

ふくし
福祉サービスの
相談そうだん・苦情くじょうを
お聞きします



ないよう
サービス内容が
せつめい ちが
説明と違った

しよくいん たいおう
職員の対応や
ことばづか こま
言葉遣いに困った

せつめい
ケガの説明を
ほ
して欲しい

ふくし しせつとう りよう ふくし
ホームヘルパーや福祉施設等ご利用の福祉サービスで
こま
お困りのことがあったら

りよう じぎょうしょ そうだん
まずは、ご利用の事業所にご相談ください

じぎょうしょ お くじょううけつけたんとうしゃ そうだん
事業所に置かれている苦情受付担当者がご相談を
き くじょうかいけつせきにんしゃ かいけつ つと
お聞きし、苦情解決責任者が解決に努めます

職員には言いにくかったり納得できない場合は、次の機関がご相談をお受けします。

秋田県運営適正化委員会(秋田県福祉サービス相談支援センター)

〒010-0922 秋田県秋田市旭北栄町1番5号 秋田県社会福祉会館内

TEL 018-864-2726 FAX 018-864-2702

E-mail ssc@akitakenshakyō.or.jp

秋田県福祉サービス相談支援センター

(秋田県運営適正化委員会)



の苦情相談 Q&A



Q 運営適正化委員会とはなんですか？

A 福祉サービスの利用に関する「苦情」は、福祉サービスを提供している事業者と利用者との話し合いで解決していくことが必要です。しかし、当事者同士の話し合いでは解決できない場合や苦情を言いにくい場合があります。

そのようなときに中立・公正な立場で相談や助言、調査等を行い、苦情の解決をお手伝いするため、社会福祉法第83条により設置された委員会です。本県では「秋田県福祉サービス相談支援センター」の名称でお手伝いしています。

Q どのような方が利用できますか？

A 福祉サービスを利用している本人や家族、ご本人の代理人等が相談できます。また、民生委員・児童委員や職員など利用しているサービス内容についてよく知っている方も相談できます。

Q どのような福祉サービスの苦情相談ができますか？

A 子どもや障害者、高齢者等に関する在宅における福祉サービスや福祉施設でのサービスに関する苦情の相談をお受けします。なお、介護保険サービスに関する苦情は、秋田県国民健康保険団体連合会(018-883-1550)、要介護度の認定に関する苦情は市町村の介護保険担当で受け付けています。

Q どのようなことをしますか？

A 苦情相談はセンター職員が受け付け、本人の同意を得た上で助言や必要に応じて事情調査やあっせん等を行います。また、相談内容によっては弁護士や医師、大学教授、社会福祉士等の苦情解決委員が専門の立場で相談や助言を行います。

Q どのようにすれば利用できますか？

A 利用を希望する方は、直接相談支援センターにお越しいただくか、電話やファクシミリ、メール、お手紙等でも相談をお受けします。

Q 名前を言わなくとも利用できますか？

A 匿名でも相談できます。ただし、匿名の場合、助言はできませんが、苦情の対象となっている事業者への事情調査等を行う事が難しい場合があります。苦情解決のお手伝いができない事もあります。

Q 利用料は必要ですか？

A 利用料は必要ありませんので、お気軽にご相談ください。

Q 取り扱えない苦情相談はありますか？

A 裁判所で係争中のものや行政不服申立中のもの、他機関での対応が優先されるもの等、取扱できない苦情もありますので、一度ご連絡ください

福祉サービスに関する苦情解決のしくみ

