

こんなときは
どうすればいいの



相談は本人でなく
てもいいですか？

福祉サービスを利用して
いる本人はもちろん、家
族、代理人などのほか、
民生委員・児童委員や福
祉関係職員なども相談できます。



名前を言わなくても
相談できますか？

相談できます。プライバシーについては十分配
慮しますので、ご安心ください。
ただし匿名の場合は、事業者に対して、事情
調査をしたり、具体的な助言やあっせんをす
ることが難しい場合があります。

きょうと ふくし うんえい てきせい か い いん かい
京都府福祉サービス運営適正化委員会

電話 ファックス ホームページ 手紙 来所 のいずれでも相談できます。

委員会事務局の職員が苦情相談の受け付けを行っています。



075-252-2152



075-212-2450



<http://www.kyoshakyo.or.jp/service/>

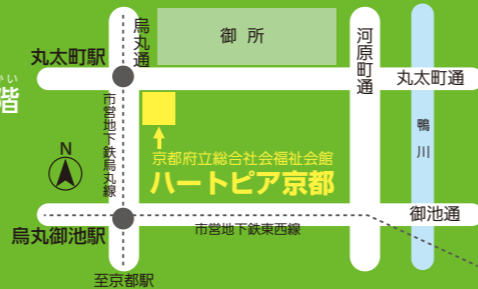
京都府社協 運営適正化 検索



〒604-0874 京都府京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル
京都府立総合社会福祉会館 (ハートピア京都) 5階
京都府社会福祉協議会内



地下鉄「丸太町」駅下車 ⑤番出口
市バス、京都バス、「烏丸丸太町」下車



※なお、介護保険サービスについての苦情は、各市町村の介護保険担当窓口や国民健康保険団体連合会でも受け付けています。

きょうと くにん けんこう たいれん だんたい かい
京都府国民健康保険団体連合会

〒600-8411 京都市下京区烏丸通四条下水銀屋町 620 番地 COCON 烏丸内
電話 075-354-9090

福祉サービスへの

悩みごとと困りごとは

ありませんか



苦情解決へ向けて、お手伝いします



相談
無料

秘密
厳守

専門家が
サポート

きょうと ふくし うんえい てきせい か い いん かい
京都府福祉サービス運営適正化委員会

苦情解決のしくみ

福祉サービスに関する「苦情」の解決に向け、お手伝いします

福祉サービスを利用して、もし事前に聞いていた内容と違ったとき、またサービス内容に疑問をもったときは、下記の3つのステップで問題を解決するしくみがあります。

1 話し合い

福祉サービスを提供する事業者には、福祉サービスの苦情解決に努めることが社会福祉法で定められ、「苦情受付担当者」と「苦情解決責任者」が設置されています。また、事業者以外の「第三者委員」を置くことも求められていますので、利用者のみなさんは、意見や苦情があれば、まず事業者と話し合いましょう。

福祉サービスを利用して、こんなことで困っていませんか？



「サービス利用中にケガをした」



「事業者に直接苦情が言いにくい」



「サービス内容をきちんと説明してくれない」



「なかなか約束を守ってくれない」

など

京都府(京都市)など直接、行政に苦情を申し出ることもできます

2

話し合いでも解決できなかった
直接苦情や意見が言いにくい

京都府福祉サービス運営適正化委員会に相談

相談手段は 電話・ファックス・ホームページ・手紙・来所

解決方法の検討



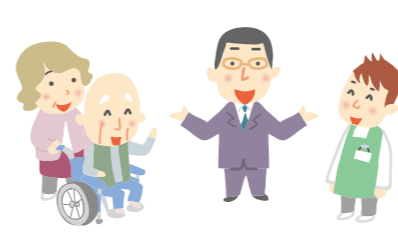
申出人の意向を確かめた上で、必要に応じて事情調査や申出人への助言、申出人と事業者との話し合いのあっせんなど、苦情内容に応じた方法を検討します。

事情調査



苦情内容の事実確認をする必要がある場合、申出人と事業者の同意を得て、委員や事務局の担当職員が関係者への聞き取りや現地訪問など調査を行います。

相談・助言またはあっせん



必要に応じて、申出人や事業者への相談・助言を行います。また、申出人と事業者との話し合いによる解決が適切と考えられる場合は、双方の話し合いの場を設定します。

福祉サービス運営適正化委員会とは？

全国の都道府県社会福祉協議会内に設置されており、福祉サービスの苦情を受け付け、相談や助言、解決のあっせんなどを行っています。受け付けた相談内容により、委員会に設置された「苦情解決合議体」の弁護士や社会福祉士などの専門家が、それぞれ専門の立場から相談や助言を行い、解決に向けた対応を検討します。



3

京都府福祉サービス
運営適正化委員会から

福祉サービス提供事業者へ
事情調査・助言

虐待や重大な法令違反があった場合
京都府(京都市)へ
通知

福祉サービス提供事業者へ
調査・指導

苦情解決

福祉サービス提供事業者

