

# 福祉サービスの 苦情相談のご案内



福祉サービスに関して、  
困ったことはありませんか？

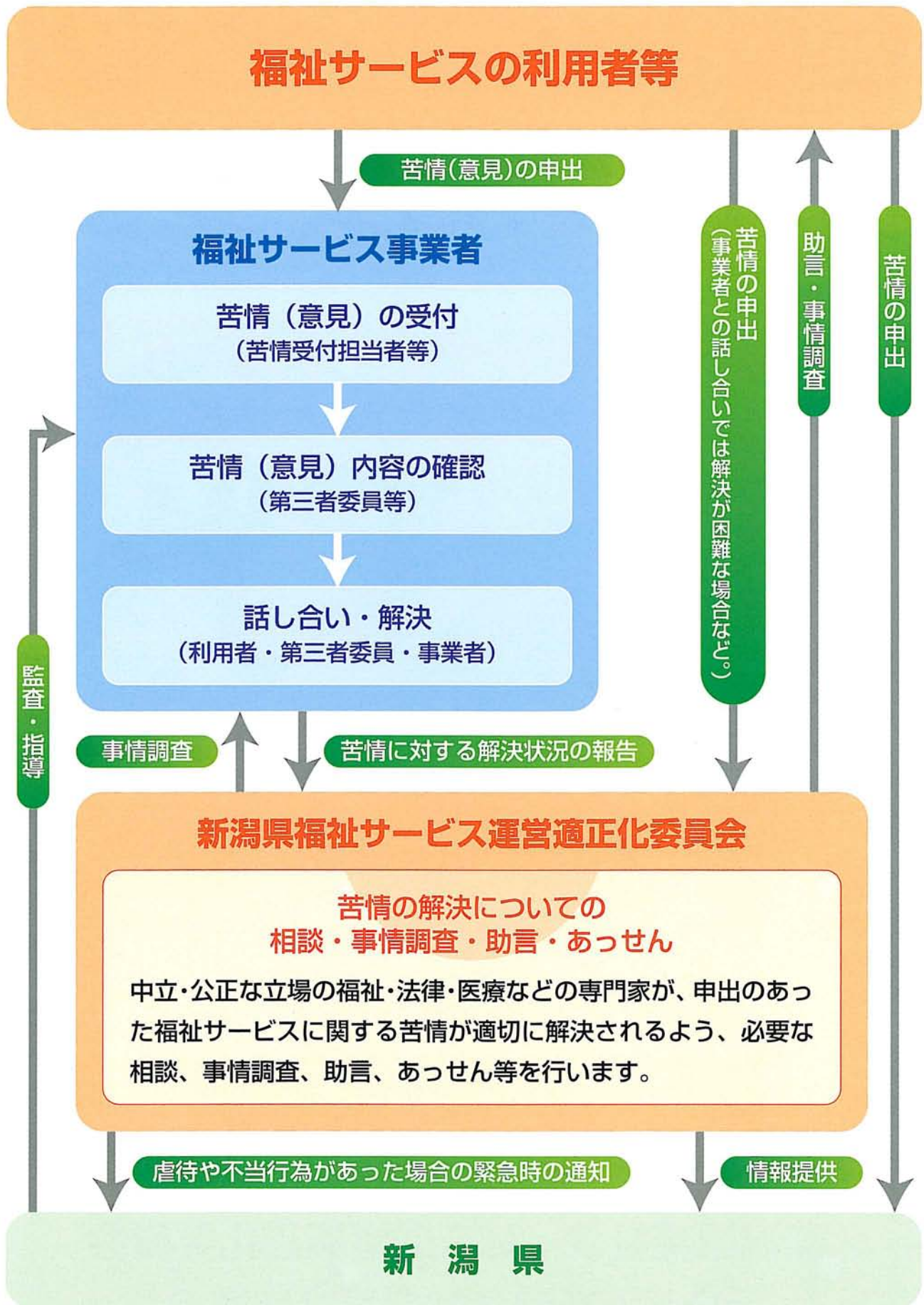
新潟県福祉サービス運営適正化委員会



社会福祉  
法人

新潟県社会福祉協議会

# 福祉サービスの苦情相談の流れと仕組み



# 苦情解決Q&A



## 2 どんな相談ができますか？

福祉サービスの支援内容、利用契約の締結、履行又は解除に関する相談をお受けします。

例…福祉サービスが契約通りに提供されていない、職員の言葉遣いや態度が乱暴である、苦情を言っても改善してくれない、サービス内容について十分な説明をしてもらえない等です。

