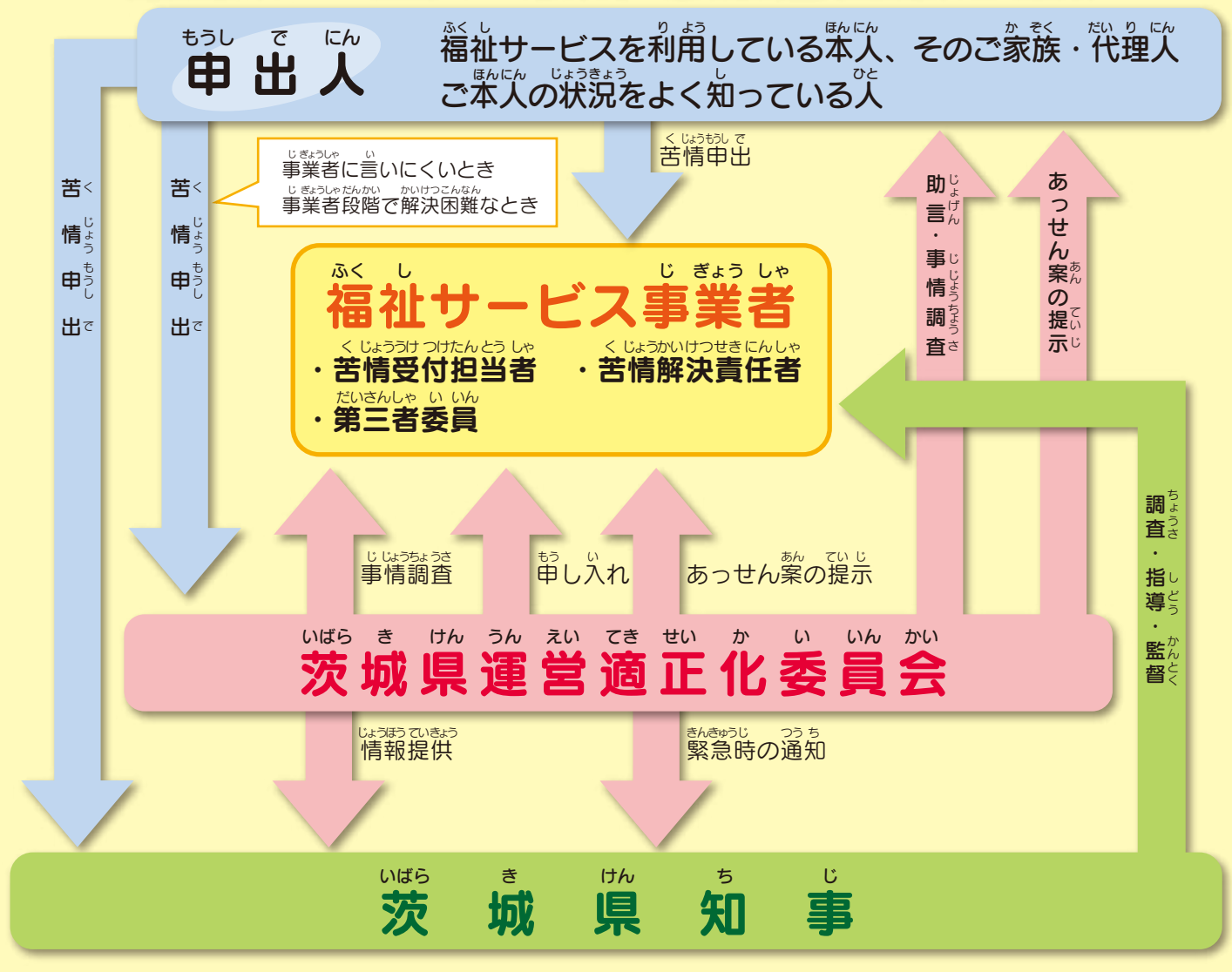


福祉サービスに関する苦情相談の流れ



福祉サービスの 苦情相談

～ あなたの声、大切にします ～



かい けつ て っだ
解決のお手伝いをします！

相談連絡先

茨城県運営適正化委員会

(社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会)

