

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を求められています。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。

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。

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
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モットーにしています。
どうぞお気軽にご相談ください。

※介護保険によるサービスは、原則として各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。