

お気軽にご相談ください。  
秘密はお守りします。  
相談は無料です。



静岡県福祉サービス運営適正化委員会  
(社会福祉法人静岡県社会福祉協議会)

〒420-8670 静岡市葵区駿府町1-70 県総合社会福祉会館3階

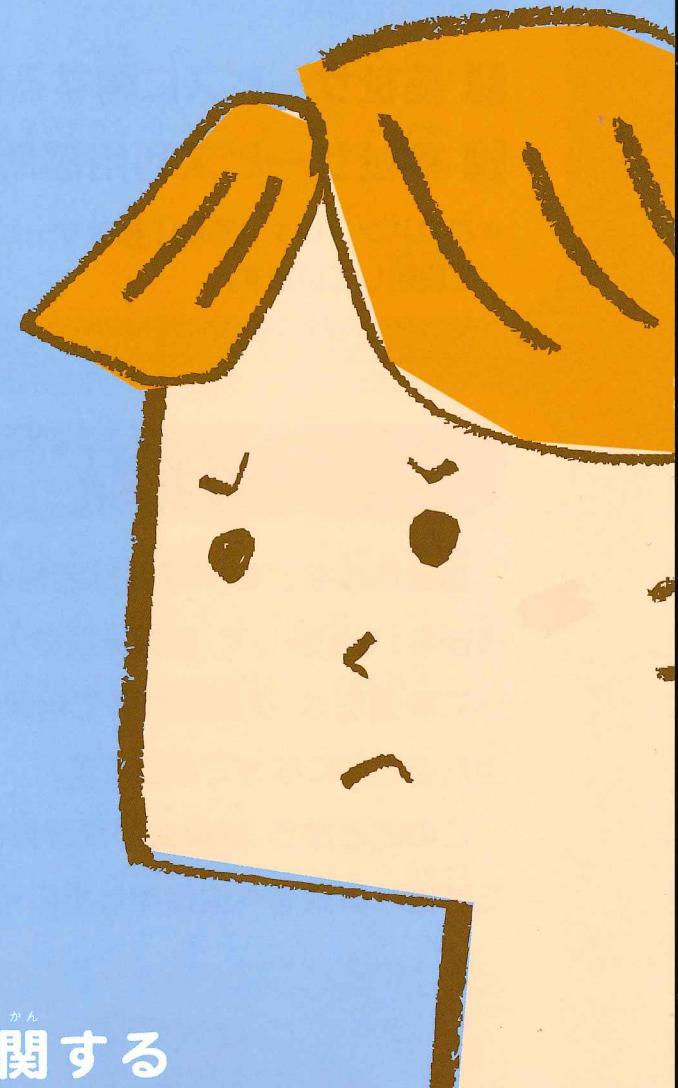
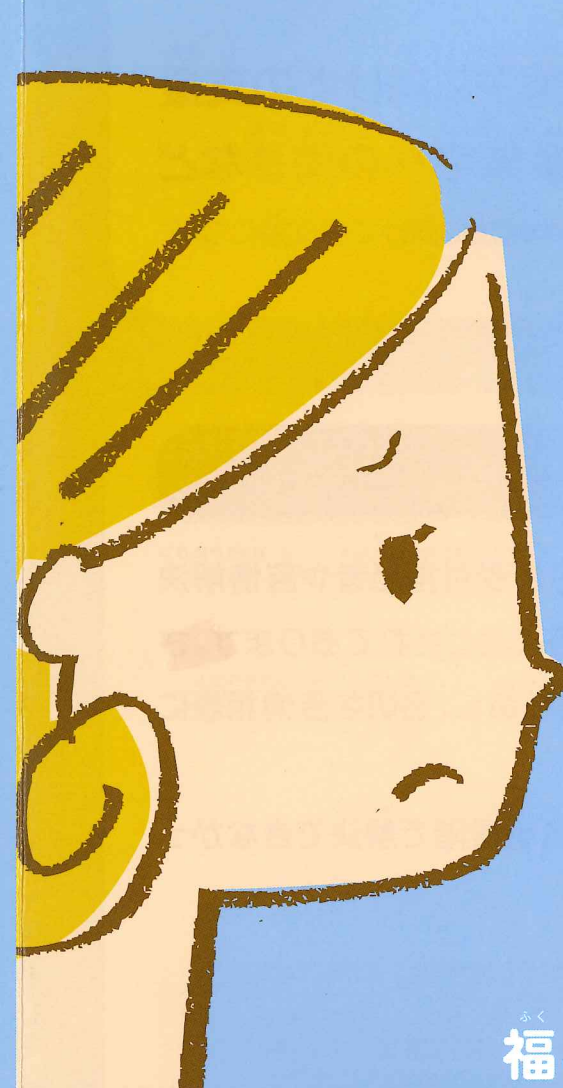
tel& fax.054-653-0840

ホームページ [http://www.shizuoka-wel.jp/contents/serv/complaint/complaint\\_b.php](http://www.shizuoka-wel.jp/contents/serv/complaint/complaint_b.php)  
e-mail [kujou@shizuoka-wel.jp](mailto:kujou@shizuoka-wel.jp)

相談日と時間 月から金 AM9:00~PM5:00 (祝日・年末年始を除く)

福祉サービスについて不満や疑問はありませんか？

- 福祉サービスの利用契約や解約に関するトラブル
- 職員の態度や言葉に傷つけられた
- 介護のやり方が自分に合わない
- サービスの質に関する要望・不満



福祉サービスに関する

苦情相談をお受けします。

お気軽にご相談ください。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会  
(社会福祉法人静岡県社会福祉協議会)

