

福祉サービスに関する相談・苦情解決の仕組みをご存じですか？

福祉サービスに関する苦情相談の仕組み



福祉サービスについて、
困ったこと、悩んでいることがあれば、
気軽に相談してください。

相談・苦情解決システムは、

社会福祉法に規定された「福祉サービス利用者の利益を保護し、
利用者が快適なサービスを受けられるようにするための仕組み」です。

事業者にとっても、苦情（意見・要望）の出しやすい環境を作るとともに、利用者の声を聞くことで
提供する福祉サービスの改善点を知り、対策を講じることがサービスの質の向上につながります。

1 事業者による苦情解決

福祉サービスを提供している事業者は、「苦情受付担当者」、「苦情解決責任者」、「第三者委員」を置いて苦情解決に努めることになっていますので、相談・苦情などありましたら事業者へ申し出てください。事業者は苦情を受け付け、内容を確認し、解決策の検討や当事者間の話し合い等によって解決を図ります。

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。

2 運営適正化委員会による苦情解決

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くい場合は、「福祉サービス運営適正化委員会」にご相談ください。
委員会では、「苦情解決委員会」を設置しており、弁護士、医師、社会福祉士などの専門家が、それぞれの立場から相談や助言、事情調査を行い、苦情の適切な解決にあたります。

