

福祉サービスについて、

お困りのことはありませんか？

たとえば、
こんな時…

分かりやすく
説明してほしい。



職員の態度や
言葉遣いに傷ついた。



サービス内容が
事前に聞いていた
ことと違う。



お気軽にご相談ください

電話 073-435-5527

相談無料

秘密厳守

その仕組みは？

和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条により、都道府県の社会福祉協議会に設けられた委員会で、苦情解決を図ることにより、福祉サービス利用者を守る役割をもっています。



I 事業者段階での苦情解決

苦情はまず、サービスを提供している事業者との話し合いで解決を図ります。



事業者の苦情解決

社会福祉法第82条
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。

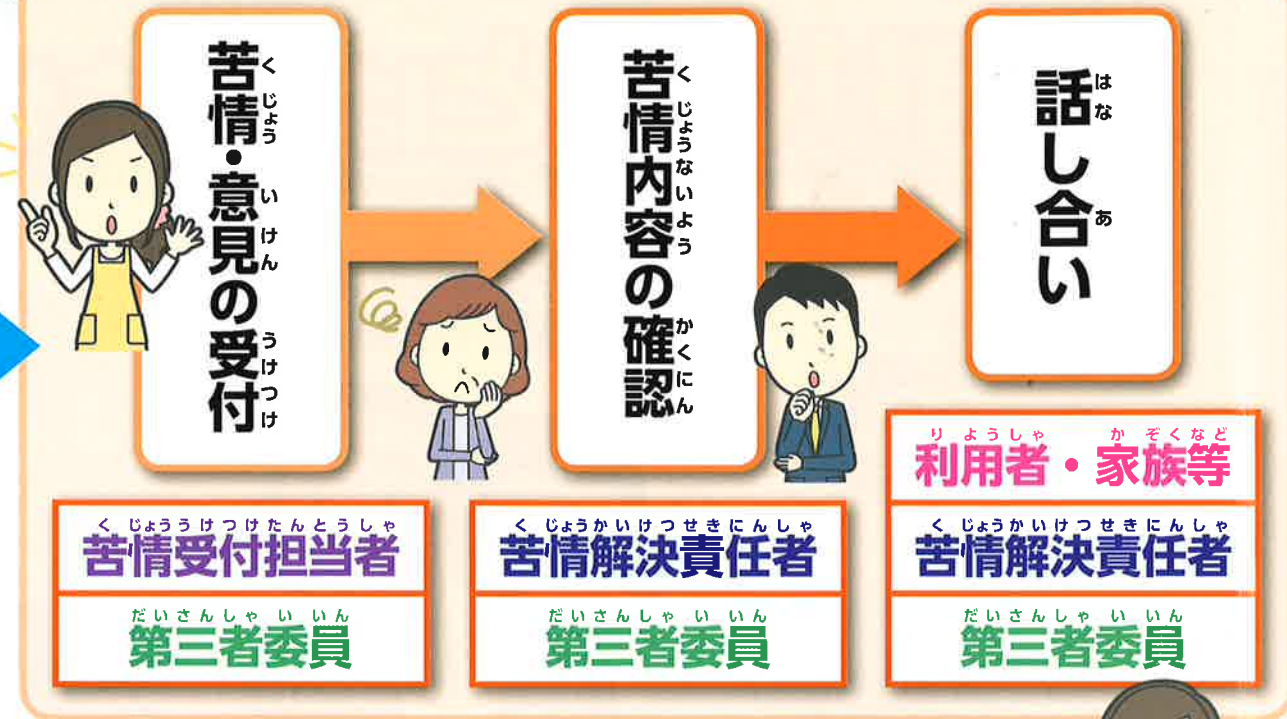
苦情解決責任者
施設長や理事など、苦情申出人と話し合いの場を持ち、解決、改善を図ります。

