

苦情解決事業を ご利用ください。

利用者の方々が、地域で自分らしい生活を送ることができるように、意見・要望・苦情に対して、利用者の立場に立って解決していく事業です。



水戸市社会福祉協議会では、利用者本位の福祉サービスを提供し、住み慣れた地域社会で、その人らしい自立した生活を送ることができるようにと支援しておりますが、これまで以上に利用者の方々が適切なサービスを選択できるように、具体的に問題を改善していく制度として、苦情解決事業を行っています。利用者の権利を守る事業ですのでご活用ください。

処遇や契約内容に関するどんな小さな要望や苦情でも遠慮なく話してください。



苦情解決事業とは

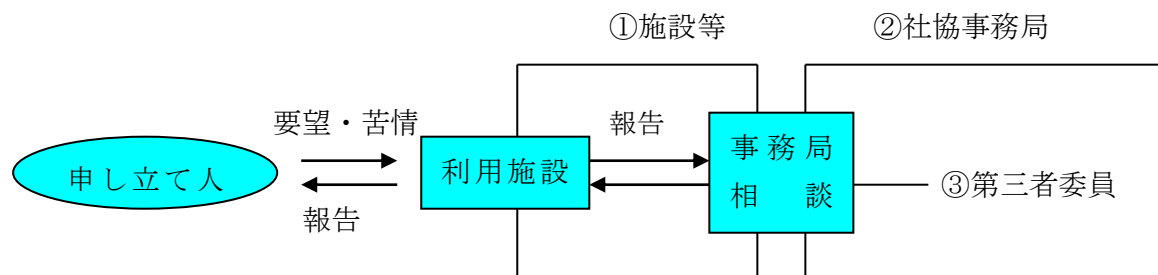
これまで、お世話になっているからとか、嫌われたくないからということで、こうしてほしいという意見や要望や苦情などを言えなかったり、また、誰に話せばよいのか、どうせ話したって誰が責任をもって解決してくれるのかということがはっきりしていなかったために、心の中に閉じ込めていた人たちの申し立てを受け付け、解決していく事業です。



自分の気持ちを表現することが困難な人たちも代理人を通して、申し立てができます。

苦情解決事業の仕組みは

まずは利用している施設の苦情解決担当者に相談してね。



- ① 利用者等の苦情等に対して、施設・事業所・係に苦情受付担当者（施設長・所長・室長・係長・担当課長）を置いて受け付け調査を行います。
- ② 事務局長が苦情解決責任者として対応します。
- ③ 直接施設等に申し立てがしづらい人は、直接第三者委員に相談ができます。

申し立て方法

申し立て方法

原則として

氏名－申し立て内容

を明らかにしていただきます。
相談受付票は各施設においてあります。

文書
電話
口答
メール



等で受け付けます。

匿名の場合は、調査はしますが事実関係の確認が難しく十分な改善ができない場合があります。

本人以外

申し立て人は本人

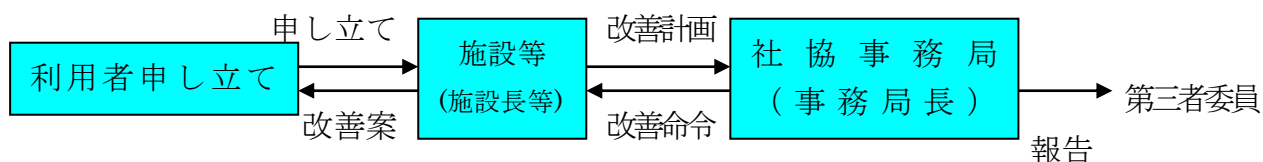
保護者
民生委員
友人
ボランティア
権利擁護関係者

等、本人の代理人として署名できる人ならば、誰でもできます。



解決への流れについて

社協の解決策で不満がある場合は、
県の運営適正化委員会に不満の申し出ができます。



申し立てられた内容につきましては、施設又は事務局より改善案を利用者・第三者委員に提出します。

ただし、設備拡充や人員増等、社協だけで解決できないものについては、その旨を文書をもって報告する場合があります。

第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者

令和4年4月1日現在

1 第三者委員

委 員	役 職	連 絡 先
清 水 孝 子	水戸市社会福祉協議会監事	水戸市見和 2-534-14 029-251-9657
藤 島 稔 弘	茨城キリスト教大学准教授	日立市大みか町 6 丁目 11-1 (茨城キリスト教大学) 0294-53-9354

