

福祉サービス苦情解決制度のご案内

福祉サービスを利用していて 困ったことや悩んでいることはありませんか？

福祉サービスは、利用者が自分で選んで契約して利用する仕組みになってきています。

しかし、いざサービスを利用してみると、事前に聞いていた説明や契約をした内容と違っていたり、今受けているサービスに疑問や不満を感じている方もおられるかもしれません。

このような福祉サービスに関する苦情を解決するために、事業者段階での「苦情解決の仕組み」づくりと、それを支援するために、「山口県福祉サービス運営適正化委員会」が設置されています。



やまぐちけんふくしぎーびすうんえいてきせいかいいんかい
山口県福祉サービス運営適正化委員会

TEL 083-924-2837

福祉サービスの苦情解決をお手伝いします。

たとえば・・・

サービス内容が、契約のときに聞いていた説明とちがう。



職員の対応（態度や言葉遣い）が乱暴だ。

福祉サービスの内容や利用料について、わかりやすい言葉で説明してほしい。



施設でケガをしたのに、家族への連絡や説明がない。



トイレや入浴などの介助は同性にしてほしい。

このような場合は、まず

利用している福祉サービス事業所にご相談ください。

困りごとや悩み、疑問に思っていることなどを、まずはサービスを受けている事業所に話してみてください。（「苦情解決の仕組みの活用」）

事業所には、「**苦情解決責任者**」と「**苦情受付担当者**」が設置され、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることになっています。（利用契約書や重要事項説明書等に記載があります。）

また、法人・事業所の中には、客観性を確保するために、職員以外の方を「**第三者委員**」に任命し、話し合いに立ち会ったり助言を行ったり、中立な立場で苦情解決のために積極的な役割を果たしてもらっているところが増えています。

それでも解決しなかった場合や、事業所に直接言いにくい時には

「山口県福祉サービス運営適正化委員会」にご相談ください。

「山口県福祉サービス運営適正化委員会」では、相談者と事業者の双方の話し合いによる解決を目指し、相談、助言、事情調査、あっせんなどを行い、苦情解決のお手伝いをします。

【運営適正化委員会とは・・・】

社会福祉法第83条に基づき、公正・中立な第三者機関として、福祉サービスに関する苦情を適切に解決するために、各都道府県社会福祉協議会に設置されています。

山口県福祉サービス運営適正化委員会では、「苦情解決部会」にて、社会福祉・法律・医療などに学識を有する専門家8名により苦情解決をはかっています。

1 苦情相談の受付

電話、来所、FAX、手紙、電子メールで受け付けます。

2 事実確認・解決方法の検討

相談者の意向を確認して事実確認を行い、委員会で解決のための方法を検討します。(事情調査や助言、あっせんなど)

3 事情調査 (※必要がある場合)

内容について事実確認を行う必要がある場合に、相談者と事業者の同意を得て調査を行います。

4 相談・助言

必要に応じて相談者に対する事情の説明や、事業者への助言を行います。

5 あっせん

必要に応じて相談者・事業者双方の同意を得て、話し合いの場の設定、解決方法の提案をします。

6 県知事への通知

虐待や法令違反など、重大な不当行為であると判断される場合は、山口県知事へ通知します。



福祉サービス運営適正化委員会 Q&A

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・障がい者・高齢者の方々を対象とした、施設や在宅における「福祉サービス」全般に関する相談を受け付けています。

なお、「介護保険サービス」についての苦情は、市町の介護保険担当窓口や、「山口県国民健康保険団体連合会（TEL 083-995-1010）」で専門的に対応しています。

Q 誰でも相談することができますか？

A

利用者本人、その家族、利用者本人の同意を得ている代理人などが相談することができます。また、民生委員・児童委員や事業所職員など、利用者本人の状況や提供されている福祉サービスの内容をよく知っている方が相談することもできます。

Q 自分の住所や氏名を言わずに相談できますか？

A

匿名での相談もできます。ただし、事業者に対して確認や事情調査を行ったり、助言や改善の申し入れを行うときには、匿名のままでは難しいことがあります。相談については無料にて秘密は守られますので、安心してご相談ください。

Q 誰が相談にのってくれるのですか？

A

まず委員会事務局職員にて相談をお聞きします。相談内容に応じて、社会福祉、法律、医療などに関する学識経験をもつ委員会の苦情解決部会委員（8名）が、解決に向けて必要な対応をします。



電話、来所、FAX、手紙、電子メールのいずれの方法でも相談を受け付けています。

※来所される場合は、必ず事前にご連絡ください。

TEL 083-924-2837

FAX 083-924-2793

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

【受付日・時間】

月～金曜日（土日・祝祭日・年末年始は除く）

8：30～17：00

山口県福祉サービス運営適正化委員会

（社会福祉法人 山口県社会福祉協議会）

〒753-0072 山口市大手町 9-6 山口県社会福祉会館内