

# 福祉サービスに関して お困りの事はありませんか？

相談無料  
秘密厳守

## 福祉サービスの苦情解決をお手伝いします。

児童、障がい者、高齢者などに関わる福祉サービス（福祉施設・在宅を問わない）について、お困りの事があれば、お気軽にご相談ください。

### 1. 福祉サービスに関してのお困り・お悩み事はまず、

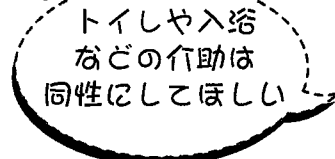
- ご利用のサービス提供事業所へ相談を  
各事業所には「苦情受付担当者」や「苦情解決責任者」が設置されています。また、職員以外の「第三者委員」も設置され、話し合いによる苦情解決に努めます。

### 2. それでも解決しなかった場合や事業所へ直接苦情を言いにくいときは ●沖縄県福祉サービス運営適正化委員会へご相談を

- 委員会には、弁護士、医師などの専門家で構成される「苦情解決部会」が設置されています。そこで協議し、苦情解決に努めます。



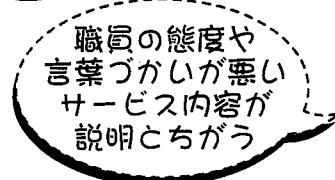
食事に満足できない、たまには好きなものを...



トイレや入浴などの介助は同性にしてほしい

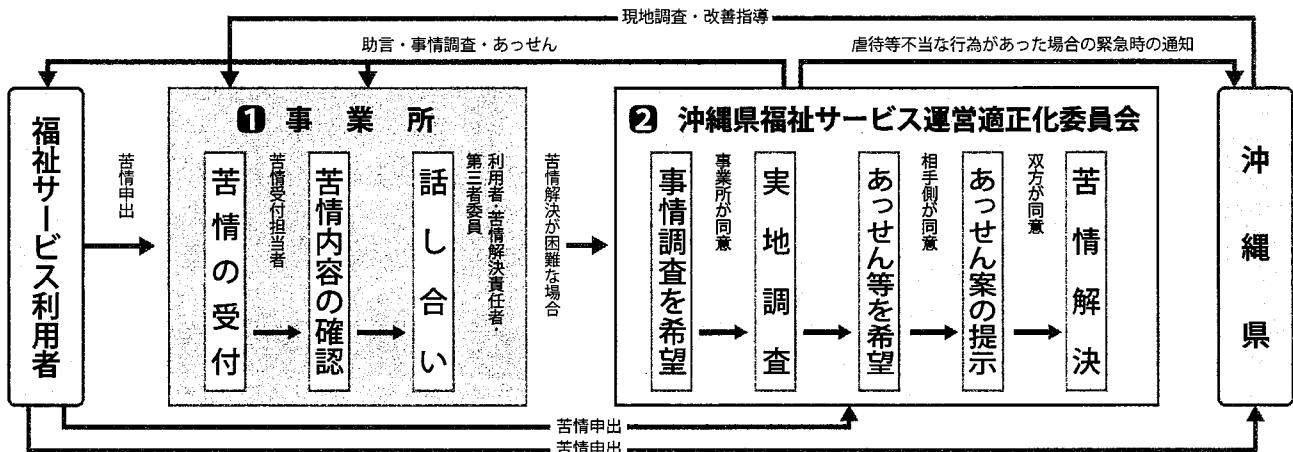


約束の時間をなかなか守ってくれない



職員の態度や言葉づかいが悪い  
サービス内容が説明とちがう

## 福祉サービスに関する苦情解決の仕組み

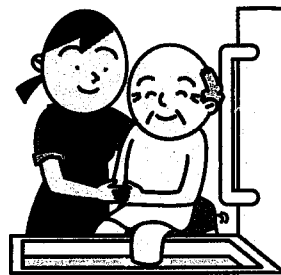


# 福祉サービス運営適正化委員会とは



福祉サービスの利用者と提供事業所で解決が困難な苦情を適切に解決する公正・中立な第三者機関として沖縄県社会福祉協議会に設置されています。(社会福祉法第83条に基づく)

また、福祉サービス提供事業所段階で適切に苦情が解決できるように研修会の開催や助言などの支援を行っています。



福祉サービスの苦情解決

をお手伝いします

利用者本人以外でも相談可能です。

委員会へのご相談は、利用者本人はもちろん、本人の家族、代理人、民生委員、児童委員、関係職員でも本人に代わって相談できます。

名前を言わなくても相談可能です。

匿名の場合でも相談に応じ必要な助言等を行います。ただし、事業所に状況を聴いたり、助言や改善の申し入れを行うときには匿名のままでは難しい場合があります。

介護保険の苦情については

お住まいの市町村の介護保険担当窓口、沖縄県国民健康保険団体連合会(☎098-860-9026)が専門的に相談を受け付けています。また、運営適正化委員会でも対応します。



