

## 福祉サービス苦情解決事業（福岡県運営適正化委員会）

### 1. 事業の概要

福祉サービス利用者の利益の保護を目的とした社会福祉法の規定により、福祉サービスを提供する事業者には、利用者からの苦情を聴き、その適切な解決に努めることが義務付けられています。さらに、利用者と事業者の双方で話し合っても解決できない場合には、「運営適正化委員会」（福岡県社会福祉協議会に設置；医師、弁護士等の第三者で構成）に解決のあっせんなどを申し出ることができます。

このように「2段階方式」の苦情解決のしくみとなっています。

苦情は、まず、利用者とサービスを提供する事業者との間で解決することが望まれます。

まずは、事業所の苦情受け付け担当者、苦情解決責任者、第三者委員にご相談ください。

お互い話し合ってもなかなか解決できなかつたり、話し合いを持ってくれなかつたり、直接、事業者に言いにくい場合に運営適正化委員会にご相談いただくことになっています。

### 2. 事業の対象

子ども、障がい者、高齢者などにかかわる社会福祉施設や在宅におけるホームヘルプサービスなどの福祉サービスに関する苦情（相談）を受付けます。

相談者の意向を確かめた上で、事情調査や解決に向けたお手伝いをします。

なお、相談内容が虐待や重大な法令違反の場合には、すみやかに福岡県知事等に連絡します。

※介護保険サービスについての苦情は、お住まいの市町村及び福岡県国民健康保険団体連合会・介護サービス相談窓口（092-642-7859）においても受付けています。

### 3. 事業のお問合せ

福岡県運営適正化委員会

（社会福祉法人福岡県社会福祉協議会 施設福祉部 評価推進課）

TEL 092-915-3511 FAX 092-584-3790