

よりよいサービスを提供するために、
みなさんのご意見・ご要望をお聞かせください。

事業所

電 話

ファックス

苦情解決責任者

苦情受付担当者

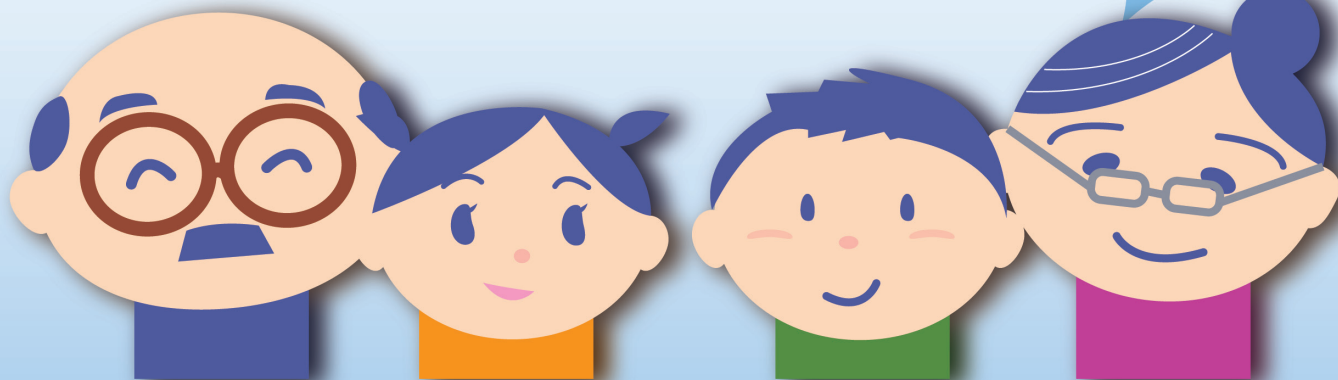
第三者委員

(事業所において第三者の立場から苦情相談を行う苦情相談委員)

福祉サービスの事業者は、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。

あなたが、利用している福祉サービスについてお困りのことはありませんか。

まずは、福祉サービスを提供している事業者にご相談ください。



事業者に苦情や意見が言い出しにくい時 事業者との話し合いで解決できなかった時

こちらでもご相談をお受けします。

福祉サービス苦情解決委員会

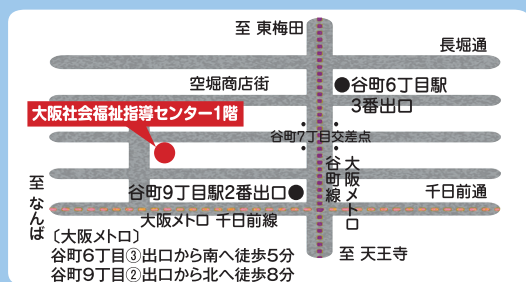
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会

〒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

専用電話 06 (6191) 3130 FAX 06 (6191) 5660

E-mail tekisei@osakafusyakyo.or.jp

相談日 月～金曜日 10:00～16:00(土・日・祝祭日を除きます。)



利用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、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のご案内

(大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会)



〈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。社会福祉、法律、医療などの学識経験者で構成される公正・中立な第三者機関です。

委員会では、福祉サービスの苦情について、相談を受け、解決に向けて助言や調査、あっせんなどを行います。

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。

Q & A

Q1 どんな福祉サービスの苦情が相談できますか？

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。

【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

Q2 誰でも相談できますか？

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。

Q3 どんな方法で相談できますか？

A 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。

Q4 事業者や周囲の人たちに知られたくないのですが？

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。

Q5 相談をするのに費用はかかりますか？

A 無料です。

Q6 誰が相談にのってくれるのですか？

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た対応を検討します。

委員会は、公正な立場から、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。

Q7 どのような対応をしてくれるのですか？

A ご相談をよくお聴きして、ご本人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、大阪府知事等に通知してすみやかに人権が救済されるようにします。