

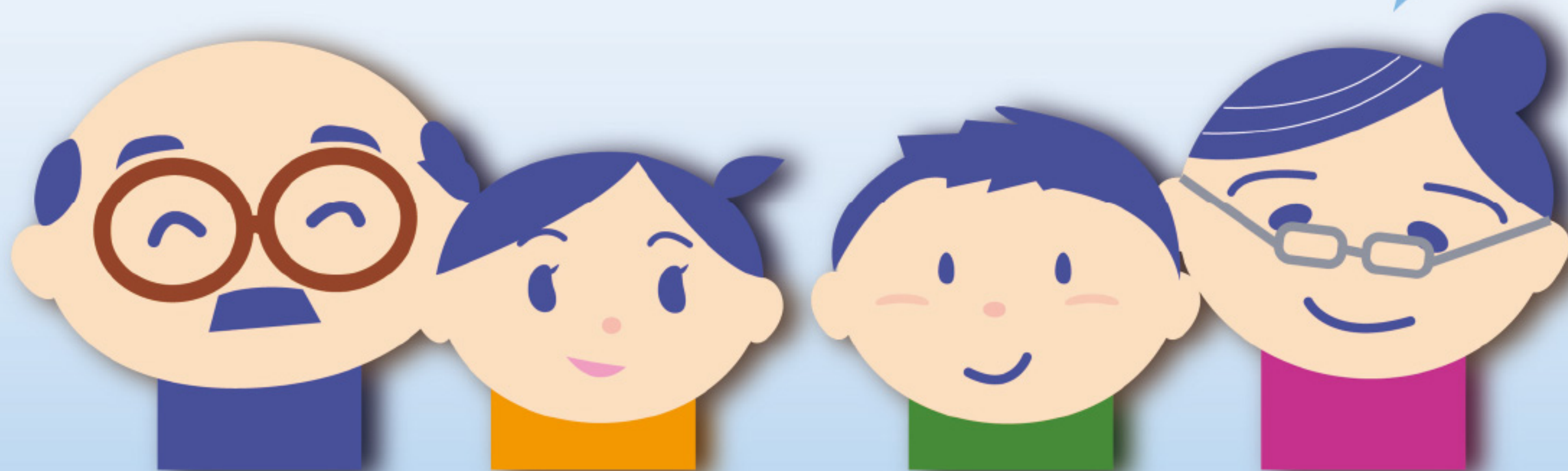
福祉サービス苦情解決制度のご案内

福祉サービスの 苦情解決への おてつだいをします。

福祉サービスは、利用者が自分で選んで利用する仕組みになってきています。

しかし、自分で選んだというものの、いざサービスを利用してみると、事前に聞いていた内容、または契約してい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いらっしゃるかもしれません。

このような福祉サービスの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、それをバックアップする大阪府段階の苦情解決のための「委員会」が設置されています。



福祉サービス苦情解決委員会
(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)

TEL 06-6191-3130

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？

自分が思っていたような
サービスが受けられない

職員の態度や言葉づかいに
傷ついてしまった

ケガをしたのに
謝罪してもらえない

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



このような場合には、まず

福祉サービスを受けている事業者にご相談ください。

不満や悩み、疑問に思っていることなど、モヤモヤした気持ちが大きくないうちに、まずは福祉サービスを受けている事業者に気軽に話してみてください。

事業者は「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。

また、事業者の中には、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、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、
事業者に直接言い出しにくいときは、

福祉サービス苦情解決委員会にお気軽にご相談ください。

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めざし、助言、相談、事情調査、あっせんなどを行い、苦情解決のお手伝いをいたします。

福祉サービス苦情解決委員会とは

社会福祉法第83条にもとづき、福祉サービスについての苦情を適切に解決するために全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です。