〒310-8586 茨城県水戸市千波町1918 (茨城県総合福祉会館2階)

専用電話 029-305-7193

E-mail tekisei@ibaraki-welfare.or.jp

秘密厳守

相談無料

相談時間

月～金曜日 午前9時～午後5時
(土日、祝日、年末年始はお休みです)

交通のご案内

【路線バス利用の場合】

JR水戸駅北口6番乗り場から、関東鉄道バス「県庁バスターミナル・植物公園・市立競技場・平須・県自動車学校・水戸医療センター・奥の谷坂上・石岡駅・小川駅・鉾田駅」行きの「県福祉会館前」下車(乗車時間約20分)。

【タクシー利用の場合】

JR水戸駅北口または南口より乗車し、約10～15分。



茨城県運営適正化委員会

(社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会)

福祉サービスを利用 している方へのお知らせ

福祉サービスを利用して困ったことはありませんか？
いやな思いをしたり、つらくて
悩んでいることはありませんか？

職員の言葉
や態度が
きついい

サービス
内容が契
約と違う

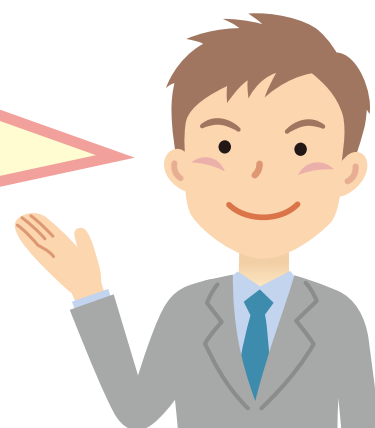
けがをした
のに何の
説明もない

話を聞いて
もらえない

いやな思い
をしている

まず、サービスを利用している事業所の相談窓口にご相談ください。
事業所では苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が
苦情への対応をしています。

事業所で解決できないときや直接言いにくいときは
茨城県運営適正化委員会にご相談ください。
事務局でご相談を受け付け、運営適正化委員会の委員
(弁護士・医師・社会福祉士・大学教授などの専門家)
が解決のためのお手伝いをします。

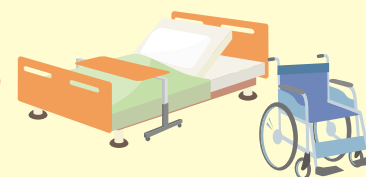


茨城県運営適正化委員会の苦情解決事業についての

ご質問と答え

Q1

どんな福祉サービスの苦情相談ができますか？



A1

子ども、障がい者、高齢者など
の方々が施設や在宅で利用す
るいろいろな福祉サービスにつ
いて、苦情のご相談を受け付けています。
※内容により、他の機関を案内する場合
もあります。

*介護保険サービスについての苦情は、市町村の介護保険担
当窓口や国民健康保険団体連合会でも、受け付けています。

茨城県国民健康保険団体連合会 介護保険課
〒310-0852 茨城県水戸市笠原町 978-26
TEL 029-301-1565

Q2

誰でも相談
できますか？

A2

福祉サービスを利用しているご本
人・ご家族のほか、福祉サービ
スの利用状況をよく
知っている方（代理人・民生委員・
児童委員、事業所の職員など）で
あれば、どなたでも相談できます。



Q3

相談したら、どんなことを
してくれますか？

A3

ご相談の内容をよくお聞きし、ご意向
を確かめた上で、必要に
応じて助言・事情調査な
どを行います。虐待など不法行為
が行われているおそれがある場合
は、茨城県知事への通知を行います。



Q4

匿名でも相談できますか？
秘密は守ってくれますか？

A4

匿名でのご相談も受け付け、必要な助
言をしています。ただし、匿名では事
業者に事情を聞くことが
難しくなるので、話し合いによる解
決は困難になることがあります。ま
た、ご相談に際して、利用者や相談
者の秘密が漏れることはありません。



Q5

いつ、どんな方法で
相談できますか？

A5

土日祝日を除いた平日の午前
9時から午後5時までの間、ご
相談を受け付けています。直接、
事務局へお越しいただく
か（事前予約が必要）、電話、
手紙、Eメールなどでご相談
をお受けします。

