

ご利用者のみなさま・ご家族のみなさまへ

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

豊田市福祉事業団では、ご利用されている方からの苦情に対応させていただく体制を整えています。苦情があれば、下の苦情受付担当者にご相談ください。解決に向け取り組んでまいります。

●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 野上 健	副所長 大野 敦子	32-8985
ちいきりょういくそうだんしつ 地域療育相談室	室長 上里 初志	主任 山本 和明	32-8981
障がい児相談支援 事業所 オアシス			
あおぞら	施設長 木村 知永子	主任 横山 七重	32-8984
おひさま	施設長 千葉 美香	主任 関 友美子	63-5523
ひまわり	施設長 成瀬 陽子	主任 酒井 利浩	32-7382
たんぽぽ	施設長 吉川 幸	主任 太田 幸仁	32-8982
なのはな	施設長 大原 朋美	主任 水野 美香	32-8983
保育所等訪問支援 事業所 そよかぜ			

●障がい者総合支援センター

就労・生活支援 センター	室長 市川 繁夫	主任 山田 知弘	36-2120
就業・生活支援 センター			
グループホーム 喜多ハウス			
けやきワークス	施設長 渡邊 恒也	主任 鳴神 めぐみ	33-2551
第二ひまわり	施設長 西口 高弘	主任 市川 裕二	31-3370

施設名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	連絡先(電話)
だん 暖	しせつちよう つかもと まさよ 施設長 塚本 政代	しゆにん なかの たすく 主任 中野 祐	37-1781
していとくていそうだんしえんじぎよう 指定特定相談支援事業 しょ 所 たよりん	かんりしゃ つかもと まさよ 管理者 塚本 政代		31-4181

●事務局

そうむたんとう 総務担当	しゆかん むとう かつや 主幹 武藤 克也	しゆにん にのみや しょうへい 主任 二宮 昇平	32-8980
-----------------	--------------------------	-----------------------------	---------

■苦情解決第三者委員

氏名	職 業	連絡先(電話)
わた なべ たけ まさ 渡 邊 丈 真	ちゅうきようだいがくめい よきようじゆ 中 京 大学名誉教授	0 5 2 - 7 0 3 - 6 2 0 1
たかはし ゆ き こ 高橋 由紀子	とよた しみんせいいいん じどういいん 豊田市民生委員・児童委員	0 5 6 5 - 4 5 - 5 4 2 3

苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

面接、電話、手紙などでご利用されている施設の苦情受付担当者が受付けます。なお、苦情解決第三者委員（以下「第三者委員」といいます。）に直接苦情をつたえることもできます。

(2) 受付の報告・確認

受けつけた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告いたします。ただし、苦情の相談をされたご利用者の方が、第三者委員への報告を希望されなかったときはおこないません。第三者委員は内容を確認して、相談をされたご利用者の方に報告を受けたことをお知らせします。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情の相談をされたご利用者の方とていねいに話し合い、解決につとめます。話し合いのとき、ご利用者の方は、第三者委員に助言や立会いをおねがいすることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いの内容は、つぎのとおりです。

ア 第三者委員は苦情内容をご利用者の方に確認いたします。

イ 第三者委員は解決案の調整や、ご利用者の方へ助言をいたします。

ウ ご利用者の方へ話し合いの結果や改善事項などの確認をいたします。

(4) それでも苦情が解決できない場合は

当事業団で苦情が解決できないときは、愛知県社会福祉協議会にある愛知県運営適正化委員会（連絡先（電話）0 5 2 - 2 0 2 - 0 1 6 7）に相談することができます。