

福祉サービスを利用して

困っていることや悩んでいることは ありませんか？

希望したサービスが
受けられていない

ケガをしているのに、
状況の説明も謝罪
もされていない



職員の言葉や態度に
傷つけられた
人格を否定するような言葉を
浴びせられてショック！

契約のときに聞いた
サービス利用料と
請求された利用料の額が
随分と違っている

そんな時は、まず



STEP1

利用している福祉サービス事業所にご相談してみてください

福祉サービス事業所には、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、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。

苦情解決に当たることが求められているほか、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ます。

事業所側には話しにくい

相談したけれど、納得がいかない

STEP2

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)へ

相談者と福祉サービス事業所の双方の話し合いによる解決を目指し、助言、事業所への聞き取り、苦情の伝達、話し合いの機会を設けるなど、苦情解決のお手伝いをします。

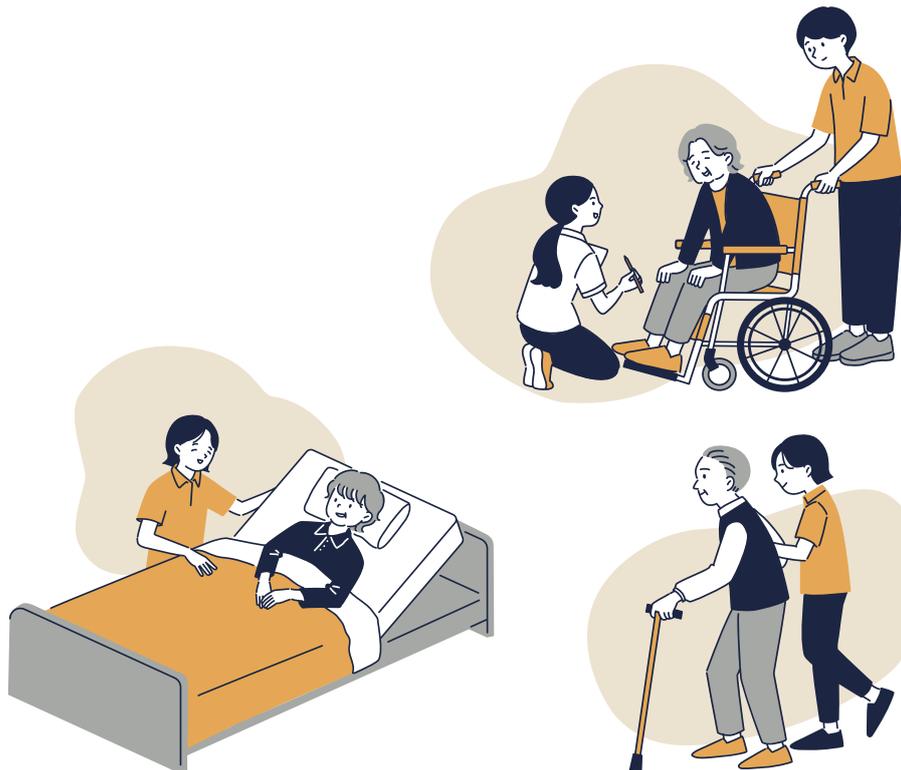
なお、介護保険サービス利用に関する苦情は、秋田県国民健康保険団体連合会(☎018-883-1550)、要介護度の認定に関する苦情は各市町村の介護保険係で受け付けます。

また、当センターは、福祉サービス事業所及びその職員等への監査・監督・指導の権限は持っていません。相談の内容によってはできないこともあります。

福祉サービス苦情解決制度のご案内

福祉サービス利用上の苦情の解決をお手伝いをします

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）は、福祉施設サービス（入所・通所施設等）や訪問サービス（訪問介護・訪問看護・訪問入浴）などを利用する上での苦情・困りごとなどの相談をお聞きし、解決のお手伝いをします。