苦情の解決をはかることによって、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割をもっています。

[対象となる福祉サービスの範囲] 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるサービス

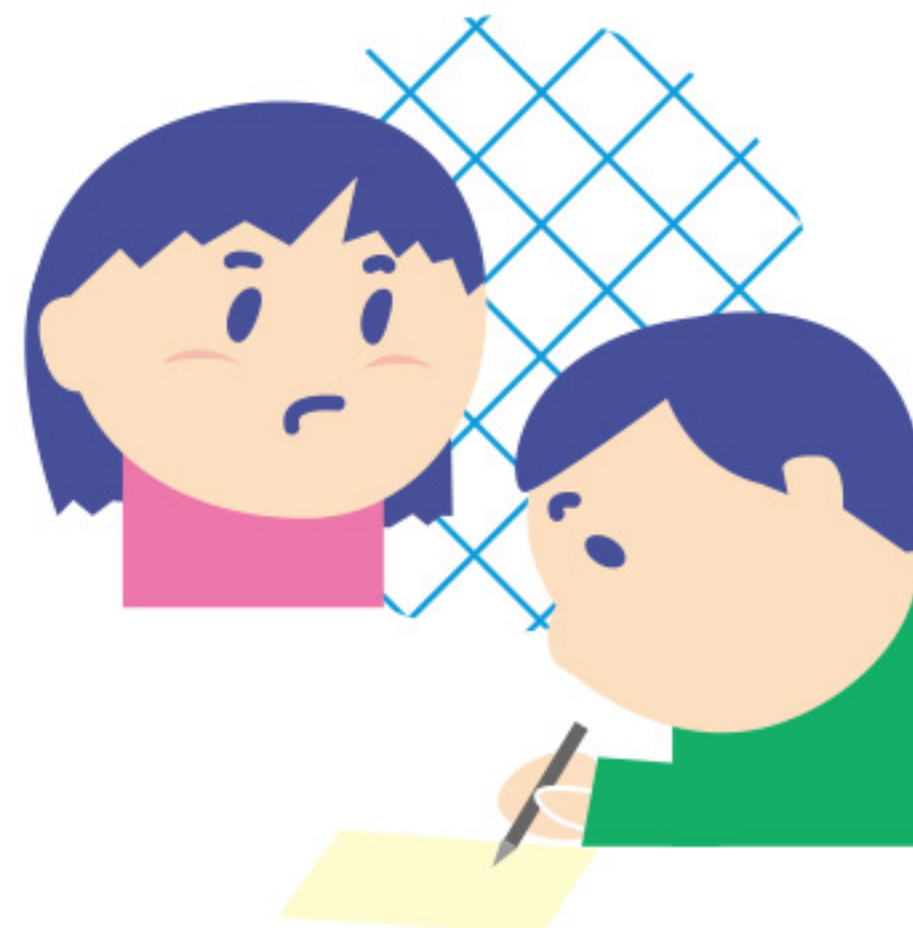
福祉サービス苦情解決委員会での 苦情解決の流れ



1

苦情相談の受付

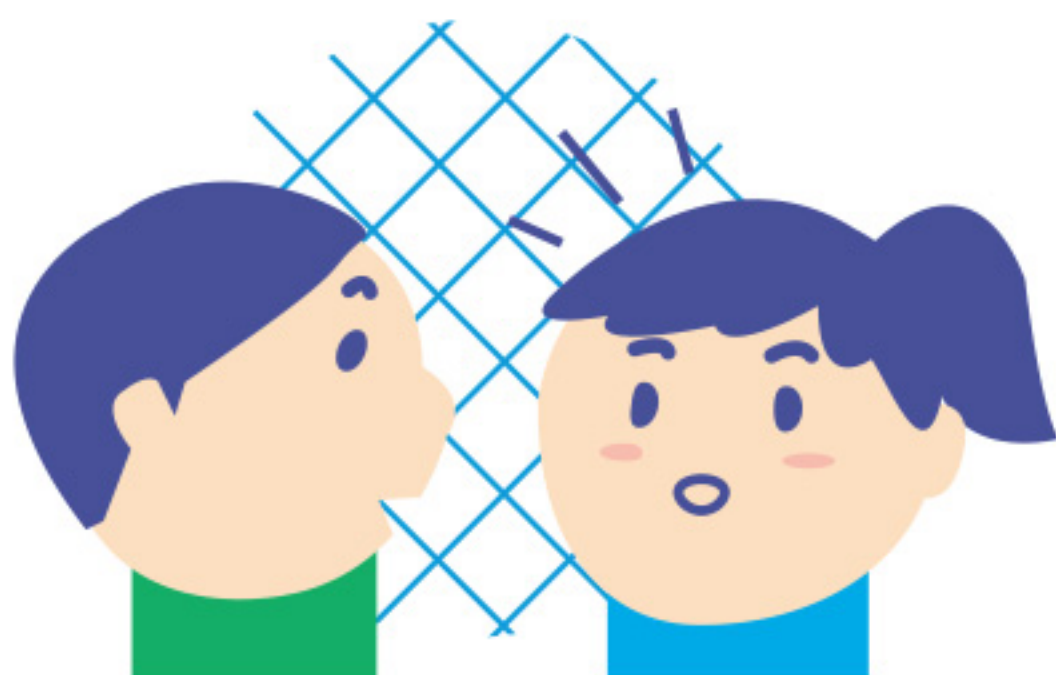
来所、電話、ファックス、メール、手紙のいずれでも相談を受け付けています。



2

解決方法の検討

委員会で相談の内容を受けて解決のための方法を検討します。相談者の意向を確かめたうえで、必要に応じて事情調査や相談者への助言、相談者と事業者の話し合いのあっせんなど、相談内容に応じた方法を検討します。



