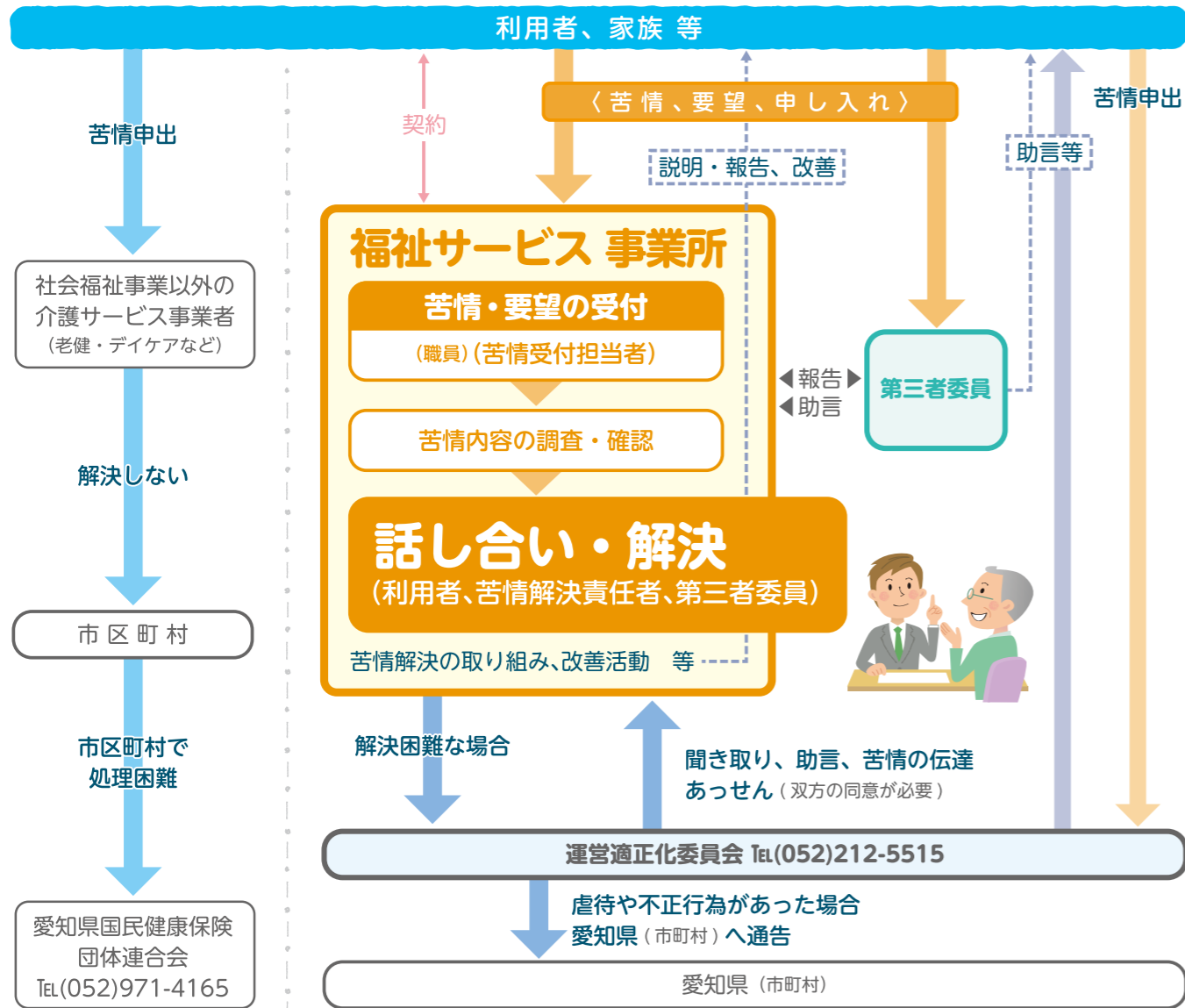


## 苦情解決の仕組みの解説図



『社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない』とされています。

(社会福祉法第82条)

### 社会福祉法人 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会

〒461-0011 名古屋市東区白壁一丁目50番地 愛知県社会福祉会館内  
電話 052-212-5515 ファックス 052-212-5514

相談受付/月曜日～金曜日(土日祝日・年末年始を除く) 9:00～17:00

(相談時間は変更になる場合があります。)

※来所で相談される場合は予約が必要です。事前に電話にてご連絡ください。

# 福祉サービスの 利用で困ったら

福祉サービス  
苦情解決の  
ご案内

「もっとわかりやすく説明してほしい」  
「職員がなかなかこちらの話を聞いてくれない…」など、  
利用者が抱えておられる気持ちを受け止め、  
サービス向上につとめます。



