

大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会について

福祉サービス利用者の利益を保護し、権利を擁護するために、苦情解決の仕組みがつくられています

福祉サービスを提供する事業者が、「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、福祉サービス利用者の苦情をお聴きし、話し合いによる解決に努めることになっています。

また、事業者においては、事業者関係者及び福祉サービス利用者以外の中立・公正な方を「第三者委員」として設置し、利用者の苦情を聴いたり、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど、苦情解決のために積極的な役割を果たしてもらっているところが増えています。

※社会福祉法第82条

「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」

利用者と事業者の双方で話し合っても解決できないケースについては、法律に基づいて、大阪府社会福祉協議会に設置されている苦情解決の専門機関である「福祉サービス苦情解決委員会」に相談するなり、苦情を申し出ることができます。

また、事情があつて、直接、事業者の責任者や担当職員に言いにくい場合は、直接、苦情解決委員会に申し出ることができます。

〈申出ができる人〉

- ★ 利用者本人か家族、または代理人等
 - ★ その福祉サービスの内容についてよく知っている人
- (例): 民生委員・児童委員、当該事業者の職員等

苦情解決委員は利用者の申出を受け、必要な助言や相談、調査、あつせん等を行い、双方の話し合いによる解決の促進を図ります。

【相談の方法】 電話、ファックス、電子メール、手紙などによる相談に応じます。

電 話 06-6191-3130

ファックス 06-6191-5660

HPアドレス <http://www.osakafusyakyō.or.jp/unteki/unteki/unteki.htm>

※電子メールによるご相談についてはホームページをご覧ください。

住 所 〒542-0012

大阪府中央区谷町7丁目4番15号 大阪府社会福祉会館2階

大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」

【相談日と時間】 月～金曜日 午前10時～午後4時(祝日等をのぞく)
来所される場合は、なるべく事前にご連絡ください。