3

事情調査

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

4

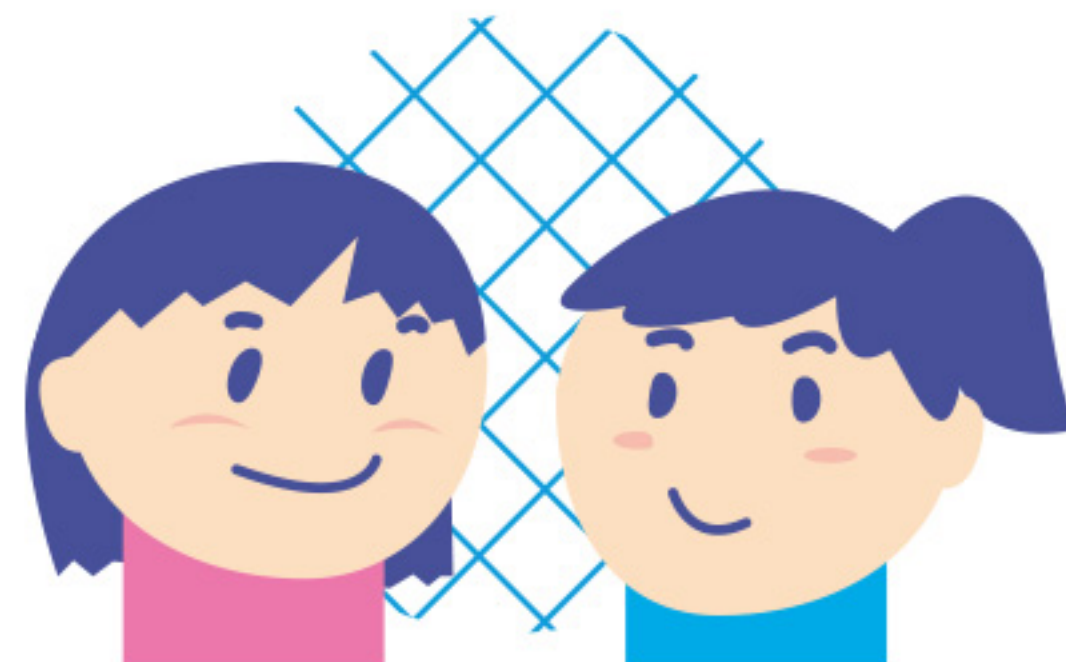
相談・助言

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による解決が適当と考えられる場合は、双方の話し合いの場を設定し、話し合いによる解決をはかります。



6

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である場合は、すみやかに大阪府知事等に通知し、行政による調査・指導・監督を求めます。

どんな福祉サービスの苦情が
相談できますか？

Q.1

A.

子ども、障がい者、高齢者などを対象とした、施設や在宅での福祉サービス全般に関する苦情相談をお受けします。
なお、「介護保険サービス」についての苦情は、大阪府国民健康保険団体連合会(06-6949-5418)でも対応しています。

誰でも相談できますか？

Q.2

A.

福祉サービスを利用しているご本人、またはご家族、ご本人の代理人の方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者の職員など、利用しているご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。

事業者や周囲の人たちに知られたくないのですが？

Q.3

A.

ご希望により、匿名でも相談できます。ただし、事業者に状況を聞いたり、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、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。

相談するのに費用は
かかりますか？

Q.4

A.

無料です。

誰が相談に
のってくれるのですか？

Q.5

A.

まずは専門の相談員が相談に応じます。相談内容に応じて、16名の専門の委員が解決に向けて必要な対応をします。
委員会は、公正・中立な立場から、多様な事例に適正に対応できるように、社会福祉、法律、医療などに関する学識経験を有する委員で構成されています。

どのような対応を
してくれるのですか？

Q.6

A.

ご相談をよくお聴きして、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大阪府知事に通知します。

相談の方法

来所、電話、ファックス、メール、手紙など
いずれの方法でもご相談をお受けします。
来所される場合は、必ず事前にご連絡ください。

専用電話

06-6191-3130

FAX

06-6191-5660

メール

tekisei@osakafusyakyo.or.jp

相談日と時間

月～金曜日 10:00～16:00(土・日・祝祭日・年末年始を除きます。)



福祉サービス苦情解決委員会

(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)

〒542-0065 大阪市中央区中寺1丁目1番54号 大阪社会福祉指導センター1階