

福祉サービスを利用して 困ったことはありませんか？

お困りの方は、
お気軽にご相談
ください。



職員の言葉づかいや態度が
悪く、傷ついた。

約束したことを守っ
てくれない。

事故・ケガについての説明
や対応に納得できない。

(苦情の相談は、いずれの窓口でも受け付けております。)

福祉サービスを 提供する事業者

◎社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情に適切に対応しなければなりません。

福岡県運営適正化委員会

◎福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として設置されています。

福岡県知事・北九州市長 ・福岡市長・久留米市長

◎虐待などの不当行為について、権限に基づいて適切に解決を図ります。

※介護保険サービスについての苦情は、お住まいの市町村及び福岡県国民健康保険団体連合会の介護サービス相談窓口（電話 092-642-7859）においても受け付けています。

福岡県運営適正化委員会への相談について

Q & A

○どのようなことについて相談できますか？

児童や障がいのある方、高齢者などに対して、在宅や福祉施設で提供される福祉サービスの苦情について相談をお受けします。

○苦情があれば、すぐに運営適正化委員会に相談したらいいのですか？

苦情は、なるべく、利用者とサービスを提供する事業者との間での解決が望まれます。

まずは、事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員にご相談ください。

お互いに話し合ってもなかなか解決できなかったり、話し合いを持ってくれなかったり、直接、事業者言いにくい場合は運営適正化委員会にご相談ください。

福祉サービス 苦情解決制度のご案内

児童や障がいのある方、高齢者などに対して、在宅や福祉施設で提供される福祉サービスの苦情についての相談をお受けします。

福岡県運営適正化委員会 受付からの流れ

① 相談

苦情の内容について伺います。※相談の受付方法（電話・手紙・面接）



② 事情調査

相談者、事業者の同意を得たうえで事業者に苦情内容を通知し、事実確認のための調査を行います。



③ 解決方法の決定

福岡県運営適正化委員会で解決方法を検討します。

- ① 相談者に対する助言や、事業者に対して申し入れを行います。
- ② 申出人と事業者の話し合いに立ち会い、解決方法を提案することもできます。
- ③ 虐待や法令違反などは、すみやかに福岡県知事等に連絡します。

福岡県運営適正化委員会事務局（社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会）

〒816-0804 春日市原町3丁目1番地7 クローバープラザ6階（西棟）

TEL 092-915-3511 FAX 092-584-3790

秘密厳守 相談無料

相談日 平日 月曜日～金曜日
相談時間 9:00～17:00

※担当者か他の相談対応等で不在場合があります。

面接を希望される場合は、あらかじめお電話ください。

ホームページ <http://fsw.or.jp/jigyo/soudan/soudan-kujyo.html>