あなたの声が福祉サービスの向上につながります。

### 福祉サービスの苦情解決とは？

利用者が安心して、適切な福祉サービスを利用し、そのサービスに納得、満足できるよう、経営者や客観性を確保できる第三者による、苦情解決体制のことです。

福祉サービスの利用者は、サービスの不満・問題などを事業所に伝えることができます。

福祉サービスの利用は、利用者と事業者(施設・事業所)との契約により成り立っています。利用者が事業者に思いを言いづらい状況は、対等な立場にあるとは言えません。事業者は、苦情解決に、社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をすることが求められています。

# 福祉サービス苦情受付窓口・相談先

ご利用中の福祉サービスについて、困ったことや疑問に思ったときはこんな窓口で相談できます。

利用者


↓ 苦情

苦情受付担当者  
苦情解決責任者

対応してもらえない

解決しない

利用者



こんなことで困っている。話をしたい。

事業所の苦情を言いたい。意見要望を言いたい。

**STEP 1** まずは、ご利用中の福祉サービス事業所の職員に相談してみましょう。

利用しているサービスについて苦情や要望があったら、まずは事業所の職員に相談してみましょう。  
担当している職員に直接言いにくいときは、「苦情受付担当者」に相談してみましょう。

**苦情受付担当者とは**

サービス利用者が苦情の申出をしやすいよう、窓口となる事業所職員がとめます。

- 利用者からの苦情の受付
- 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- 受け付けた苦情及びその改善状況等を苦情解決責任者及び第三者委員への報告


**苦情受付責任者とは**

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等がとめます。  
苦情の報告を受け、事実調査・申出人との話し合いを行い、サービス改善につとめます。

第三者委員

↓

第三者委員



こんなこと言ってもいいのだろうか...

いつも忙しそうで話しにくい...

**STEP 2** 職員に言えないときは、第三者委員へご相談ください。

・納得できない  
・話し合いで解決しない

➔

そんなときは、  
第三者委員へ  
ご相談ください。

**第三者委員とは**

第三者委員は、公正・中立的な立場から、利用者がより良い福祉サービスを受けられるよう設置されます。利用者やその家族から事業所への苦情や要望を聴き、利用者等と事業者との話し合いに立ち会ったり、双方に必要な助言をしたりするなど、解決に向け支援します。

※事業所へ直接相談しにくい、または相談しても対応してくれない場合に相談できます。  
※第三者委員は、利用されている事業所の契約書や重要事項説明書などに記されています。

**STEP 3** 利用者と事業者との話し合いで解決しない場合や、事業者に言い出しにくいときは、運営適正化委員会にご相談ください。

**愛知県運営適正化委員会とは**

福祉サービス利用者と事業者の間で生じた苦情を、公正・中立的な立場で、第三者機関として苦情解決のお手伝いをします。事業者の段階で解決が難しい苦情を受け付け、相談者から相談や苦情をお聞きし、利用者への助言や情報提供を行い、事業者への申し入れや苦情内容の伝達を行います。  
また、双方の同意があれば、話し合いでの解決を目指してあっせんを行うこともあります。  
(虐待や法令違反等、重大な不当行為等に関する内容については、速やかに愛知県知事などに通知します。)

**委員会の機能・役割**

- 苦情相談者への助言
- 事業者(施設)への聞き取り
- 他の専門機関の紹介・伝達・報告
- 虐待や法令違反が疑われる場合の県知事等への通知
- 当事者間の話し合いのあっせん


## 愛知県運営適正化委員会における苦情解決事業の対象範囲

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すべての福祉サービスが対象となります。  
高齢者、障害児及び障害者、児童が利用する社会福祉施設で入所中のサービスや、在宅のホームヘルプサービス、通所のデイサービス等が対象です。

**運営適正化委員会では、対応できないこと**

次のような事案は対応できません。

- ・事業所に対して指導や強制、罰則を求める事案
- ・すでに調停や訴訟が行われている事案やこれから予定している事案
- ・過失や損害賠償の有無等を求める事案
- ・契約や法的有効性に関する事案
- ・医療サービスや医療事故、医師の診断に関する事案
- ・福祉サービス提供に直接関連しない、社会福祉施設や法人運営上の事案



愛知県運営適正化委員会

**Q** 匿名での相談はできるの？

**A** 匿名での相談は可能です。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。

**Q** 誰でも相談できるの？

**A** 福祉サービスの利用者本人、その家族、本人の同意を得た代理人・事業所職員・当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している方等からの相談を受け付けることができます。

**Q** どんな相談ができるの？

**A** 現在、利用中の福祉サービスに関する相談を受け付けています。相談内容によっては、他の機関をご案内することもあります。  
※ここでいう福祉サービスとは、社会福祉法第2条に規定された福祉サービスのことを言います。

**Q** 事業者を指導や強制、罰することはできるの？

**A** 運営適正化委員会では、指導権限等がないため、指導や強制はできません。事業所を管轄する市町村担当課などをご案内しています。

**Q** 相談する費用はかかるの？

**A** 相談は無料です。

