社会福祉法人　鴻沼福祉会では、

苦情・相談を受け付ける仕組みをつくりました。

鴻沼福祉会では、利用者の皆さんや、ご家族などのご要望あるいは苦情を聞かせていただき、その解決をはかりながら、よりよい支援、援助内容をお届けするために、苦情解決のしくみをつくりました。

受付の方法は

各施設に受付け担当者がいます。どの担当者に申し出てもかまいません。利用されている施設等の援助内容や職員の仕事の仕方などについての相談・苦情の受付けを直接受付、または電話などの方法で随時受け付けます。第三者委員または埼玉県社会福祉協議会運営適正化委員会に直接申し出ることもできます。

受付の際、確認させていただきます

匿名の要否、苦情の内容について、第三者委員への報告の要否などを確認させていただきます。また、後日、第三者委員から受け付けた苦情の内容について間違いがないか、確認させていただくこともあります。

解決に向けて

苦情を申し出た方と該当する施設の苦情解決責任者で話し合いを持ち、誠意を持って解決に努めます。

希望により第三者委員の方に立ち会っていただくこともできます。

記録と公表

苦情解決責任者は寄せられた苦情について記録を残し、事業報告書に掲載します。公表にあたってはプライバシーの保護に努めます。また、第三者委員に定期的に報告し，助言をいただきながらよりよい援助内容の提供に向けて努力します。

社会福祉法人　鴻沼福祉会　苦情解決体制

苦情解決統括責任者	酒井　依子	社会福祉法人鴻沼福祉会　常務理事

施設名	連絡先（電話）	苦情解決責任者	苦情受付担当者
つばさ共同作業所（上峰）	048(854)8000	各施設長	各施設の掲示をご覧いただくか、電話等でご確認ください。
つばさ共同作業所（会館）	048(854)8146		
あざみ共同作業所	048(684)1632		
そめや共同作業所	048(684)1101		
きりしき共同作業所	048(853)3911		
中央区障害者生活支援センター来夢	048(859)7231		
見沼区障害者生活支援センター来人	048(682)0677		
地域活動支援センター来夢	048(859)7231		
生活ホーム　Aグループ （第 1,第３たかさご荘、なつめ）	048(854)8185 （第２たかさご荘）		
生活ホーム　Bグループ （よつば･かえで･かりん）	048(855)2466 （かえでホーム）		
第2 たかさご荘	048(854)8185		
のぞみホーム	048(872)7665		
ひかりホーム	048(779)8865		

第三者委員

名　前	職業・所属
高橋　孝雄	社会福祉法人 鴻沼福祉会監事、社会福祉法人 みぬま福祉会 理事長
増田　一世	公益社団法人 やどかりの里 理事長

■　埼玉県社会福祉協議会　運営適性化委員会　福祉サービス苦情相談窓口

（月曜～土曜　９時～１６時まで）　　電話　048(822)1243