## 静岡県福祉サービス運営適正化委員会とは…

この委員会は県社会福祉協議会に設置されている、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。

委員会の仕事は、

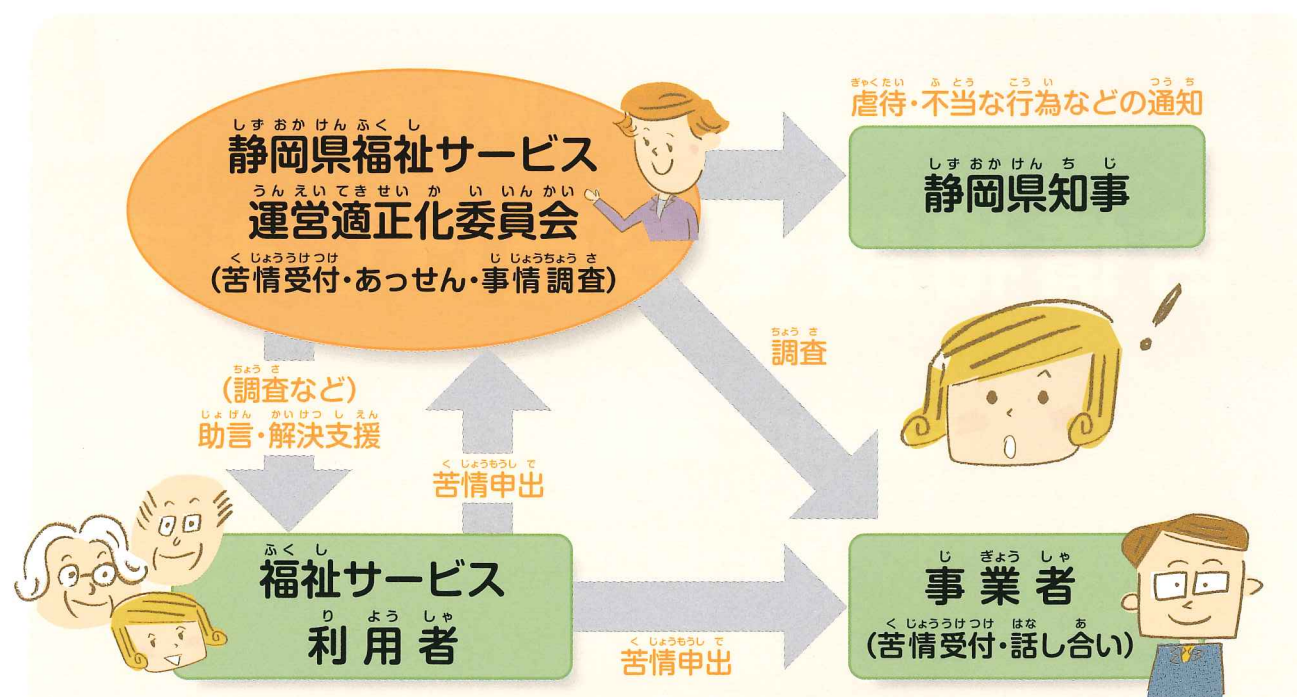
- 1 福祉サービスに関する苦情相談の受付や解決に向けての支援
- 2 福祉サービス利用援助事業の運営監視、事業者への助言など

※このパンフレットでは①福祉サービスに関する苦情相談の受付や解決に向けての支援について説明しています。

## 「苦情解決の仕組み」

福祉施設などの事業者は苦情の適切な解決に向けて「苦情受付担当者や苦情解決責任者」を配置して、苦情を受け入れやすい環境整備を行うこととされておりま。さらに事業者は、役職員以外で信頼性がある「第三者委員」を任命し、適切な苦情相談に当たることになっております。

このことから、委員会が受け付ける苦情は、原則的に事業者段階で解決できなかった事柄や事業者へ直接申し出にくい事柄になります。



## 福祉サービスの苦情解決

### Q&A

Q1 どのようなことについて相談できるのですか？

- A1 児童、高齢者、障害者などの福祉施設や、在宅の
- 福祉サービスのサービス内容に関すること
  - 福祉サービスの利用契約や契約解除に関すること
- などについて、相談ができます。

なお、福祉サービスとは、ホームヘルパー、デイサービスセンター、社会福祉施設などが利用者に提供するサービスをさします。介護保険制度に基づくサービスに関する苦情は市町や国民健康保険団体連合会にも相談することができます。

Q2 誰でも相談ができるのですか？

- A2 相談をすることができるのは…
- 福祉サービスを受けている人やその家族
  - 民生委員児童委員や福祉サービス事業者の職員 など

Q3 どのような人が相談に応じてくれるのですか？

- A3 委員会には、相談に応じる担当職員がいます。相談の内容によっては、弁護士、医療・福祉有資格者、大学教員などの専門家の委員が合議制で問題の解決に向けて、様々な支援を行います。

Q4 相談から問題を解決するまでの流れはどうなっていますか？

- A4 ①相談は…  
来所、書面、電話、FAX、e-mailなどで担当職員が相談を受け付けます。
- ②事情調査は…  
委員会が、相談者や対象となる事業者の同意を得てから事実確認などの調査を行います。
- ③調査内容によっては…
- ①相談者への助言や事業者への申し入れを行います。
  - ②利用者に虐待などの人権侵害があれば、知事に通知します。
  - ③相談者や事業者双方に対してあっせんを行います。

Q5 名前を言わなくても相談できますか？

- A5 お名前や所属を言わなくても、相談をお受けします。  
ただし、その場合は対象となる事業者への事実確認や、調査の申し入れが難しく、問題解決の支障になることがあります。