## 苦情の受付から解決まで

### ①苦情の受付

(来所・書面・FAX・電話・電子メール等)



### ②解決方法の検討

(事情調査・申出人への助言・あっせん等)



### ③事情調査

(聴き取り・実地調査)



### ④解決方法の決定

(申出人への助言・事業者に対する申入れ等)



### ⑤あっせんの提示

(話し合いのみで解決できないと認められる場合、あっせん案を作成し提示します。)



### ⑥結果の確認

(解決・改善結果の報告を受け、確認)



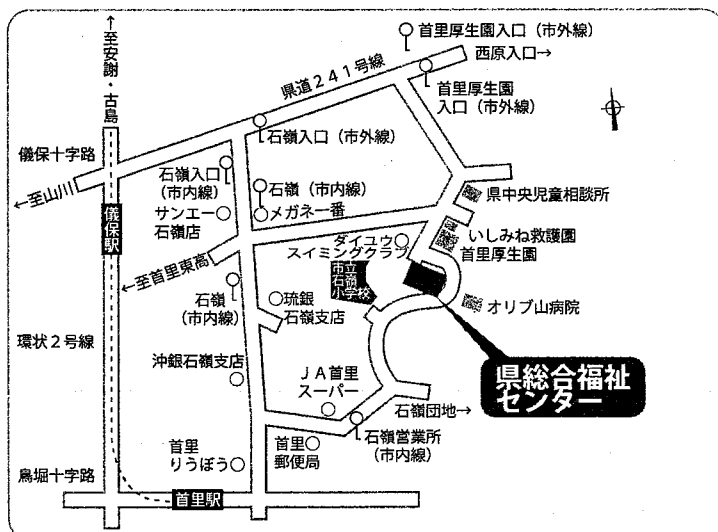
## お気軽にご相談ください

相談時間/月曜～金曜 9:00～17:00  
(祝日・年末年始は除きます)

### 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1  
沖縄県総合福祉センター西棟4階

電話 : 098-882-5704  
FAX : 098-882-5714  
E-Mail : kuzyou@okishakyo.or.jp



# ご意見・ご要望(苦情)の解決のための仕組みについて

令和5年6月1日

利用者各位

社会福祉法人 まなぶ福祉会  
はごろも保育園

## 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員会を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者 棚原 和明 園長
2. 苦情受付担当者 古庄 明美 主任保育士
3. 第三者委員 佐和田 幸子 民生委員  
仲宗根 辰二 児童委員
4. 苦情解決の方法
  - (1) 苦情の受付  
苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることでもあります。
  - (2) 苦情受付の報告・確認  
苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
  - (3) 苦情解決のための話し合い  
苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。
    - ア. 第三者委員による苦情内容の確認
    - イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
    - ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認
  - (4) 区市町村段階の苦情対応機関、都道府県段階の「運営適正化委員会」の紹介(介護保険事業者は国保連、市町村も紹介)  
本事業所で解決できない苦情は、区市町村段階に設けられた苦情対応機関(連絡先を記載)、沖縄県社会福祉協議会に設置された福祉サービス運営適正化委員会(TEL:098-882-5704)に申し出ることができます。

以上

## 5. 運適が事業者に協力を求める根拠（各種最低基準等をみる苦情解決の規

本書での紹介してきたとおり、福祉サービスを提供する事業所は利用者等からの苦情解決に努めなくてはならず、また、運適が実施する事情調査へできる限り協力しなくてはなりません。以下に、各福祉施設等の最低基準を紹介します。

### 児童福祉施設最低基準第 14 条の 3（苦情への対応）

1. 児童福祉施設は、その行った援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
2. 乳児院、児童養護施設、知的障害児施設、知的障害児童通園施設、盲ろうあ児施設、肢体不自由児施設、重症心身障害施設、情緒障害児短期治療施設及び児童自立支援施設は、前項の必要な措置として、苦情の公正な解決を図るために、苦情の解決に当たって当該児童福祉施設の職員以外の者を関与させなければならない。
3. 児童福祉施設は、その行った援助に関して、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の実施に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
4. 児童福祉施設は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が行う同法第 85 条第 1 項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

