額は683円です。この最低賃金は、県内の事業場で働くすべての労働者とその使用者に適用されます。☎栃木労働基準局 ☎(634)9109