苦情受付担当者
事業所の職員で、利用者からの苦情を随時受け付けます。

第三者委員
直接事業所に言いにくい苦情を受け付け、話し合いに立ち会ったり助言を行います。

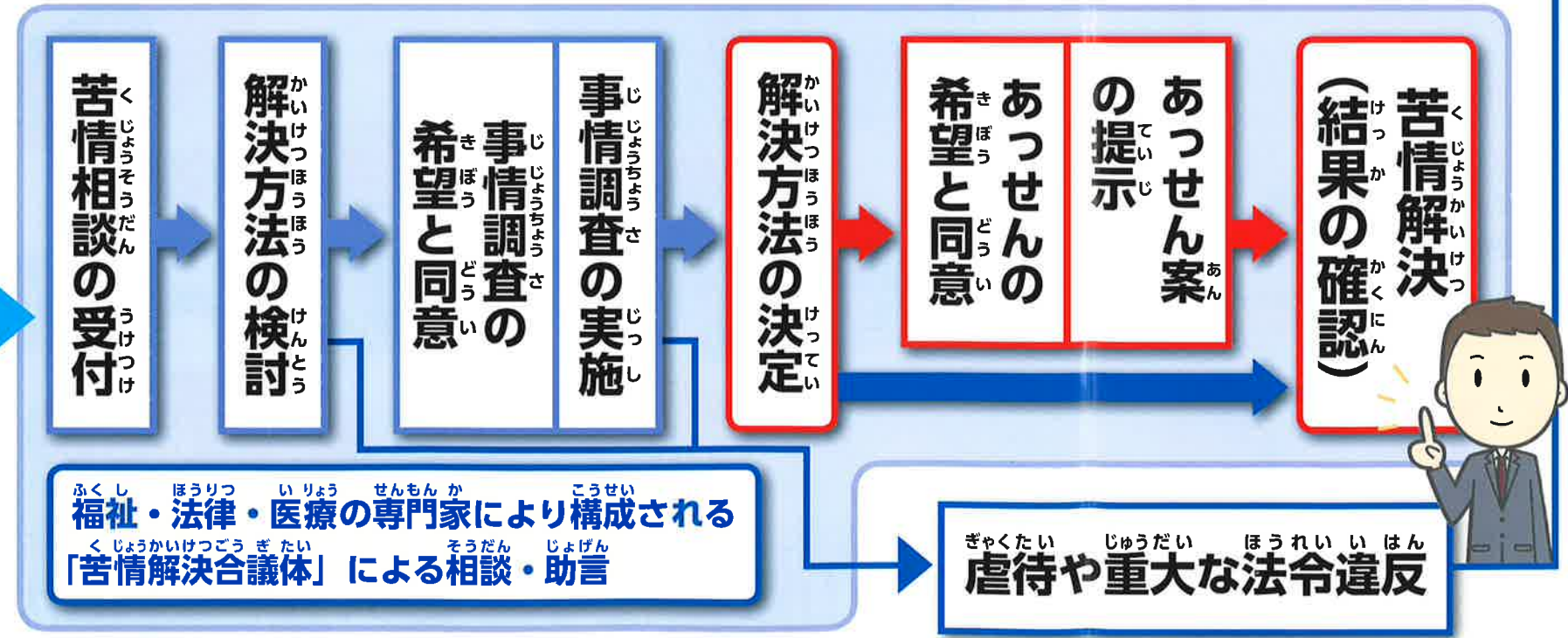


苦情申出



利用者と事業者の双方で話し合っても解決しなかった場合や、事業者に直接苦情を言いにくい場合は…

II 福祉サービス運営適正化委員会による苦情解決



和歌山県福祉サービス運営適正化委員会の苦情解決

助言
利用者等から苦情の申し出を受け、必要な助言を行い、両者の話し合いの場を設定するなど、利用者等と事業者の話し合いによる解決の促進を図ります。

事情調査
苦情の内容について事実確認を行う必要がある場合には、利用者等および事業者の双方の同意を得て事情調査を行います。

あっせん
利用者等と事業所の間で解決することが困難なケースを委員があっせんして苦情解決を図ります。

通知
利用者への虐待や重大な法令違反が行われている恐れがある場合には、和歌山県知事に通知し、行政による調査・指導・監督を求め、すみやかに人権が救済されるようにします。

利用者やその家族等

苦情申出

苦情申出

苦情申出



Q & Aもご覧ください

福祉サービス運営適正化委員会 Q&A

Q1 どのような福祉サービスのことが相談できますか？

A1 子ども、障害者、高齢者などに関する在宅や施設での福祉サービスで、社会福祉法第2条に規定されたすべての社会福祉サービスが対象になります。ただし、医療に関することなど取り扱いえないことがあります。

Q3 名前を出さずに相談できますか？

A3 匿名相談にも応じますが、運営適正化委員会から申出人に連絡がとれない場合は、解決に向けた具体的な取り組みができない場合があります。また、名前を出さないで相手方（事業所側）に状況を聞いたり、助言や改善の申し入れをすることが難しい場合があります。

介護保険サービスについての苦情は、市町村の介護保険担当窓口、和歌山県国民健康保険団体連合会でもご相談を受け付けています。

和歌山県国民健康保険団体連合会
電話番号 073 (427) 4662
住所 〒640-8137 和歌山市吹上2丁目1-22 日赤会館内




Q4 どうやって相談できますか？

A4 電話やファクシミリ、電子メール、お手紙等で相談をお受けしています。直接お越しいただく場合は、できるだけ事前にご連絡ください。

- 相談日 月曜日～金曜日（祝日等を除く）
- 相談時間 午前9:00～午後5:00

Q2 誰でも相談できるのですか？

A2 福祉サービスを利用しているご本人、利用者の家族、代理人が相談できます。また、利用者の様子などをよく知っている第三者（施設職員や民生委員児童委員など）も相談できます。

Q5 費用はかかりますか？

A5 相談料は無料です。第一次相談は事務局相談員が秘密厳守で応じます。

和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

電話 073-435-5527

FAX 073-435-5584

相談受付時間 午前9:00 ▶ 午後5:00（土・日・祝日等を除く）

電子メール ● kujou@wakayamakenshakyō.or.jp

〒640-8545 和歌山市手平2丁目1-2
県民交流プラザ和歌山ビッグ愛7階
社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会 内

