

運営適正化委員会での対応

福祉サービスについては、サービス提供事業者が苦情解決に努めることが法律(社会福祉法第82条)で義務付けられています。

また、東京においては、事業者自らによる苦情解決が期待できない場合等には、地域(区市町村)ごとに設置された苦情対応機関へ相談することもできます。

事業者や区市町村の苦情対応機関に相談したが納得できなかった場合や、地元では相談しにくい場合等には、広域の機関である運営適正化委員会にご相談ください。

苦情申出できる人

利用者本人とその家族。その他、状況を具体的に把握している方。

※匿名でも相談できますが、具体的な事実確認などが十分できない場合があります。

対象となる福祉サービス

原則として、東京都内の、社会福祉法第2条に基づく福祉サービス(介護保険によるサービスは除く)。

※1年以上過去の出来事、損害賠償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ません。

利用料

相談や事情調査などを含め、すべて無料です。

標準的な対応の流れ

まずは事務局にお電話でご相談ください。その後、苦情申出書の提出により苦情申出された個々の苦情の内容を委員会で審議し、対応する場合には委員が申出人から詳しく事情を伺います。その上で、事業者等の調査を行い、報告書により、サービスの質の向上にむけて改善の申入れなどを行います(なお、この対応に依らない場合もあります)。

相談方法



ご相談はまずは
お電話にて受け付けています。
相談の秘密は守ります。
安心してご相談ください。

電話番号 03-5283-7020

相談受付:月~金曜日の午前10時~午後4時
(祝日、年末年始を除く)

このほか、ホームページ上の
お問い合わせフォームやFAX、
メール等でもご相談を受け付けています。

お問い合わせフォーム

<https://www.tcsw.tvac.or.jp/tekiseika/form/index.html>



お問い合わせフォーム

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

ホームページ

<https://www.tcsw.tvac.or.jp/tekiseika/>



ホームページ

一人で我慢して
いませんか

福祉サービスに関する
苦情相談を
受け付けています

福祉サービス

運営適正化委員会

のご案内

こんな時にご相談ください

- 職員^{しよくいん}の乱暴^{らんぼう}な態度^{たいど}や言葉遣い^{ことばづか}に傷ついた^{きず}
- サービスの内容^{ないよう}や料金^{りょうきん}が事前^{じぜん}の契約^{けいやく}と違う^{ちが}
- 苦情^{くじょう}を言ったら「いつでもやめていい」と言われた^い
- 説明^{せつめい}なく、契約^{けいやく}を打ち切られた^{うちき}

運営適正化委員会とは

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に基づき各都道府県社会福祉協議会に設置された、苦情解決のための委員会です。

とうきょう と ない ふく し くじょう そうだん さき だん かい 東京都内での福祉サービスの苦情の相談先は3段階あります

1

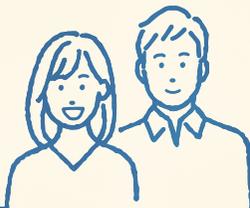
福祉サービス提供事業者

利用する福祉サービスに関する不満や疑問、改善してほしいこと等は、まずはその福祉サービスを提供する事業者にご相談ください。

事業者には、法律(社会福祉法第82条)により、利用者等からの苦情解決に努める義務があります。

● 事業者には「苦情受付担当者」と「苦情解決責任者」が置かれています。「苦情受付担当者」等のスタッフが相談を受け付けた後、「苦情解決責任者」を中心に苦情解決に向けた対応を行い、相談者や申出人に報告します。

● 事業者が外部委員である「第三者委員」を設置している場合、第三者委員に相談することもできます。



2

区市町村福祉サービス等苦情対応機関

事業者には直接話しにくい場合や、第三者の機関に相談したい場合は、地域の区市町村にある福祉サービス等苦情対応機関に、相談や苦情の申し出ができます。

● 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。また、専門委員(オンブズマン等)が調査や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て解決に向けた助言等を行うタイプがあります。

※各機関により、対応可能な事業の範囲や対象利用者等が異なります。また、苦情対応機関がない地域も一部あります。詳しくは事業者または運営適正化委員会にお問い合わせください。

※ご相談内容により、各区市町村の当該事業に関する所管課(例：障害福祉課、保育課等)にご相談いただくこともできます。



3

福祉サービス運営適正化委員会

事業者や区市町村の苦情対応機関に相談したが納得できない場合や、地元では相談しにくい場合等に、広域の苦情対応機関として、相談や苦情の申し出をすることができます。

● まずはお電話等で相談を承ります。苦情の申し出をされる場合には、弁護士や社会福祉の専門家等からなる委員会で個々の苦情の内容を審議します。対応する場合には委員が詳しく事情を伺った上で、事業者等に調査をし、報告書により改善の申し入れ等を行います。

※委員会に取り扱う対象範囲等には定めがあります。また委員会での審議の結果、この対応に依らない場合もあります。

※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。

