

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？

サービスの内容が  
契約と違う。

職員の  
言葉づかいや  
態度が悪く、  
傷ついた。

事故・ケガ  
についての  
説明や対応に  
納得できない。



## まずはご利用の事業所にご相談ください

### 福祉サービスを提供する事業者

◎福祉サービス事業者は、社会福祉法第82条により、利用者等からの苦情に適切に対応しなければなりません。

◎「苦情受付担当者」「苦情解決責任者」「第三者委員」等に相談できます。

※重要事項説明書等に記載されています。

## 事業者に直接話しづらい、

## 話し合ってもなかなか解決できなかったときは

### 福岡県運営適正化委員会

◎福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として設置されています。

## 福岡県運営適正化委員会事務局

〒816-0804 春日市原町3丁目1番地7 クローバープラザ6階(西棟)

TEL 092-915-3511 FAX 092-584-3790

E-mail: tekisei@fuku-shakyo.jp

■相談時間 / 月曜日～金曜日 9:00～17:00 (祝日・年末年始は除きます)

※面接を希望される場合は、電話で予約をしてください。

秘密厳守・相談無料





# 福岡県運営適正化委員会のご案内

福岡県運営適正化委員会は福祉サービスを利用される方の苦情を解決するため、社会福祉法第83条に基づき設置された、公正・中立な機関です。

## ◆ 受付からの流れ

### 1 相談

苦情の内容について伺います。

◎相談の受付方法（電話・メール・面接など）

※内容に応じて他の機関をご案内することがあります。

### 2 事情調査

相談者、事業者の同意を得たうえで事業者に苦情内容を通知し、

事実確認のための調査を行います。

### 3 解決方法の決定

解決方法を検討します。

①相談者に対する助言や、事業者に対して申し入れを行います。

②申出人と事業者の話し合いに立会い、解決方法を提案することもできます。

③虐待や法令違反などは、すみやかに福岡県知事等に連絡します。

## 福祉サービス苦情相談Q & A

### Q どのようなことについて相談できますか？

A 児童、障がい者、高齢者などに対して、在宅や福祉施設で提供される福祉サービスに関する苦情について相談をお受けします。なお、介護保険サービスに関する苦情は、各市町村の介護保険担当窓口や、福岡県国民健康保険団体連合会の介護サービス苦情相談窓口（電話092-642-7859）でも受け付けています。

【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

### Q 相談できるのはどんな人ですか？

A 福祉サービスを利用しているご本人や家族、代理人などです。また、民生委員や児童委員など、利用者の様子をよく知っている方も相談できます。

### Q 苦情があれば、すぐに運営適正化委員会に相談したらいいのですか？

A 苦情は、なるべく利用者とサービスを提供する事業者との間での解決が望まれます。まずは、事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員にご相談ください。

お互い話し合ってもなかなか解決できなかつたり、話し合いを持ってくれなかつたり、直接、事業者に言いにくい場合は運営適正化委員会にご相談ください。

### Q 匿名でも相談できますか？

A 匿名の場合でも相談をお受けし、内容に応じて適切な対応を行います。しかし、事業者に事情を聞いたり、助言や改善の申し入れを行うときには、匿名では難しい場合があります。