

福祉サービス運営 適正化委員会における 「苦情解決」のあらまし

苦情申出をできる人

利用者本人とその家族。その他、問題の状況を具体的に把握している方。

対象となる福祉サービス

介護保険サービスを除くすべての福祉サービス。ただし、1年以上過去の出来事、損害賠償の請求を目的とする場合、刑事事件として警察による対応がふさわしい場合、医療的な判断が必要な場合などは取り扱えないことがあります。

匿名による相談・申し出

匿名可。ただし、運営適正化委員会から申出人に連絡がとれない場合は、解決に向けた具体的な取組みができないことがあります。

利用料

相談から対応まですべて無料。

解決までの標準的な流れ

- ① 担当委員が申出人から直接お話を伺います。
- ② 事業者や関係者の調査を行い、事実関係等を明らかにします。
- ③ 調査結果をふまえ、改善の申入れや話し合いの設定等を行います。
- ④ 結果を申出人に報告します。

※問題が重大な場合には、法律に基づき東京都知事に通告することもあります。



お気軽にご相談ください!
福祉サービス運営
適正化委員会への
相談方法

月曜～金曜の 午前9時～午後5時まで

- * 祝日、年末年始はお休みです。
- * 面談による相談もできますが、

まずはお電話ください。

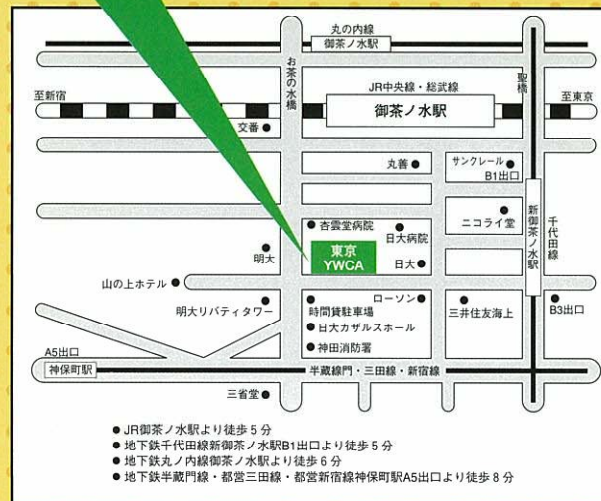
福祉サービス運営適正化委員会

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台1-8-11

東京YWCA会館3階

Tel:03(5283)7020 Fax:03(5283)6997

E-mail:kaiketsu@tcsw.tvac.or.jp



福祉サービスに関する苦情相談・解決のために

福祉サービス 運営適正化委員会 のご案内

● 職員の態度や言葉
づかいに傷ついた。

● 苦情を言ったら
「いつでもやめていい」と
言われた。

● 頼んだ仕事を満足
にしてくれない…

まずは
お電話
ください

運営適正化
委員会は

社会福祉法第83条に基づき都道府県の
社会福祉協議会に設置された、福祉
サービスの苦情解決のための第三者委
員会です。

福祉サービスの苦情相談の窓口は3段階。

相談しやすい
ところをお選び
ください。



【相談・申出者】福祉サービスの利用者・家族・その他関係者等

相談・苦情の申し出

1

福祉サービスの提供事業者

*福祉サービス事業者には、利用者等からの苦情を受け付け、解決に努める義務があります（社会福祉法 82 条）。

福祉サービス事業者には、

- ①苦情受付担当者
- ②苦情解決責任者
- ③第三者委員

を置いて、苦情解決にあたることが求められています。これらは、利用契約書（重要事項説明書）に記載されることになっているのでご確認ください。

事業者には話しにくい。相談したけど埒が明かない、という場合には・・・

2

地域（区市町村）の苦情対応機関

*東京都独自の仕組みとして地域（区市町村）ごとに苦情対応機関が設置されています。*機関のない地域も一部あります。

地域（区市町村）の苦情対応機関には、

弁護士などの専門家が相談に応じて助言をする形態と、事業者への調査や勧告等を行って具体的に解決を図る形態があります。詳しくは福祉サービス運営適正化委員会までお問合せください。

地元では相談したくない。対応してもらったがまだ不満、という場合には・・・

3

福祉サービス運営適正化委員会

*苦情対応のための専門機関で、弁護士・医師・大学教授などの委員が個々の事案を直接担当して解決にあたります

事業者に対して弱い立場になりがちな利用者を支援し、問題の適切な解決やサービスの改善を図ることを目的としています。

★利用者の立場に立った親身な相談と、解決に向けた積極的な行動を motto にしています。
どうぞお気軽にご相談ください。