

たと
例えばこんなこと、

ありませんか？

しよくいん たいおう
職員の対応や

ことば
言葉づかいが

き
気になる



ないよう
サービスの内容や

りようきん せつめい
料金が説明された

ないよう ちが
内容と違う



おも
思ってもみなかった扱いを

う おも
受けて、いやな思いを

きず
したり、傷ついたりした



たいせつ
大切なものを

こわされてしまった



しよくじ
食事のメニューを

くふう
工夫してほしい



くじょう ようぼう もう で けっか
苦情や要望を申し出た結果…

かいご にっちゆう
質の高い介護が受けられて、日中

お かつどう じかん なが
起きて活動する時間が長くなったよ。



しよくいん せつきよくてき こえ か
職員から積極的に声を掛けられるようになって、

はなし き
よく話を聞いてもらえるようになったね。

こえ むくし こうりょう
あなたの声が福祉サービスの向上につながります。

やまぐちけん ふくし うんえいてきせいはいいんかい
山口県福祉サービス運営適正化委員会

〒753-0072

さくせいせきにんしゃ
(リーフレット作成責任者)

やまぐちし おおてまち やまぐちけんしゃかい ふくし かいがん
山口市大手町9-6 山口県社会福祉会館

しゃかいふくしほうじんやまぐちけんしゃかいふくしきょうぎかい
(社会福祉法人山口県社会福祉協議会内)



TEL : 083-924-2837



FAX : 083-924-2793



kujou@yg-you-i-net.or.jp



受付日時

げつ きんようび どにち しゆくさいじつ ねんまつねんし のぞ
月～金曜日(土日・祝祭日・年末年始は除く)

ごぜん じ ふん ごご じまで
午前8時30分～午後5時まで



ファックス 電子メールによる相談は 24時間受付



このリーフレットは、共同募金の助成金により、「福祉サービス

事業所における第三者委員活動促進検討会」で作成したも

のです。

じぎょうしょ
事業所には

い
言づらい…。

そうだん
相談したいけれど

なっとく
納得できない!

なや
その悩み、

だいさんしゃいじん
第三者委員に

そうだん
相談して

みませんか？



やまぐちけんしゃかいふくしきょうぎかい
山口県社会福祉協議会

やまぐちけん ふくし うんえいてきせいはいいんかい
山口県福祉サービス運営適正化委員会

利用しているサービスについて苦情や要望が

あったら、まずは職員に相談してみましょう。

でも…



いつも忙しそう
話にくいな…

おも
思っている

お世話になっているから、
こんなことを言ってもいいのか…

い
言い出しにくい

な
納得できない

かんじょう
感情的になる

福祉サービスの利用は、「利用者」と「事業者」

が契約することにより成り立っています。

利用者が事業者に思いを言いつらい状況は、

対等な立場にあるとは言えません。

そんなときこそ第三者委員へお話しください！

第三者委員は、地域の民生
委員や施設を知っている関係者
が担うことが多いです。



だいさんしゃいいん 第三者委員ってどんな人？

利用者が事業所に苦情や要望を申し出にくいときに、苦情や要望を聞き、利用者などと事業者との話し合いに立ち会ったり、助言をしたりするなど、解決への調整役になってくれる人です。公正・中立的な立場から、利用者がよりよい福祉サービスを受けられるように対応します。利用しているサービスの第三者委員については、事業所内に掲示されていたり、契約書や重要事項説明書に記載されていたりします。第三者委員には、電話やFAX・手紙を通して又は直接面会して相談することができます。また、施設に意見箱が設置してある場合もあります。

