

福祉サービスに関する苦情対応のご案内

お気軽にご相談・ご利用ください

あなたやご家族が利用する福祉サービスについては、法律(社会福祉法82条)により、サービス提供事業者が苦情解決に努めることが義務付けられています(1)。
また、事業者自らによる苦情の解決が期待できない場合には、地域(区市町村)ごとに設置された「苦情対応機関」に相談することができます(2)。
さらに、苦情解決のための広域の専門機関である「福祉サービス運営適正化委員会」でも具体的な解決に向けた対応を行っています(3)。

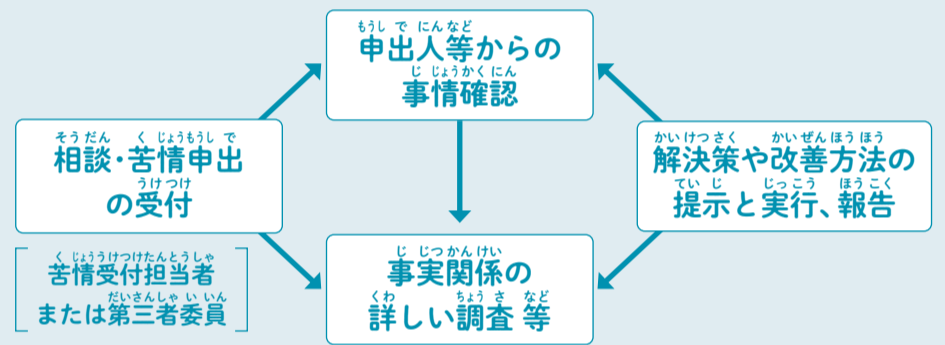


ご利用になる機関は1、2、3の順で優先されますが、ご希望により、はじめから2や3に相談することも可能です。

1 事業者段階での対応

- ▶ 利用する福祉サービスに関して不満や疑問がある、改善してほしいという場合、まずは事業所に置かれた「苦情受付担当者」にご相談ください。
- ▶ 苦情を受け付けた事業所では「苦情解決責任者」が中心となって、苦情の内容をよく確認し、必要な調査や話し合いなどを行った上で、解決策や改善方法の結論を相談者・申出人に報告します。
- ▶ 事業所が外部委員である「第三者委員」を設置している場合には、そちらに相談することも可能です。

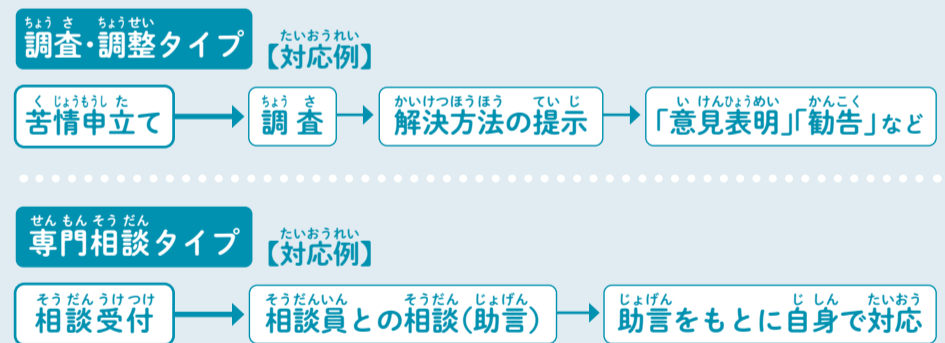
《事業者における苦情解決までの標準的な流れ》



2 区市町村福祉サービス等苦情対応機関における対応

- ▶ 事業者には直接話しにくいので第三者である専門の機関に相談したい。そんな場合には、地元(区市町村)にある苦情対応機関に相談や申し出をすることができます。
- ▶ 区市町村の苦情対応機関は、行政が運営している場合と、社会福祉協議会等に設置されている場合があります。
- ▶ 専門委員(オンブズマン等)が調査・解決に向けた調整を行うタイプと、弁護士等の専門家が相談に応じ、解決に向けた助言等を行うタイプなどがあります。

《苦情対応機関の2タイプ》



※苦情対応機関が設置されていないところもあります。詳しくは当該事業所または福祉サービス運営適正化委員会までお尋ねください。

3 福祉サービス運営適正化委員会での対応

- ▶ 運営適正化委員会は、社会福祉法83条に基づき都道府県ごとに設置された苦情解決のための専門機関です。
- ▶ 個々の苦情申出に対して、弁護士や社会福祉の専門家などが担当し、詳しく事情を伺ったうえで、事業者の調査を行ったり、改善の申し入れなどを行います。
- ▶ 事業者や区市町村苦情対応機関に相談したが満足いく対応がなされなかったという場合のほか、地元では相談しにくいといった場合にもご利用が可能です。

《苦情相談のQ & A》～運営適正化委員会の場合

- Q. 相談や苦情の申し出はだれでもできますか？
⇒ 利用者本人や家族だけでなく、状況を具体的に把握している方であればどなたでも相談や申し出が可能です。
- Q. 匿名でも相談できますか？
⇒ 匿名でもかまいません。ただし、匿名の場合には具体的な事実確認などが十分にできない場合があります。
- Q. 料金はかかりますか？
⇒ 相談や事情調査などを含め、すべて無料です。

※介護保険によるサービスは、原則として区市町村の介護保険所管課または東京都国民健康保険団体連合会(Tel.03-6238-0177)が対応します。

*このポスターに関するお問合せ・ご相談は、当事業所の苦情受付担当者、または福祉サービス運営適正化委員会事務局(Tel.03-5283-7020)までお気軽にどうぞ。