(任期：令和3年7月1日～令和5年6月30日)

2 苦情解決責任者及び苦情担当受付職員

ア 苦情解決責任者 事務局長 多田厚史

イ 苦情受付担当者 以下のとおり

施設・係名	苦情受付担当者		連 絡 先
総 務 経 理 係	竹内 淳	立原 理好	水戸市赤塚 1-1 029-309-5001
企 画 広 報 係	徳宿 春花	立原 理好	水戸市赤塚 1-1 029-309-5001
地域福祉推進係	菊池 みか	塙 行弘	水戸市赤塚 1-1 029-309-5001
ボランティア活動振興係	笹沼 学	塙 行弘	水戸市赤塚 1-1 029-309-1001
柳 堤 荘	宮本 正光	塙 行弘	水戸市本町 1-3-28 029-221-5761
あ か ね 荘	川角 元	塙 行弘	水戸市石川 2-4094-1 029-252-5868
葉 山 荘	八辻 雅信	塙 行弘	水戸市千波町 1677 029-243-5508
長 者 山 荘	小塚 浩一	塙 行弘	水戸市渡里町 3201-3 029-228-0723
常 澄	井上 利昭	塙 行弘	水戸市大場町 472-1 029-240-5255
ふ れ し あ	鈴木 幸子	塙 行弘	水戸市吉沢町 850 029-247-6377
あ じ さ い	光又 美恵	塙 行弘	水戸市末広町 2-3-13 029-232-0021
支援センター	塚本 孝明	三好 正弘	水戸市赤塚 1-1 029-309-6630
権利擁護 SC	中崎 恵	三好 正弘	水戸市赤塚 1-1 029-309-5001
自立相談支援室	寺門 聡	三好 正弘	水戸市中央 1-4-1 029-291-3941
在宅福祉 SC	金澤裕美子	三好 正弘	水戸市河和田町 123-1 029-309-1201
身障デイあかつか	池田 仁子	上野 圭司	水戸市赤塚 1-1 029-309-6633
老人デイあかつか	池田 仁子	上野 圭司	水戸市赤塚 1-1 029-309-7733
一時預かり事業	池田 仁子	上野 圭司	水戸市赤塚 1-1 029-353-7753
い こ い	大内 勲	上野 圭司	水戸市河和田町 655 029-255-5720
む つ み	加藤木征子	上野 圭司	水戸市河和田町 123-1 029-254-6600
つ ど い	内藤 和人	上野 圭司	水戸市河和田町 123-1 029-254-6600
開江老人ホーム	小島 宏之	上野 圭司	水戸市双葉台 4-254-1 029-251-2619
サ・アビリティーズ	中村 恵子	上野 圭司	水戸市見川町 2563-705 029-241-3232
認定調査室	石堀 和雄	上野 圭司	水戸市河和田町 123-1 029-350-4135
み ら い	内藤 和人	上野 圭司	水戸市河和田町 123-1 029-254-6600
の ぞ み	井上 桂子	池田 正則	水戸市河和田町 123-1 029-254-6600
は げ み	岡田 紀子	池田 正則	水戸市河和田町 123-1 029-254-6600
み の り	木下 宏美	池田 正則	水戸市文京 1-2-24 029-233-2468
リサイクル	浅野 郁郎	池田 正則	水戸市下入野町 2130-2 029-307-4373
就労あかつか	原口 孝平	池田 正則	水戸市赤塚 1-1 029-254-8786