運営適正化委員会 Q&A

Q どんな福祉サービスの苦情相談ができるの？

A 高齢の方や障害のある方、児童などを対象にした、施設や在宅での福祉サービス全般に関する苦情相談をお受けします。

※虐待に関する相談は、市区町村行政に設置されている虐待相談窓口へご相談ください。

Q 苦情の申出は誰でもできるの？

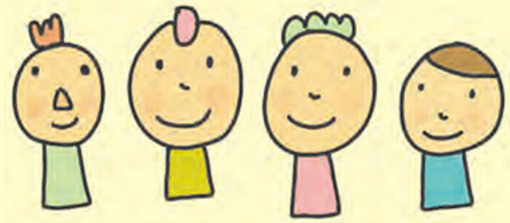
A 福祉サービスなどの利用者・家族・代理人・利用者の状況をよく知っている人などからご相談をお受けします。

Q 相手に名前を知られたくないのですが。

A 匿名での申出もできます。

Q 相談受付の方法は？

A 来所・電話・FAX・Eメール・手紙、いずれの方法でもご相談を受け付けます。（来所相談は予約制です。事前にご連絡ください。）



どうぞお気軽にご相談ください。

相談日

月曜日から金曜日の午前9時から午後5時です。
祝日・年末年始は休みです。
相談は無料です

かながわ福祉サービス運営適正化委員会
（神奈川県社会福祉センター内）

<神奈川県社会福祉センター>
- 反町駅から徒歩1分
- 神奈川駅から徒歩7分
- 東神奈川駅から徒歩12分
- 横浜駅から徒歩14分

〒221-0825 横浜市神奈川区反町3-17-2 神奈川県社会福祉センター内
TEL 045-311-8861（相談専用） FAX 045-312-6302
E-mail tekisei@knsyk.jp

かながわ 適正化

このリーフレットは共同募金分配金で作成いたしました。

職員の対応や言葉づかいにきずついていやな思いをした

サービスの内容が契約と違う

食事メニューを工夫してほしい

人に知られたくないことを職員が他の人に話した

わかりやすい言葉で説明してくれない

大切なものをこわされてしまった

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

利用する福祉サービスについて困ったときや疑問に思ったときはこんな窓口に相談できます。

ご利用の福祉サービス事業者

① 苦情受付担当者
② 苦情解決責任者
③ 第三者委員　などに相談できます。

※福祉サービス事業者は社会福祉法第82条により、提供するサービスについて利用者等からの苦情を受け付け、適切な解決に努めなければならないとされています。

運営適正化委員会

福祉サービスに関する苦情を第三者的立場で解決を目指します。

相談受付後は、委員会にて対応方法の検討を行います。（内容に応じて他の機関を案内することもあります）

※運営適正化委員会は社会福祉法第83条に基づき、神奈川県社会福祉協議会に設置されています。

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（当事者間での解決が困難事業者に相談しにくい）

苦情の申出

苦情の申出

話し合い

〈福祉サービス事業者〉

利用者等からの苦情に迅速・適切に対応します。

苦情の受付 ⇒ 苦情内容の確認 ⇒ 利用者等への説明、報告

助言および解決のあっせん

調査、助言および解決のあっせん

〈かながわ福祉サービス運営適正化委員会〉

申出者・事業者双方に必要な助言等をすることにより、解決にむけた調整を行います。

申出者面談 ⇒ 事情調査 ⇒ 委員会審議 ⇒ 助言・調整等

情報提供

通知

●明らかな権利侵害や法令違反があった場合、委員会審議を経て通知を行います。

調査・改善指導

神奈川県・政令市・中核市