

# 福祉サービス 苦情解決制度のご案内



サービス内容が事前に  
聞いていたものと違う。

福祉サービスについて、  
困ったり悩んだりしていることは  
ありませんか？



専業者に直接  
苦情が言いにくい。



職員の対応  
(態度・言葉づかい)が気になる。

**福祉サービス運営適正化委員会**

社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会内

**TEL 099-286-2200**

# 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  
にくい場合は、「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。

# 福祉サービスに関する 苦情相談の仕組み



## 福祉サービス利用者

※本人、家族、代理人、利用者の状況をよく知っている人など

苦情の申出

話し合い

## 事業者

苦情受付担当者

苦情解決責任者

第三者委員

利用者からの苦情を受け、苦情内容の事実関係を確認し、問題点などを整理して解決案の検討を行います。利用者との話し合いやサービスの改善により苦情の解決に努めます。  
また、運営適正化委員会が行う調査等にできる限り協力します。

事情調査  
解決への助言  
解決のあっせん

改善・解決状況  
の報告

## 福祉サービス運営適正化委員会

弁護士

医師

社会福祉士

民生委員

中立・公正な立場で申出のあった福祉サービスに関する苦情が適切に解決されるよう、必要な相談・事情調査・助言・あっせん等を行います。

虐待や不当行為  
があった場合の  
緊急時の通知

情報提供

苦情の申出(事業者)→事業者間の解決が困難

(苦情の申出)

助言・解決のあっせん

(調査・改善指導)

鹿児島県・市町村

# 苦情解決 Q&A



## Q1 どのような福祉サービスが対象になりますか。

児童、障害者、高齢者等に対して、住宅や福祉施設で提供される福祉サービスをいいます。

例：保育所、児童養護施設、放課後等デイサービス、障害者支援施設、生活介護、就労移行支援・継続支援、特別養護老人ホーム、グループホーム、ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイなど  
 なお、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（TEL099-213-5122）で専門的に対応しています。

## Q2 誰でも相談できますか。

福祉サービスの利用者本人やご家族が申し出ることができます。  
 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）も相談できます。

## Q3 名前を言わなくても相談できますか。

匿名でも相談できます。ただし、事業者に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。

## 相談方法

電話・来所・FAX・Eメール等で相談できます。

**相談は無料です**

**☎ 099-286-2200** **FAX 099-257-5707**  
**E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp**

月～金曜日 午前9時～午後4時（ただし、祝日・12/29～1/3を除く）

## ご案内



## 交通機関

**市電** 「郡元」又は「鴨池」下車 徒歩約12分

**市バス** **鹿児島交通** **南国交通**  
 「県庁前」下車 徒歩約3分  
 「真砂保育園前」下車 徒歩約3分

**車(タクシー)** JR鹿児島中央駅から約15分(約5km)

**駐車場**  
 隣接の青少年会館と共用していますので、なるべくバスなどの公共交通機関を利用してください。  
 ※身障者用駐車場があります。