

おはなし  
お話をください

相談無料  
秘密は  
守ります

福祉サービスの困りごと



ちばけん うんえい できせい かい いん かい  
千葉県運営適正化委員会

(福祉サービスの苦情解決をめざします)

連絡先

〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号 千葉県社会福祉センター内

Tel.043-246-0294 Fax.043-246-0298

E-mail support@chibakenshakyo.com



# 福祉サービスに 満足できていますか？

例えば、福祉サービスでこんな嫌なことや苦情はありませんか？遠慮なくご相談ください！



サービス内容をきちんと説明してくれない

一方的にサービス提供を拒否された

職員の態度や対応が悪く嫌な思いをしている

職員がお願いや苦情を聞いてくれない

施設(後援会)から寄付を強要されているように感じる

施設で怪我をしたが職員の説明や対応に納得できない

虐待を受けた(見た)ので助けてほしい



## まず事業者か第三者委員へご相談ください

- 事業者の「苦情受付担当者(職員)」にご相談してください。
- 「苦情受付担当者」に言いづらい場合は「第三者委員(中立・公正な立場の者)」へご相談してください。
- ➡ 事業者は苦情の解決に向けて「苦情受付担当者」・「苦情解決責任者(管理職など)」・「第三者委員」で検討します。

## 相談できない場合は私たち「千葉県運営適正化委員会」へご相談ください

電話：043-246-0294

- 事業者や第三者委員には言いづらい。
- 自分のことを知られたくない。
- 事業者からの説明に納得できない。
- ➡ 苦情解決に向けて調査。助言等を行います。



# 福祉サービス利用者

※家族、代理人、利用者の状況を知る方からの申出も可能です。

苦情申出

苦情申出

苦情申出

## 苦情解決の対応

だいさんしゃ い いん  
第三者委員

ふくし サービス じぎょうしゃ  
福祉サービス事業者

苦情受付担当者

報告

苦情解決責任者

連携

事業者には直接言わない

① 苦情申出

② 解決への助言

- ③ 事実確認
- ④ 事情調査  
(現地でのヒアリング)
- ⑤ 改善策の提示

⑥ 改善状況の報告

かい ぜん わ かい  
改善・和解

はな あ  
話し合い  
利用者  
事業者  
第三者委員

## 千葉県運営適正化委員会

◆相談受付 事務局員 (社会福祉士)

連携

社会福祉法第 83 条に基づき  
千葉県社会福祉協議会に設置

◆専門的見地から助言

苦情解決委員

※人格が高潔であり、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律または医療に関し学識経験を持つ者で構成

- 大学教授
- 弁護士
- 医師
- 民生委員児童委員
- 社会福祉士
- 精神保健福祉士
- 介護福祉士 等

委員会では取り扱えない場合

権利侵害や虐待がある (疑われる場合)

## 関係機関を紹介・情報提供

介護保険に関して市町村域を超える問題、高度な法律解釈が必要な問題や、利用者の方が特に望む場合は、国民健康保険団体連合会で苦情を受け付けます。  
■千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情処理係  
TEL.043-254-7428

千葉県 ・ 市町村

秘密  
厳守

あなたのプライバシーは  
決してもらしません。  
また、匿名で相談すること  
もできます。  
安心してご相談ください。

相談  
無料

～福祉サービスに対する苦情は、利用者からの大切なメッセージです。～

## 運営適正化委員会は

- 社会福祉法第83条に基づき、都道府県の社会福祉協議会に設置された福祉サービスの苦情解決のための第三者機関です。
- 相談対象となる福祉サービスは、高齢者・障がい者・児童等に対して、在宅や施設で提供される福祉サービスです。

## 高齢者

- 特別養護老人ホーム
- デイサービス
- 認知症対応型グループホーム
- ショートステイ
- ホームヘルプサービス など

## 障がい者

- 障害者支援施設
- 生活介護
- 地域活動支援センター
- 就労移行・継続支援
- グループホーム など

## 児童

- 保育所
- 児童養護施設、母子生活支援施設
- 学童保育
- 放課後等デイサービス
- 児童発達支援 など

## ご相談の方法はお選びください

電話(直通) 月曜日～金曜日・午前9時～午後5時

## ファックス・Eメール・手紙

面談 千葉市中央区千葉港4番3号  
千葉県社会福祉センター内  
月曜日～金曜日・午前9時～午後5時

※土・日曜日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)については  
面談・電話による相談を休ませていただいております。  
(手紙、ファックス、Eメールは受付のみの対応となります)



交通の  
ご案内

- JR千葉駅から徒歩20分
- JR千葉みなと駅から徒歩約10分
- モノレール市役所前から徒歩約3分

## 千葉県運営適正化委員会

(福祉サービスの苦情解決をめざします)

〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号 千葉県社会福祉センター内

☎043-246-0294 Fax.043-246-0298

E-mail support@chibakenshakyo.com