

さいたま市の福祉サービス苦情調整制度

さいたま市では、総合療育センターひまわり学園、療育センターさくら草、障害者総合支援センター、各市立保育園、三つ和会館（隣保館）、子ども家庭総合センター子どもケアホームにおける福祉サービスに対して、利用者から寄せられた苦情に適切に対応し、円滑かつ円満な解決を図るため、「福祉サービス苦情調整制度」を整備しています。

施設のご利用にあたって、困ったことや改善を望むようなことがありましたら、遠慮なくご相談ください。

※さいたま市社会福祉事業団運営施設については、同事業団により同様の制度が運営されています。

苦情の受付

- 苦情受付担当者は、福祉サービスの利用者又はその家族若しくは代理人からの苦情を随時受け付けます。
- その方法は、口頭、電話、書面、電子メールなど方法を問いません。
- 苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を記録し、その内容について苦情申出者に確認します。
 - (1) 苦情の内容
 - (2) 苦情申出者の希望等
 - (3) 福祉サービス苦情調整委員（以下「調整委員」という。）への報告の要否
 - (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの調整委員の助言又は立会いの要否
- 苦情は、調整委員に直接申し出ることもできます。（調整委員の連絡先は、福祉総務課支援係までお問い合わせください。）



苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告するとともに、苦情申出者が拒否した場合を除き、調整委員に報告します。
- 調整委員は内容を確認し、苦情申出者に対して、報告を受けた旨を通知します。
- 投書などにより匿名で行われた苦情についても、苦情受付担当者は、苦情解決責任者及び調整委員にその内容を報告します。この場合、苦情解決責任者は、調整委員から助言を受けた上で必要な対応をします。



苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は、遅滞なく苦情申出者と話し合いをし、解決に努めます。その際、苦情申出者及び苦情解決責任者は、調整委員の助言や立ち会いを求めることができます。
- 調整委員は、話し合いに立ち会ったときは、苦情内容を確認した上で、助言や解決案の調整を行います。
- 苦情受付担当者は、話し合いの都度、結果や改善を約束した事項等を記録し、苦情申出者、苦情解決責任者及び立ち会いをした調整委員の確認を受けます。



問い合わせ 福祉総務課 支援係

電話：048(829)1253

FAX：048(829)1961

メール：fukushi-somu@city.saitama.lg.jp