

福祉サービスを利用して こんなことはありませんか？



職員さん、忙しいのは分かるけど、約束したことをいつになったら守ってくれるの？

サービスの利用を開始する前の説明と、随分内容が違う気がするんだけど・・・。



もっと色々して欲しいことがあるんだけど、お世話になっているから言いにくいなあ。



お散歩にいきたい！先生にお願いしても聞いてもらえないし、どうしたらいいの？

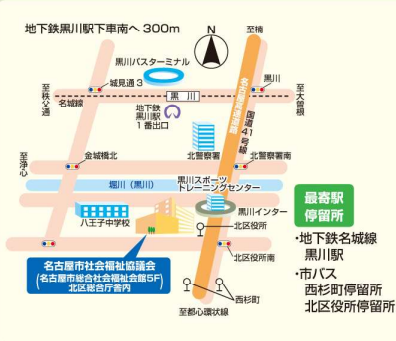


**円滑・円満な苦情の解決を、
苦情相談センターが
お手伝いします**

福祉サービス苦情相談センターでは電話／FAX／郵送／窓口などで、苦情の申立てや相談を受け付けております。（秘密厳守）

相談時間 月曜日～金曜日
（国民の祝日・休日・年末年始は除きます）
9時～12時、13時～17時

相談先 電話：052-910-7976
FAX：052-910-7977
〒462-8558
名古屋市長区清水四丁目17-1
名古屋市総合社会福祉会館5階
福祉サービス苦情相談センター



（契約サービス事業所）

まずは、苦情受付担当者
苦情解決責任者へご相談ください

福祉サービス 苦情相談センター のご案内

安心・納得・満足する



福祉サービスの利用のために

社会福祉法人
名古屋市社会福祉協議会

苦情解決の仕組みについて

福祉サービス提供事業者には、苦情解決の仕組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（事業者職員）
・苦情受付担当者（事業者職員）
・第三者委員（事業所外の有識者など）
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。

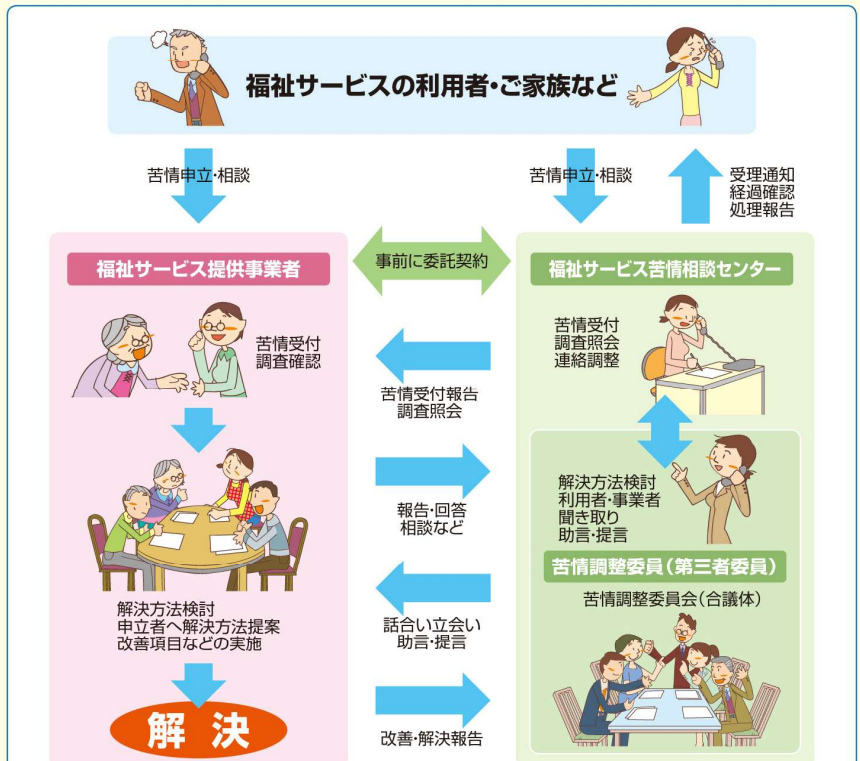
福祉サービス苦情相談センターについて

福祉サービス苦情相談センターは、共同設置型の第三者委員機関です。事業者と利用者・ご家族で直接解決することが難しい問題について、中立かつ公正な第三者として解決に向けた手助けをします。
なお、利用に際しては、事前に事業者と福祉サービス苦情相談センターが委託契約を締結する必要があります。

センターの役割・活動について

福祉サービス苦情相談センターでは、社会福祉に関して優れた見識と専門性、経験を有する「苦情調整委員」が、個々の苦情や相談について調査・立会・助言を行います。苦情調整委員は定期的に「苦情調整委員会」を開催し、合議制により適切な苦情の解決に向けての方策を審議し、事業者に対する助言や提言を行います。

苦情解決までの流れ（モデル図）



解決できなければ、運営適正化委員会・国民健康保険団体連合会・市へ申立