

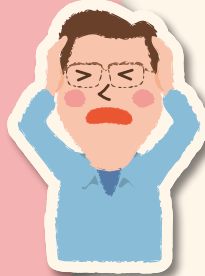
ふくし くじょうかいけつせい ど あんない 福祉サービス苦情解決制度のご案内

ひ みつ げん しゅ
秘密厳守!

しよくいん
職員の
ことば たいど
言葉や態度に
いや おも
嫌な思いがした
きず
傷つけられた



いっほうてき
一方的に
サービスの
けいやく
契約を
き
切られた



そう だん む りょう
相談無料!

ない よう
サービスの内容が
けいやく
契約とはちがう、
サービスが
う
受けられない



ケガをして
かえ
帰ってきたのに
なに せつめい
何の説明もない



やくそく し かん
約束した時間を
まもってくれない
しよくし まんぞく
食事に満足できない



このようなとき

ふくし うん えい てき せい か い いん かい
福祉サービス運営適正化委員会に
そう だん
ご相談ください。

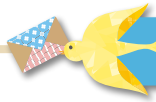
こま なや
あなたのお困り・お悩みを
き かい けつ
お聴きし、解決にあたります。

福祉サービス運営適正化委員会
☎ 087-861-1300



福祉サービス運営適正化委員会ってどんなところ？

香川県社会福祉協議会に設置されており、福祉サービスの利用者と事業者との間で生じた苦情の中で、解決が困難なことについて、苦情解決にあたる社会福祉法に定められた公正・中立な第三者機関です。



福祉サービス苦情相談 質問箱



Q どんな福祉サービスの苦情相談ができるの？

A 子ども、高齢者、障がい者などの在宅や施設における福祉サービスについて苦情相談を受けています。

介護保険サービスの苦情相談は、**各市町の介護保険課**及び**香川県国民健康保険団体連合会**(TEL 087-822-7435)でも受付けています。また、行政や病院(医療)に関することは他の相談機関をご紹介しますことがあります。

Q どんな人が相談できるの？

A 福祉サービスを利用している方や家族、代理人などです。また、利用者の様子をよく知っている方(民生員や関係職員)が利用者に代わって相談することができます。

Q 相談するにはどうしたらいいの？

A まずは、利用している事業所(施設)にいる苦情受付担当者に相談をします。しかし、事業所に相談しても解決しない場合や直接事業所に言いにくい場合は本委員会にお気軽にご相談ください。

Q 自分の名前は言わなくても相談してもいいの？

A 匿名でのご相談も受け付けています。しかし、事業者相談に相談内容の状況を聞いたり助言や改善の申し入れを行うときは、匿名であると難しい場合があります。

Q 相談した内容の秘密は守ってくれるの？相談に費用はかかるの？

A 本委員会には守秘義務がありますので相談内容についての情報が外部に漏れることはありません。また、相談は無料です。



Q 委員会への相談方法は？いつでも相談できるの？

A 電話、FAX、メール、来所などによりご相談をお受けします。

■相談受付は
月曜日～金曜日
午前9時～午後5時(祝祭日・年末年始除く)
FAX・メールは24時間受け付けています。



相談はこちらへ

福祉サービス運営適正化委員会

TEL : 087-861-1300

FAX : 087-833-3022

〒760-0017 高松市番町1丁目10番35号
香川県社会福祉総合センター
(社会福祉法人香川県社会福祉協議会内)