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）とは？

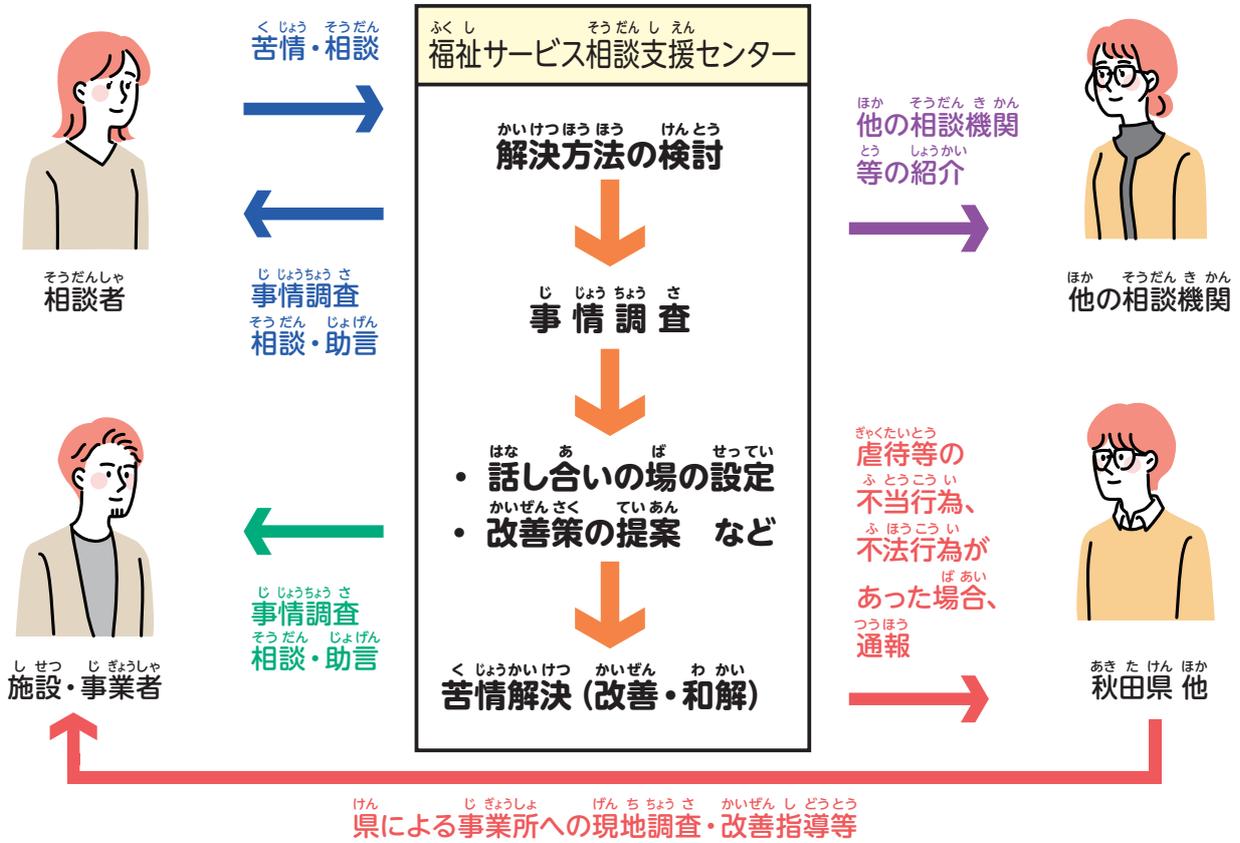
福祉サービスは、利用を希望する方が自分で選び、サービス提供事業者との合意・契約によって利用する仕組みとなっています。しかし、実際にサービスを利用して、希望したサービスと違っていたり、契約する時に聞いた説明と内容が違っていたりするなど、今、利用している福祉サービスに疑問や不満を感じることもあるかもしれません。

また、サービス提供事業者の職員から、人格を傷つけるような言葉やハラスメントを受けるなどの不快感や不満を感じることもあるかもしれません。

このような、福祉サービスを利用する上での苦情を解決するため、秋田県社会福祉協議会に設置された苦情解決のための中立・公正な第三者委員会です。（社会福祉法第83条）

福祉サービス相談支援センターでの苦情解決の仕組み(イメージ)

あき た けん うんえいてきせい か い いんかい
(秋田県運営適正化委員会)



苦情解決の方法

解決方法の検討	相談者の意向を伺いながら、事情調査や助言、サービス事業者との話し合いの場のあっせんなど、苦情・相談内容に応じた解決方法を検討し、提案します。
相談・助言、あっせん	相談者やサービス事業者への相談対応・助言を行います。また、相談者とサービス事業者との話し合いが必要な場合は、双方の話し合いの場を設定します。
事情調査	苦情・相談内容に対する事実確認が必要な場合、相談者とサービス提供者の同意を得て、聴き取りや現地訪問などの調査を行います。
他機関の紹介	相談内容に応じて、他の相談機関や支援機関等の紹介や情報提供をします。
不当行為等の通報	サービス利用者への権利侵害や虐待等の不当な行為がある場合、また、その疑いがある場合は、秋田県知事等の関係機関に速やかに通報します。

くじょうそうだん 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助言・申し入れ等が難しい場合があり、苦情解決のお手伝い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、取り扱いできない苦情もありますので、一度ご連絡ください。

そうだんほうほう 相談方法

● 電話相談 018-864-2726 月曜日～金曜日(祝休日を除く)

午前9時～午後5時まで

● メール・FAX・手紙での相談

e-mail : ssc@akitakenshakyō.or.jp

FAX : 018-864-2840

住所 : 〒010-0922 秋田市旭北栄町1-5 秋田県社会福祉会館内

● 来所(要予約)での相談

面談による相談をご希望の場合は、予め電話で日時の予約をお願いします。

〒010-0922 秋田市旭北栄町1-5 秋田県社会福祉会館内

TEL : 018-864-2726

※土日祝日、年末年始は電話相談と来所相談は休みます。



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)

〒010-0922 秋田市旭北栄町1-5 秋田県社会福祉会館内

TEL:018-864-2726 FAX:018-864-2840 e-mail:ssc@akitakenshakyō.or.jp