

# 福祉サービスをご利用されていて困ったことや悩みごと等はありませんか？

～福祉サービス運営適正化委員会で苦情相談を受け付けます～

「サービスの内容が契約と違う」「職員の言葉に傷つけられたり、きちんとケアをしてくれない」など福祉サービスを受けている中でこのような困りごとはありませんか？本委員会ではこのような困りごとをお聴きし、解決にあたります。本委員会は社会福祉法に位置づけられている公正・中立な第三者機関です。香川県社会福祉協議会内に設置されています。以下、苦情相談に関してQ&A形式で説明します。

1 どんな福祉サービスの苦情相談ができますか？

A1 児童、障害者、高齢者等に対して、在宅や施設でのサービスに関する苦情相談をお受けします。また、介護保険サービスに関することは市町の介護保険担当課や香川県国民健康保険団体連合会でも受け付けています。

Q4 自分の名前や住所を言わずに相談はできますか？

A4 匿名でも相談を受け付けています。しかし、事業所に状況を聴いたり、助言や改善の申入れが難しい場合があります。匿名でも相談者には相談内容に応じ必要な助言等を行います。

Q2 誰でも相談できますか？

A2 福祉サービスの利用者、家族、代理人やサービス利用者の状況を具体的に把握している人(民生児童委員や関係職員)が本人に代わって相談することができます。

Q5 秘密は守られますか？ 費用は？

A5 本委員会には守秘義務があるので、安心してご相談ください。また、相談にかかる費用は無料です。

Q3 相談するにはどのようにしたらいいですか？

A3 まず、利用している事業所(施設)の苦情受付担当者に相談してください。また、第三者委員が事業所にいるようでしたら、委員に相談することもできます。事業所側と話し合ってもなかなか解決しないときや事業所に言いにくいときには本委員会にお気軽にご相談ください。

Q6 相談後は、どのような対応になるのですか？

A6 相談内容をよくお聴きし、相談者の許可のもと詳しく状況を調べて助言したり、事業者へ改善の申入れを行ったりします。また、虐待や重大な法令違反行為があると認められる場合には、香川県知事に対して速やかに通知し

〒760-0017 高松市番町1-10-35香川県社会福祉総合センター5F (香川県社会福祉協議会内)

TEL/ 087-861-1300

FAX/087-833-3022

Email [unteki@kagawaken-shakyo.or.jp](mailto:unteki@kagawaken-shakyo.or.jp)