

◇苦情解決制度Q&A

Q1:どのような福祉サービスが対象になりますか？

A1:児童・障害者・高齢者等に対して、在宅や福祉施設で提供される福祉サービスが対象となります。

例・・・保育所、児童養護施設、特別養護老人ホーム、グループホーム、障害福祉サービス事業所など(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サービス)

※介護保険サービスについての相談・苦情は、それぞれの市町村介護保険担当窓口や国民健康保険団体連合会(TEL:099-213-5122)でも対応しています。

Q2:誰でも相談できますか？

A2:福祉サービス利用者本人やご家族、また、そのサービスの提供について良く知っている人(民生委員・児童委員、関係職員等)が申し出ることができます。

Q3:どのような人が相談にのってくれるの？

A3:運営適正化委員会には相談にあたる事務局職員がおります。相談をお伺いしてから、苦情の内容によっては、弁護士、医師、大学教授、社会福祉士などの専門家の委員が必要な助言や事情調査やあっせんを行い、解決のお手伝いをいたします。

Q4:名前を言わなくても相談できますか？

A4:匿名でも相談できます。

ただし、事業者事情調査を行ったり、助言や改善の申し入れを行う場合などには匿名のままでは難しいことがあります。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。

