

サービスを受けていて

こまった！



こんなことがあったら、気軽にご相談下さい。

【苦情解決・虐待防止を申し立てる人】

- ・社会福祉法人巣立ち会のサービスを受けている方が対象です。
- ・代理人でもかまいません。

【苦情解決・虐待防止の内容】

- ・1年以内の出来事に限ります。
- ・職員の対応や施設での出来事など。

【苦情解決・虐待防止を申し立てる方法】

- ・下記の苦情解決・虐待防止責任者、苦情解決・虐待防止受付担当者、第三者委員の誰かに相談して下さい。
- ・方法としては指定の用紙に記入するか、電話やファックス、面接でも受け付けます。
- ・匿名でもかまいません。

【その他】

- ・苦情解決・虐待防止の内容は個人情報を除き、本会の事業報告にて報告させていただきます。

|                | 氏 名   | 所 属            | T E L        | F A X        |
|----------------|-------|----------------|--------------|--------------|
| 苦情解決・虐待防止責任者   | 田尾有樹子 | 巣立ち会理事長        | 0422-34-2761 | 0422-39-7781 |
| 苦情解決・虐待防止受付担当者 | 佐藤直子  | 巣立ち風           | 0422-34-2761 | 0422-39-7781 |
|                | 斉藤裕子  | こひつじ舎          | 042-488-4433 | 042-488-4437 |
| 第三者委員          | 川口真知子 | 井之頭病院ソーシャルワーカー | 0422-44-5331 | 0422-44-0388 |
|                | 花立幸代  | 吉祥寺病院精神保健福祉士   | 042-482-9151 | 042-482-8260 |

## 社会福祉法人 巢立ち会

# 苦情解決・虐待防止申出窓口

社会福祉法第82条、障害者虐待防止法の規定により、社会福祉法人巢立ち会では利用者からの苦情解決、虐待防止に適切に対応する体制を整えました。苦情解決・虐待防止申出窓口としての苦情解決・虐待防止責任者、苦情解決・虐待防止受付担当者、及び第三者委員は以下の通りです。

### 苦情解決・虐待防止責任者

| 氏名    | 所属      | TEL          | FAX          |
|-------|---------|--------------|--------------|
| 田尾有樹子 | 巢立ち会理事長 | 0422-34-2761 | 0422-39-7781 |

### 苦情解決・虐待防止受付担当者

| 氏名   | 所属    | TEL          | FAX          |
|------|-------|--------------|--------------|
| 佐藤直子 | 巢立ち風  | 0422-34-2761 | 0422-39-7781 |
| 斉藤裕子 | こひつじ舎 | 042-488-4433 | 042-488-4437 |

### 第三者委員

| 氏名    | 所属             | TEL          | FAX          |
|-------|----------------|--------------|--------------|
| 川口真知子 | 井之頭病院ソーシャルワーカー | 0422-44-5331 | 0422-44-0388 |
| 花立幸代  | 吉祥寺病院精神保健福祉士   | 042-482-9151 | 042-482-8260 |

### その他の相談窓口

| 機関                                     | TEL          | FAX          |
|--|--------------|--------------|
| 障害福祉サービス受給者証支給区市町村(障害福祉サービスの受給申請をした窓口) |              |              |
| 多摩府中保健所保健対策課地域保健係                      | 042-362-2334 | 042-360-2144 |
| 三鷹市健康福祉部障がい者支援課                        | 0422-45-1151 | 0422-47-9577 |
| 調布市福祉健康部障害福祉課                          | 042-481-7094 | 042-481-4288 |
| 福祉サービス運営適正化委員会                         | 03-5283-7020 | 03-5283-6997 |

平成 29 年 4 月 3 日

利用者各位

社会福祉法人 巢立ち会  
理事長 田尾有樹子

### 「苦情解決・虐待防止受付担当者」の変更について

社会福祉法第 8 2 条、障害者虐待防止法の規定により、社会福祉法人巢立ち会（以下、「本事業所」という）では、利用者からの苦情解決・虐待防止に適切に対応する体制を整えております。本事業所においても苦情解決・虐待防止責任者、苦情解決・虐待防止受付担当者及び第三者委員を設置し、苦情解決・虐待防止に努めておりますが、苦情解決・虐待防止受付担当者に変更がありましたので、あわせてお知らせいたします。

記

|                | 氏 名   | 所 属            | T E L        | F A X        |
|----------------|-------|----------------|--------------|--------------|
| 苦情解決・虐待防止責任者   | 田尾有樹子 | 巢立ち会理事長        | 0422-34-2761 | 0422-39-7781 |
| 苦情解決・虐待防止受付担当者 | 佐藤直子  | 巢立ち風           | 0422-34-2761 | 0422-39-7781 |
|                | 斉藤裕子  | こひつじ舎          | 042-488-4433 | 042-488-4437 |
| 第三者委員          | 川口真知子 | 井之頭病院ソーシャルワーカー | 0422-44-5331 | 0422-44-0388 |
|                | 花立幸代  | 吉祥寺病院精神保健福祉士   | 042-482-9151 | 042-482-8260 |

苦情解決・虐待防止の方法

#### 【苦情解決・虐待防止の受付】

苦情解決・虐待防止は面接、電話などにより苦情解決・虐待防止受付担当者が随時受け付けます。なお、苦情解決・虐待防止責任者及び第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

#### 【苦情解決・虐待防止受付の報告・確認】

苦情解決・虐待防止受付担当者が受け付けたことを苦情解決・虐待防止責任者と第三者委員（苦情・虐待申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情・虐待申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

#### 【苦情解決・虐待防止のための話し合い】

苦情解決・虐待防止責任者は、苦情・虐待申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情・虐待申出人は、第三者の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情・虐待内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

#### 【その他の相談窓口】

- 障害福祉サービス受給者証支給区市町村（障害福祉サービスの受給申請をした窓口）
- 多摩府中保健所保健対策課地域保健係 TEL 042-362-2334 FAX 042-360-2144
- 三鷹市健康福祉部障がい者支援課 TEL 0422-45-1151 FAX 0422-47-9577
- 調布市福祉健康部障害福祉課 TEL 042-481-7094 FAX 042-481-4288
- 福祉サービス運営適正化委員会 TEL 03-5283-7020 FAX 03-5283-6997