

# 福祉サービスに関して お困りの事はありませんか？

相談無料  
秘密厳守

## 福祉サービスの苦情解決をお手伝いします。

児童、障がい者、高齢者などに関わる福祉サービス（福祉施設・在宅を問わない）について、お困りの事があれば、お気軽にご相談ください。

### 1. 福祉サービスに関してのお困り・お悩み事はまず、

- **ご利用のサービス提供事業所へ相談を**  
各事業所には「苦情受付担当者」や「苦情解決責任者」が設置されています。また、職員以外の「第三者委員」も設置され、話し合いによる苦情解決に努めます。



食事に満足できない、たまには好きなものを…

トイレや入浴などの介助は同性にしてほしい



約束の時間をなかなか守ってくれない

職員の態度や言葉づかいが悪い  
サービス内容が説明とちがう

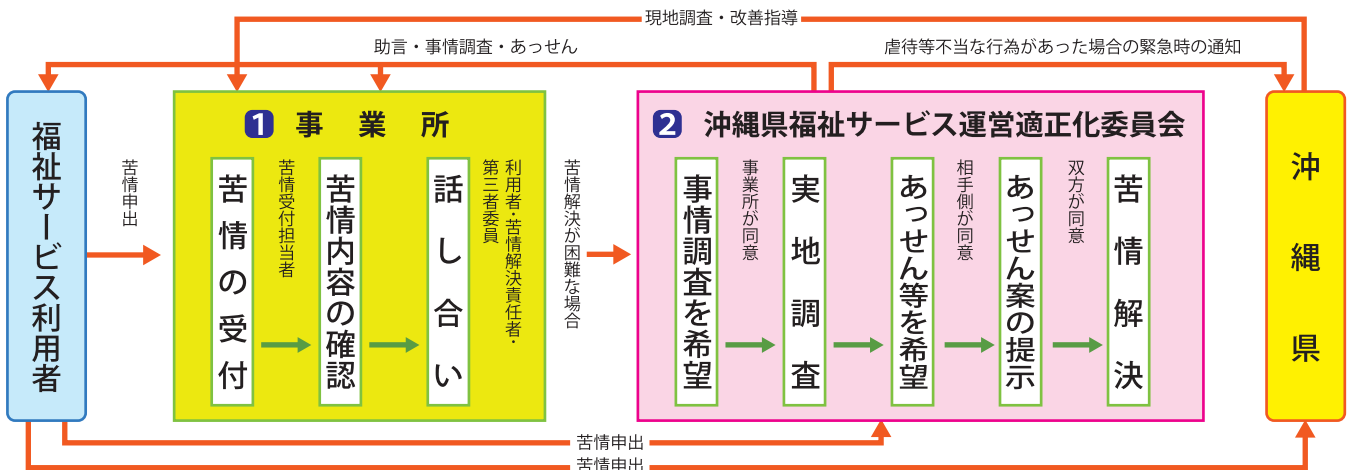


### 2. それでも解決しなかった場合や事業所へ直接苦情を言いにくいときは

- **沖縄県福祉サービス運営適正化委員会へご相談を**

委員会には、弁護士、医師などの専門家で構成される「苦情解決部会」が設置されています。そこで協議し、苦情解決に努めます。

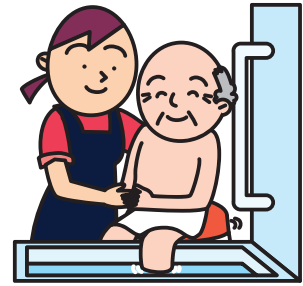
## 福祉サービスに関する苦情解決の仕組み



# 福祉サービス運営適正化委員会とは

福祉サービスの利用者と提供事業所で解決が困難な苦情を適切に解決する公正・中立な第三者機関として沖縄県社会福祉協議会に設置されています。(社会福祉法第83条に基づく)

また、福祉サービス提供事業所段階で適切に苦情が解決できるように研修会の開催や助言などの支援を行っています。



福祉サービスの苦情解決をお手伝いします

## 利用者本人以外でも相談可能です。

委員会へのご相談は、利用者本人はもちろん、本人の家族、代理人、民生委員、児童委員、関係職員でも本人に代わって相談できます。

## 名前を言わなくても相談可能です。

匿名の場合でも相談に応じ必要な助言等を行います。ただし、事業所に状況を聴いたり、助言や改善の申し入れを行うときには匿名のままでは難しい場合があります。

## 介護保険の苦情については

お住まいの市町村の介護保険担当窓口、沖縄県国民健康保険団体連合会(☎098-860-9026)が専門的に相談を受け付けています。また、運営適正化委員会でも対応します。

## 苦情の受付から解決まで

### ①苦情の受付

(来所・書面・FAX・電話・電子メール等)



### ②解決方法の検討

(事情調査・申出人への助言・あっせん等)



### ③事情調査

(聴き取り・実地調査)



### ④解決方法の決定

(申出人への助言・事業者に対する申入れ等)



### ⑤あっせんの提示

(話し合いのみで解決できないと認められる場合、あっせん案を作成し提示します。)



### ⑥結果の確認

(解決・改善結果の報告を受け、確認)



## お気軽にご相談ください

相談時間/月曜～金曜 9:00～17:00  
(祝日・年末年始は除きます)

## 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1  
沖縄県総合福祉センター西棟4階

電話 : 098-882-5704

FAX : 098-882-5714

E-Mail : kuzyou@okishakyo.or.jp

