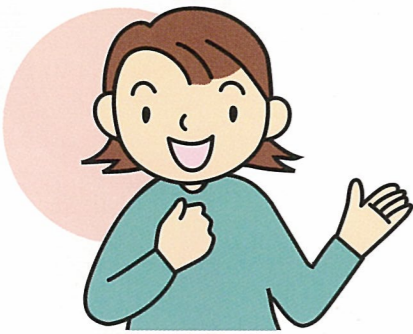


福祉サービスに関する相談・苦情 解決の仕組みをご存じですか？



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・苦情解決のシステムは、

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 事業者段階での苦情解決

福祉サービスを提供している事業者には、「苦情受付担当者」や「苦情解決責任者」が配置されており、まずは当事者間での話し合いによる解決が図られます。また、各事業者には、職員以外の「第三者委員」も設置されており、利用者の苦情を直接聞いたり、話し合いに立ち合ったり、助言を行うなど公正な解決に努めることになっています。

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 福祉サービス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を行い、解決に向けた対応を検討します。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組み