### 児童福祉法に基づく指定知的障害児施設等の人員、設備及び運営に関する基準第 48 条（苦情解決）

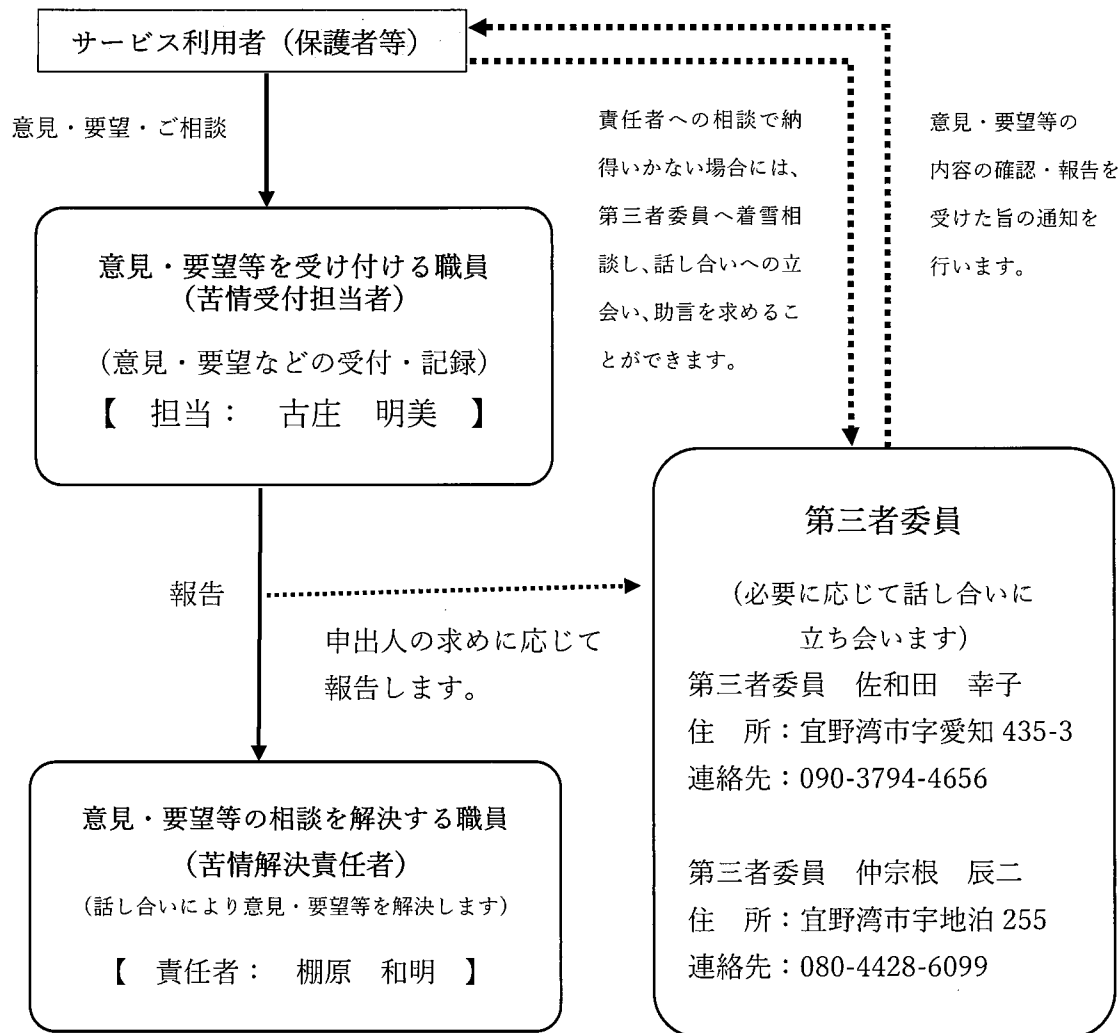
1. 指定知的障害児施設は、その提供した指定施設支援に関する障害児若しくは当該障害児に係る施設給付決定保護者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。
2. 指定知的障害児施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
3. 指定知的障害児施設は、その提供した指定施設支援に関し、法第二十四条の十五第一項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定知的障害児施設の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児若しくは当該障害児に係る施設給付決定保護者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
4. 指定知的障害児施設は、都道府県知事からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を都道府県知事に報告しなければならない。
5. 指定知的障害児施設は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が同法第 85 条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

## 「苦情申出窓口」

### ご意見・ご要望（苦情）の解決のための仕組みについて

社会福祉法第 82 条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整える事といたしました。

本園における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることとしましたので、お知らせいたします。



※相談解決の結果（改善事項）は口頭もしくは文書で責任者よりご報告申し上げます。

※以上の仕組みで解決できないご意見・ご要望（苦情）は、沖縄県社会福祉協議会に設置された「沖縄県福祉サービス運営適正会委員会」に申し立てることもできます。

沖縄県福祉サービス運営適正会委員会  
那覇市首里石嶺町 4-373-1 沖縄県社会福祉協議会内  
(TEL：098-882-5704)