

平成16年 4月 1日

利用者の皆様へ

社会福祉法人たちばな会  
理事長 岡本 哲男

### 苦情・相談・提案窓口の設置について

たちばな会では、「たちばな授産所」・グループホーム「すだち」・グループホーム「いぶき」の運営について、それぞれの施設を利用されている皆様のために、職員一同懸命な努力を重ねております。

平成15年度に措置制度から利用契約制度（支援費制度）へ移行しましたが、日頃抱えている苦情・相談・提案等を広く利用者本人や家族の皆様から寄せていただき、その解決を図っていくことで、よりよい施設作りができるよう、社会福祉法第82条の規定により「たちばな会苦情解決要領」を策定し、要領に基づいて下記のとおり、窓口を設置していますのでどうぞご利用下さい。

#### 記

1. 利用者本人や家族の皆様が口頭、電話、書面などで申し出てください。  
授産所玄関に設置してある「ご意見箱」をご利用ください。  
受付担当者がお話を伺い、必要に応じて話し合いの場を設けて解決に努めます。  
「たちばな授産所・すだち・いぶき」 電話 (053) 588-3214  
受付担当者 指導員 大倉 ゆかり  
解決責任者 施設長 山下 敏明
2. 施設以外にも第三者委員に申し出ることもできます。  
第三者委員  
たちばな授産所監事 安藤 浩 浜北市善地516  
電話 (053) 587-3517  
尾野地区民生委員 太田 和子 浜北市尾野419  
電話 (053) 589-8494
3. 障害者福祉施策等、施設において解決が困難な場合には、次の機関に申し出ることもできます。  
静岡県福祉サービス運営適正化委員会 静岡市駿府町1-70  
県総合社会福祉会館内  
電話 (054) 653-0840

# たちばな会苦情解決体制概念図

