

苦情解決制度とは

福祉サービスは利用する人が必要なサービスを自分で選び、事業者と契約を結んで利用する制度になっています。

苦情は当事者間で自主的に話し合って円満に解決するのが望ましいですが、解決されない場合は事業者以外の第三者委員にもしてもらい、より円滑で適切な解決を図ることができます。

苦情解決のしくみ

福祉サービス提供事業者には、苦情解決のしくみを整備することが法律で求められています。

福祉サービス提供事業者は

- ・ 苦情解決責任者（事業所職員）
- ・ 苦情受付担当者（事業所職員）
- ・ 第三者委員（事業所以外の有識者等）

を選任し、利用者からの苦情や相談に適切に対応しなければなりません。



まずは…

サービス提供事業所の

「苦情受付担当者」に

ご相談ください。

北海道福祉サービス運営適正化委員会
〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目
北海道社会福祉総合センター3階
TEL (011) 204-6310 FAX (011) 204-6311
E-mail tekisei@vesta.ocn.ne.jp

旭川市明るい福祉施設をつくる運営協議会事務局
(社会福祉法人旭川市社会福祉協議会内)
〒070-0035 旭川市5条通4丁目
旭川市ときわ市民ホール1階
TEL 23-0742 FAX 23-0746
<http://www.asahikawa-shakyo.or.jp>
E-mail chiiki@north.hokkai.net

事業所

苦情受付担当者

苦情解決責任者

苦情解決制度 のご案内



旭川市明るい福祉施設をつくる運営協議会

あなたやご家族が 福祉サービスを利用していて 困っていることはありませんか？



利用しているサービスについて、わからないことがあるんだけど…

サービスを受ける前の説明と違う！



約束したのに…
守ってくれない

「苦情解決制度、は
そんな悩みを解決する
しくみです。」

苦情解決Q&A

- Q1. 福祉サービスって？ 児童、障がい者、高齢者等が受ける全ての福祉のサービスです。
- Q2. 誰でも相談できる？ 福祉サービスの利用者本人、代理人、家族等が相談できます。
- Q3. 苦情の内容は？ 例えば「契約と違う」「職員の態度が悪い」等、どんなことでも。
- Q4. どんな方法で？ 直接か、電話、FAX、手紙、電子メールでも受け付けます。
- Q5. 費用はかかる？ 無料です。秘密も厳守します。

