

苦情解決Q&A

Q1. 福祉サービスとはどんなものを言うの？

A1. 福祉サービスとは、児童や障害者、高齢者などを対象にした施設や在宅での福祉サービス全般を言います。（当委員会の所管となるのは、[社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業](#)で提供されるすべてのサービスです。）

なお、介護保険サービスに関する苦情は、お住まいの市町や三重県国民健康保険団体連合会（TEL059-222-4165）が専門的に受け付けています。

Q2. 誰でも相談できるのですか？

A2. 福祉サービスを利用している本人や家族、本人の代理人ですが、民生・児童委員など、本人の様子やサービス提供の状況をよく把握している第三者でも相談できます。

Q3. どんな人が相談にのってくれるのですか？

A3. 運営適正化委員会事務局の担当職員が常に相談を受け付けています。相談内容によっては「苦情解決委員会」の弁護士、社会福祉士、精神保健福祉士、大学教授などの委員が専門の立場から、相談や必要な助言を行います。

Q4. 苦情があればすぐ相談できるのですか？

A4. 福祉サービスの利用についての苦情は、まず、福祉サービスを提供する事業者の苦情受付担当者に話してみてください。「ちょっとしたスレ違い」や「思い違い」ということもあるかもしれませんので、気軽に相談してみてください。お互いに話し合っても解決できない場合や、直接事業者に言いにくい場合には、[三重県福祉サービス運営適正化委員会（TEL059-224-8111）](#)にご相談ください。

Q5. 名前を言わなくても相談できるのですか？

A5. 名前を言わなくても相談できます。ただし、事業者に状況を聴いたり助言や改善の申し入れを行なう場合、匿名では解決が困難になったり、結果をお知らせできない場合があります。

Q6. 相談費用はかかるのですか？また、相談日はいつですか？

A6. 相談は無料です。相談日は月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までです。ただし、祝日、年末年始は除きます。

Q7. 相談はどんな方法でできるのですか？

A7. 直接、事務局へお越しいただくか、電話、ファックス、Eメールや手紙で相談をお受けいたします。なお、事務局へお越しいただく場合は、できるだけ事前にご連絡ください。

Q8. 秘密は守られますか？

A8. 個人の秘密は守ります。相談者と福祉サービス提供事業者との合意による事情調査を行なう場合、必要に応じて事業者から情報を提供いただくこともありますが、委員以外の外部へ秘密が漏れることはありませんからご安心ください。

お問い合わせ

三重県福祉サービス運営適正化委員会（社会福祉法人三重県社会福祉協議会）

- 〒514-8552 津市桜橋2丁目131（社会福祉会館2階）
- TEL 059-224-8111（月～金曜日午前9時から午後5時まで）
- FAX 059-213-1222（随時受付）
- E:mail ansin@miewel.or.jp