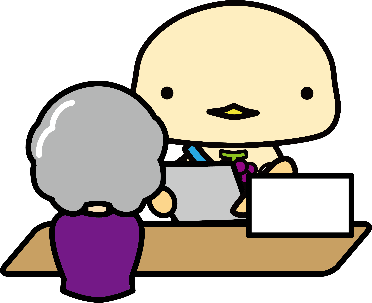
社会福祉法人柏原市社会福祉協議会「福祉サービス苦情解決相談員設置事業」

2025.4

**苦情解決の流れ**

利用事業所との相談で解決ができないときや、直接言いにくいときなど、ぜひご相談ください。

秘密は守ります。

『福祉サービス苦情相談窓口』

苦情の受付時間

月～金　　8：45～17：15

TEL　　　　072-972-6786

FAX　　　　072-970-3200

Email　　[soumu@kashiwara-shakyo.jp](mailto:soumu@kashiwara-shakyo.jp)

住所　　〒582-0018柏原市大県4-15-35

柏原市立健康福祉センター「オアシス」内

社会福祉法人

柏原市社会福祉協議会

福祉サービス実施機関への聞き取り

苦情内容の伝達

申出人からの相談内容の事実確認をする必要がある場合、相談員が関係者へ聞き取りをし、福祉サービス実施機関へ苦情内容と申出人の気持ちを伝えます。

苦情解決後の相談

その後の相談について、必要に応じて他の相談窓口へのご案内等を行います。

苦情解決

経過や改善策を記録します。申出人の意向に沿い、他の関係機関に経過を報告することもできます。

話し合いの場

解決方法を検討したうえで、必要に応じ申出人と福祉サービス実施機関との話し合いの場を設けたり、話し合いに立ち会ったりします。

市や関係機関への報告

利用者への虐待や重大な法令違反については速やかに市へ報告し、行政による調査・指導・監査を求めます。

苦情相談の受付

来所、電話、FAX、メールで受け付けています。

（来所にはなるべく事前にご連絡ください）

相談援助

窓口担当者（相談員）がご相談をお聞きします。申出人の意向を確認したうえで、必要に応じて助言や解決方法の検討を行います。