

ふくし

くじょうかいけつせいど

# 福祉サービス苦情解決制度の

あんない

## ご案内

じどう しょうがいしゃ こうれいしゃ たい ざいたく ふくしせつ  
児童、障害者、高齢者などに対して、在宅や福祉施設で  
ていきよう ふくし くじょう そうだん う  
提供される福祉サービスの苦情についての相談をお受けします。

### 福岡県運営適正化委員会 受付からの流れ

1

そう だん  
**相談**

くじょう ないよう うかが  
苦情の内容について伺います。

※相談の受付方法（電話・手紙・面接）

2

じじょうちようさ  
**事情調査**

そうだんしゃ じぎょうしゃ どうい え じぎょうしゃ  
相談者、事業者の同意を得たうえで事業者に  
くじょうないよう つうち じじつかくにん ちようさ おこな  
苦情内容を通知し、事実確認のための調査を行います。

3

かいけつほうほう  
**解決方法  
の決定**

ふくおかけんらんえいてきせいはいいんかい かいけつほうほう けんどう  
福岡県運営適正化委員会で解決方法を検討します。

①相談者に対する助言や、事業者に対する申し入れを行います。

②申出人と事業者の話し合いに立会い、解決方法を提案することもできます。

③虐待や法令違反などは、すみやかに福岡県知事等に連絡します。



ふくおかけんらんえいてきせいはいいんかいじむきよく  
**福岡県運営適正化委員会事務局** (社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会)

ひみつげんしゆ そうだんむりよう  
**秘密厳守 相談無料**

〒816-0804 かがしはらまち ちようめ ばんち  
春日市原町3丁目1番地7

クローバープラザ4階（東棟）

TEL 092-915-3511

FAX 092-584-3354



そうだんび かようび にちようび  
**相談日 火曜日～日曜日**

相談時間 9:00～17:30

※土、日曜日、祝日も相談に応じます。ただし、第4月曜日を除く  
月曜日（当日が祝日の場合はその翌日）、お盆、年末年始は休みです。

# 福祉サービスを利用して困ったことはありませんか？



お困りの方は、お気軽にご相談ください。

(苦情の受付は、いずれの窓口でも受け付けております。)

## 福祉サービスを提供する事業者

社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情に適切に対応しなければなりません。

## 福岡県運営適正化委員会

福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として設置されています。

## 福岡県知事 北九州市長・福岡市長 久留米市長

虐待などの不当行為について、権限に基づいて適切に解決を図ります。

※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の介護サービス相談窓口（電話 092-642-7859）においても受け付けています。

## 福岡県運営適正化委員会への相談についてQ&A

**Q1** どのようなことについて相談できますか？

**A1** 児童、障害者、高齢者などに対して、在宅や福祉施設で提供される福祉サービスの苦情について相談をお受けします。

**Q2** 苦情があれば、すぐに運営適正化委員会に相談したらいいのですか？

**A2** 苦情は、なるべく、利用者とサービスを提供する事業者との間で解決が望まれます。まずは、事業所の苦情受付担当者、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ったり、話し合いを持ってくれなかったり、直接、事業者に行きにくい場合は運営適正化委員会にご相談ください。  
(匿名の相談も可能です)