

## 宇都宮市社会福祉協議会の苦情解決体制

宇都宮市社会福祉協議会における苦情解決体制では、社会福祉法第82条に基づく苦情解決制度の対象となる福祉サービスに対する苦情及び市社会福祉協議会で行う福祉全般の事業に対する苦情について、社会性や客観性を確保し、中立かつ公平に問題の解決を図るものとする。

- (1) 事業所名 社会福祉法人宇都宮市社会福祉協議会
- (2) 所在地・連絡先 〒320-0806  
宇都宮市中央 1-1-15 宇都宮市総合福祉センター内  
TEL 028-636-1216 FAX 028-638-9856  
E-mail mail@utsunomiya-syakyo.or.jp

(3) 苦情解決責任者 梓澤 昌徳 (事務局長)

(4) 苦情受付担当者 江田 友拓 (法人受付担当者：総務企画課)

※苦情や相談の受付は、申出しやすい環境とするため、  
各施設及び課においても行うことができる。

(その際は、事務担当者を受付担当者とする)

(5) 第三者委員 (任期：令和7年11月1日から令和9年10月31日まで)

	氏名	所属
1	久保 徹	宇都宮市民生委員児童委員協議会
2	野村 友子	宇都宮人権擁護委員協議会
3	加藤 哲男	宇都宮保護区保護司会

(6) 第三者委員の職務

- ・ 責任者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- ・ 利用者からの苦情の直接受付
- ・ 責任者及び苦情申出人への助言又は立ち会い
- ・ 責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- ・ 日常的な状況把握と意見聴取

### 《苦情解決の方法》

(1) 苦情の受付

苦情は、面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付ける。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできる。その際は苦情受付担当者  
に問い合わせをする。

## (2) 苦情受付の報告

苦情受付担当者が受付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告する。

## (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努める。

その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができる。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行う。

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

## 《苦情解決体制の周知》

- ・ 福祉サービスを提供する各施設及び各課の窓口など、市民の見やすい場所に掲示
- ・ 社協だより及び社協ホームページへの掲載

## 《その他》

(1) 本会内で解決できなかった場合、または外部に直接相談したい場合は、関係機関を紹介する。

ア. 社会福祉法で対象となる福祉サービスに対する苦情について

⇒ 栃木県運営適正化委員会（栃木県社会福祉協議会に設置）

<連絡先> 〒320-8508

宇都宮市若草 1-10-6 とちぎ福祉プラザ内

TEL 028-622-2941 FAX 028-622-2316

イ. 介護保険関係に対する苦情について

⇒ 栃木県国民健康保険団体連合会 介護福祉課介護サービス担当

<連絡先> 〒320-0033

宇都宮市本町 3-9 栃木県本町合同ビル 6階

TEL 028-643-2220 FAX 028-643-5411

ウ. 指定管理事業・施設等に対する苦情について

⇒ 宇都宮市 保健福祉総務課

高齢福祉課

障がい福祉課