## 1 苦情を言える福祉サービスは？

児童、障害者、高齢者等に対して在宅や福祉施設で提供される福祉サービスです。

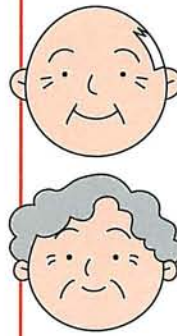
例…特別養護老人ホーム、児童養護施設、保育所、身体・知的・精神障害者等更生施設、授産施設、救護施設など（社会福祉法第2条に規定される第1種、第2種社会福祉事業で提供されるサービスが対象）

※ 介護保険の対象となる福祉サービスに関する苦情は、市町村の介護保険担当課や新潟県国民健康保険団体連合会が相談を受け付けています。

## 4 どのようなことをしてくれれますか？

苦情解決に向けて事情調査、助言、あっせんなどをします。また、申出人と事業者の話し合いを取り持つこともあります。

なお、当委員会で扱えない苦情については関係機関を紹介します。



## 3 苦情の申出は誰でもできますか？

福祉サービスの利用者本人、家族、代理人が申出ることができます。

また、民生委員や福祉サービス事業者の職員等、サービス提供についてよく知っている人も申出ることができます。



## 6 名前を言わなくても相談できますか？

匿名の場合でも相談に応じます。ただし、運営適正化委員会の場合、匿名では事業者に事情を詳しく聞いたり、申入れをすることが難しいことがあります。

また、申出人が特定できないことから、事業者との話し合いによる解決のお手伝いはできません。

## 5 相談をするには費用がかかりますか？

無料です。

また、秘密についても堅く守られますので安心してご相談ください。



# 秘密は厳守します。 お気軽にご相談ください。



## ■ 相談方法

来所、電話、FAX、Eメール、郵便いずれでも相談できます。



## ■ 相談日時

月曜から金曜(年末年始、祝祭日を除く)  
午前は9時から正午まで、午後は1時から4時まで。

## 交通機関及び案内図



### 交通のご案内

- 新潟駅万代口から
  - 水島町・美咲合同庁舎線「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩1分
  - 水島町・西部営業所線「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩1分
  - 昭和大橋線「南高校前」下車、徒歩10分
- 万代シティバスセンターから
  - 鳥屋野線(曾野木ニュータウン・曾川・酒屋車庫・小須戸)「ユニゾンプラザ前」下車、徒歩1分
  - ※新潟駅万代口から万代シティバスセンターまで徒歩10分
- 新潟駅南口から
  - 中央環状線「南地区センター前」下車、徒歩10分
  - 長潟線「南高校前」下車、徒歩10分
- 古町から
  - 昭和大橋線「南高校前」下車、徒歩10分
- 東堀通から
  - 女池線(江南高校前・女池愛宕・新潟産業センター)「南高校前」下車、徒歩10分
- 高速バスご利用の場合
  - 「県庁東」下車、徒歩15分
- 自動車ご利用の場合
  - 新潟駅から10分、新潟ハイバス女池I.C.、桜木I.C.から10分
  - 高速自動車道新潟中央I.C.から10分

## 新潟県福祉サービス運営適正化委員会

社会福祉法人 新潟県社会福祉協議会

TEL / 025-281-5609 FAX 025-281-5610

〒950-8575 新潟市中央区上所2丁目2番2号 新潟ユニゾンプラザ3階

E-mail kujou@fukushiniigata.or.jp