

福祉サービスに関する苦情相談を受け付けています

相談無料
秘密は
守ります

福祉サービスの
苦情解決を
目指します



千葉県運営適正化委員会

千葉県運営適正化委員会は、苦情解決を通じて福祉サービスの適切な利用または提供を支援するとともに、福祉サービスの質の向上と利用者の権利擁護に取り組みます。

高齢者、障害者、児童など 福祉サービスでこのような苦情は ありませんか？



たとえば…

- 職員に話しかけても無視される
- 説明も（同意も）なく利用料金を値上げされた
- 職員に文句を言ったら契約を解除された
- 部屋の修理費やクリーニング代金を請求された
- 送迎サービスができなくなったと急に言われた
- 個人情報の人前で話された
- 虐待を受けた、見た、聞いた
- 職員の言葉づかいや態度が横柄だ
- 職員に説明を求めているが回答がない
- ホームヘルパーに物を壊された
- 施設内でケガをしていたのに連絡がなかった
- 施設内のトイレの掃除が不十分で汚い
- 食事が冷たい
- 契約内容と違う 等々

そんな時、まずは **事業者（施設）** に相談してください。

社会福祉事業者（施設）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ものとされています。また、以下の仕組みを設けることが望まれています。

- **苦情受付担当者**
苦情を受け付け記録し、苦情解決責任者や第三者委員に報告します。
- **苦情解決責任者**
施設長や理事等がなり、苦情解決の責任主体を明確にします。
- **第三者委員**
中立・公正な立場の者で苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をします。
※事業所によっては第三者委員が設置されていない場合もあります。

事業者（施設）に相談したものの

- ・ 解決されなかった場合
- ・ 話を聞いてもらえなかった場合
- ・ 説明が不十分だった場合
- ・ 納得できない場合 等



このポスターが目印です

千葉県運営適正化委員会にご相談ください。

事業者に相談しても解決が期待できない、信用できない、話を聞いてもらえない、匿名での相談を希望する等の場合は**直接**

千葉県運営適正化委員会 苦情解決 Q&A

Q1 どんな人が相談できるの？

A 福祉サービスを利用している方や家族、代理人などです。職員からの相談も受け付けています。

Q2 相談内容の秘密は守ってくれるの？

A 守秘義務がありますので、相談者や相談内容が外部に漏れることはありません。

Q3 自分の名前は言わなくても相談できるの？

A 匿名での相談も受け付けています。電話・メール・FAX・手紙いずれの場合も匿名でも構いません。

千葉県運営適正化委員会

千葉県運営適正化委員会は、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された福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するための機関です。



相談は事務局相談員が
対応します

● 事務局

社会福祉士などの資格を有している相談員が苦情相談に対応します。

● 苦情解決部会委員

大学教授、弁護士、医師、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、民生委員・児童委員などで構成され、専門的見地から事務局に助言するなどして共に苦情解決に努めます。

委員会の機能・役割

● 苦情相談者への助言

● 事業者（施設）への事実確認・調査・助言・申し入れ

● 当事者間の話し合いの調整

● 他の専門機関の紹介・伝達・報告

※ 介護保険についての苦情相談は、千葉県国民健康保険団体連合会（国保連）でも受け付けています。Tel 043-254-7428

● 虐待や法令違反が疑われる場合の県知事等への通知

※ 虐待や法令違反など明らかに改善を有する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、千葉県知事等に対し速やかに通知します。

Q4 対象にならない苦情相談はあるの？

- 裁判所において係争中又は判決等がなされているもの
- 業務上の過失に該当するか否かの調査の要求に関するもの
- 職員の労働条件や雇用に関するもの
- 事業者（施設）の職員同士のトラブルに関するもの
- 保護者間・家族間のトラブルに関するもの

- 病院等における医療行為への苦情に関するもの
 - 行政に対する苦情に関するもの（ただし、福祉サービスは対象）
- ※ その他、他機関での対応が優先されるべき内容の場合や、福祉サービスに該当しないと思われる相談は対象にならない場合があります。ご不明な場合はご相談ください。

あなたの思いや願いを 聞かせてください。



福祉サービスに対する苦情相談は、利用者からの大切なメッセージです。
あなたの苦情相談が福祉サービスの質の向上や、利用者の権利擁護につながります。

相談方法

● 電話相談

月曜日～金曜日 9時～12時 13時～17時

TEL:043-246-0294

● メール・FAX・手紙での相談

E-mail:support@chibakenshakyō.com FAX:043-246-0298

宛先:〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号 千葉県運営適正化委員会

● 来所相談（面談） ※予約制

面談による相談は他の相談者と重なる等の場合があるため、予約制とさせていただきます。まずはお電話等でご連絡ください。受付時間は電話相談と同じです。

※土日、祝日、年末年始については、電話相談と面談による相談を休ませていただきます。



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10分

モノレール市役所前駅から徒歩3分

千葉県運営適正化委員会

〒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@chibakenshakyō.com