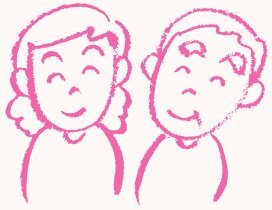
福祉サービスを利用している方からの相談をお受けします。

福祉サービスを利用してみると、

- あらかじめ説明された内容と異なっていた
- 思ってもみなかった扱いを受け不快な思いをした
- 疑問や苦痛を感じた

といったことはありませんか？

かながわ福祉サービス運営適正化委員会では、福祉サービスを利用している方からの相談をお受けします。事業者段階での解決が進まないとき、また、事業者に直接言いにくいときなどに、その対応にあたっています。



（運営適正化委員会は社会福祉法第83条に基づき都道府県社会福祉協議会に置かれているものです）

苦情相談のながれ

〈申出者〉 福祉サービスの利用者・家族・代理人・利用者の状況をよく知っている人など

苦情の申出

●事業者に言いにくい
●当事者間での解決が困難

苦情の申出

話し合い

助言および解決のあっせん

〈事業者〉
苦情受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員の設置等により、サービスに関する苦情に対して適切な解決につとめます。

調査

助言および解決のあっせん

調査・改善指導

〈かながわ福祉サービス運営適正化委員会〉
社会福祉・法律・医療に関する専門家が、申出のあった福祉サービスに関する苦情を第三者的立場で中立・公正に解決をめざします。

通知
●明らかな権利侵害
●虐待・法令違反など

神奈川県・政令市・中核市