

よくあるご質問



Q1 福祉サービスとはどんなサービスのことですか？

子どもや障がい者、高齢者等に係る福祉施設や在宅で提供される福祉サービスなどのことをいいます。

例えば、保育所、特別養護老人ホーム、ホームヘルプサービス、就労継続支援などです。
※介護保険サービスについての苦情は、それぞれの市町村介護保険担当窓口、富山県国民健康保険団体連合会(☎076-431-9833)が専門的に受け付けています。

Q2 どのような苦情を相談できますか？

福祉サービスに関わる処遇の内容に関する苦情(職員の対応、態度、言葉遣いが悪い等)と福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情(サービス内容が契約した内容と違う等)です。

Q3 誰でも相談できますか？

福祉サービスを利用している本人、その家族、代理人が相談できますが、民生委員児童委員、事業所の職員等、サービス内容を具体的によく知っている人も相談できます。

相談は無料です！

Q4 名前を言わなくても相談できますか？

匿名でも相談を受け付けます。ただし、事業者に状況を聞いたり、改善の申し入れ等は難しいことがあります。

Q5 個人の秘密は守られますか？

個人の秘密は守られます。
なお、相談者と事業者との合意により事情調査を行う場合は、必要に応じ事業者から相談者の個人情報運営適正化委員会に提供してもらうこともあります。
もちろん、この場合も、外部に個人の秘密がもれることはありません。



電話・来所・FAX・電子メール・手紙等で相談できます。

月～金曜日の午前9時から午後5時まで(祝日を除く)
☎076-432-3280 ☎076-432-6532
<http://www.toyama-shakyo.or.jp/>
e-mail: kujou@toyama-shakyo.or.jp

【交通のご案内】

電車：富山駅から徒歩15分
市電：富山駅から大学行き「県庁前」下車徒歩2分

問い合わせ
ご相談は

富山県福祉サービス運営適正化委員会

〒930-0094 富山市安住町5番21号 富山県総合福祉会館(サンシップとやま)2階
社会福祉法人 富山県社会福祉協議会内

福祉サービスについて
悩みごと 困りごとは
ありませんか？



料金やサービス内容が
契約とちがう

職員の対応や言葉づかいに
きずついた

食事メニューを工夫
してほしい

自分にあつた介護を
してくれない

富山県福祉サービス運営適正化委員会

☎ 076-432-3280

福祉サービスに関する「苦情」解決の仕組みをご存じですか？

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。



まずは、事業者に苦情を伝えましょう。
それでも「話し合いで解決できなかった」
 「直接苦情や意見が言いにくい」
 そんな時は、お気軽にご相談ください。

福祉サービス苦情解決事業は、「サービス内容が契約と違っている」「権利侵害を受けた」「苦情を申し立てても改善が進まない」など、利用者の苦情を解決する仕組みです。利用者事業者での話し合いでは納得、解決できない場合には、気軽に富山県福祉サービス運営適正化委員会までご相談ください。

1

事業者段階での苦情解決

福祉サービスを提供する事業者は「苦情受付担当者」「苦情解決責任者」を設置し、当事者間での話し合いによる解決に努めます。また、事業者は、外部の「第三者委員」を設置し、利用者の苦情を聴いたり、双方の間に立ち合って助言を行うなど公正な解決に努めます。

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い場合や、事業者に直接苦情を言いにくい場合は「富山県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、弁護士、医師、大学教授等の専門家がそれぞれの立場から、相談や助言等を行い解決に努めます。



福祉サービス苦情解決の仕組み

