

**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」（社会福祉法第2条に規定されている第1種、第2種社会福祉事業で提供されるもの）が対象です。なお、「介護保険サービス」についての苦情は、市町村の介護保険担当窓口や「福島県国民健康保険団体連合会（TEL 024-528-0040）」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・児童委員やその事業所職員など、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** ご希望により匿名での相談もできます。ただし、事業者には状況を聞いたり、助言や改善の申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、守秘義務によって、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が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持つ委員会の苦情解決部会委員（5名）が、解決に向けて必要な対応をします。

**Q** どのような対応をしてくれるのですか？

**A** ご相談をよくお聞きして、相談者の意向を確かめたうえで、事業者の事情調査や解決に向けた助言、あっせんを行います。なお、ご相談の内容から、虐待や重大な法令違反による苦情であった場合には、すみやかに人権が救済されるように福島県知事等に通知します。

## 相談の方法

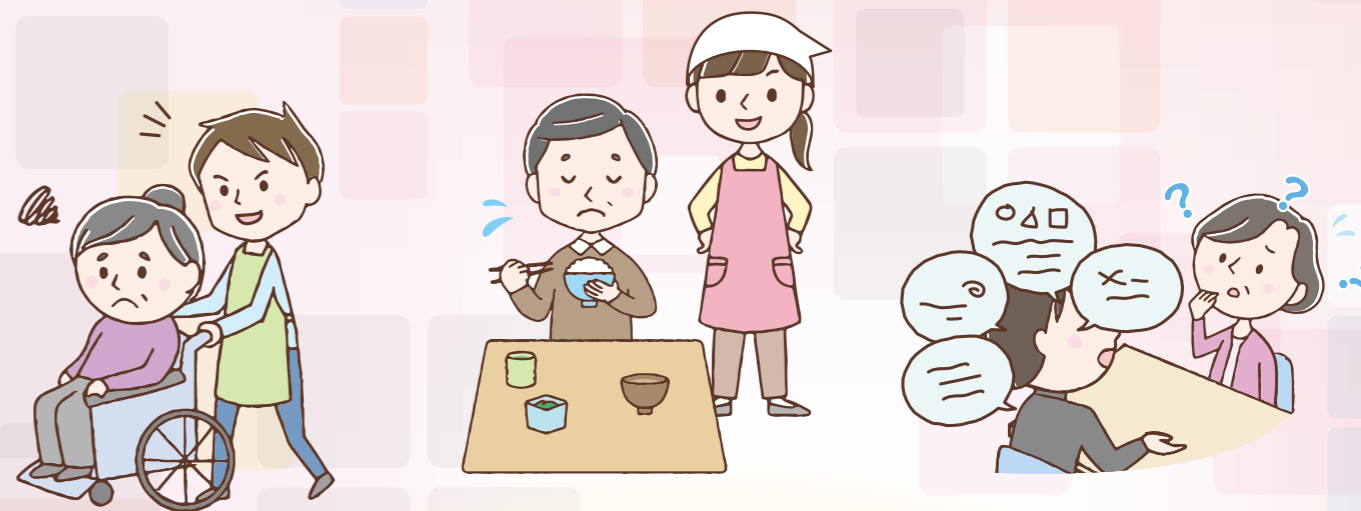
電話、来所、FAX、手紙、電子メールのいずれの方法でも相談を受け付けています。  
※来所される場合は、必ず事前にご連絡ください。

- TEL・FAX **024-523-2943**
- E-mail [kujou@fukushimakenshakyo.or.jp](mailto:kujou@fukushimakenshakyo.or.jp)
- 受付日・時間 月～金（土日、祝祭日、年末年始は除く）  
9:00～16:30



## 福島県運営適正化委員会

〒960-8141 福島市渡利字七社宮111（福島県総合社会福祉センター内）  
TEL・FAX 024-523-2943  
E-mail : [kujou@fukushimakenshakyo.or.jp](mailto:kujou@fukushimakenshakyo.or.jp)



# 福祉サービスについて、 お困りのことはありませんか？



## 福島県運営適正化委員会

福島県運営適正化委員会は、苦情解決を通じて福祉サービスの適切な利用または提供を支援するとともに、福祉サービスの質の向上と利用者の権利擁護に取り組みます。

# 福祉サービスを利用して 困ったことや悩んでいることはありませんか？

職員の態度や言葉づかいに  
いやな思いをした

サービス内容が契約の時に  
聞いていた説明とちがう

サービス内容について  
わかりやすい言葉で  
説明してもらいたい

施設でケガをしたのに、  
家族への連絡や説明がない



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、まずは福祉サービスを受けている事業所に話してみてください。

事業所は、「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、利用者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、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」として設置し、話し合いに立ち会ったり助言を行ったり、中立的な立場で苦情解決のために積極的な役割を果たしています。

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ときは

## 「福島県運営適正化委員会」にご相談ください。

「福島県運営適正化委員会」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。

### POINT! 運営適正化委員会とは…

社会福祉法第83条に基づき、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る中立・公正な第三者機関です。

福島県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5名により苦情解決を図っています。



## 運営適正化委員会での 苦情解決の流れ

1

### 苦情相談の受付

電話、来所、ファックス、手紙、電子メールで受け付けています。



2

### 事実確認・解決方法の検討

相談者の意向を確かめた上で、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、助言、あっせんなど)

3

### 事情調査(必要のある場合)

相談者から相談内容の事実確認をする必要がある場合、委員や事務局の職員が関係者への聞き取りや現地訪問などの調査を行います。



4

### 相談・助言

必要に応じて、相談者や事業者への相談・助言を行います。

5

### あっせん

相談者と事業者との話し合いの場を設定し、話し合いによる解決を図ります。

6

### 県知事等への通知

利用者への虐待や重大な法令違反による苦情の場合は、すみやかに福島県知事等に通知し、行政による調査、指導、監督を求めます。

