

利用者・保護者各位

社会福祉法人 豊田市福祉事業団
理事長 高橋 脩

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、豊田市福祉事業団では利用者等からの苦情に適切に対応する体制を整えております。当事業団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により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

●こども発達センター

施設名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	連絡先（電話）
のぞみ診療所	所長 若子 理恵	主任 大野 尚美	32-8985
あおぞら	施設長 神谷 真巳	主任 西村 多恵	32-8984
あおぞらおひさま	施設長 神谷 真巳	主任 鈴木 恭子	63-5523
相談室	室長 神谷 真巳	主任 上里 初志	32-8981
ひまわり	施設長 成瀬 陽子	主任 尾形 日出美	32-7382
たんぽぽ	施設長 松村 尚美	主任 吉川 幸	32-8982
なのはな	施設長 海老子 里美	主任 大原 朋美	32-8983
障がい児相談支援事業所オアシス	管理者 神谷 真巳	主任 上里 初志	32-8981

●障がい者総合支援センター

就労・生活支援センター	室長 鶴田 昇吾	主任 山田 知弘	36-2120
就業・生活支援センター	室長 鶴田 昇吾	主任 山田 知弘	36-2120
けやきワークス	施設長 渡邊 恒也	主任 鳴神 めぐみ	33-2551
グループホーム喜多ハウス	施設長 鶴田 昇吾	主任 山田 知弘	36-2120
第二ひまわり	施設長 市川 繁夫	主任 木村 知永子	31-3370
暖	施設長 橋本 洋美	主任 千葉 美香	37-1781
指定特定相談支援事業所たよりん	管理者 橋本 洋美	主任 千葉 美香	31-4181

●事務局

総務担当	主幹 長谷川 博信	主任 川合 忠良	32-8980
------	-----------	----------	---------

■苦情解決第三者委員

氏名	職業	連絡先（電話）
西原 香保里	愛知みずほ大学短期大学部教授	052-882-1123
成瀬 正剛	豊田市民生委員・児童委員	58-1115

苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより利用施設の苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

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、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア 第三者委員による苦情内容の確認
- イ 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 「愛知県運営適正化委員会」の紹介

当事業団で解決できない苦情は、愛知県社会福祉協議会に設置された愛知県運営適正化委員会（TEL052-202-0167）に申し立てることができます。