

福祉サービスの相談窓口は

福祉サービスは、必要なサービスを自分で選び、事業者と契約を結んで利用するしくみになりました。しかし、実際に利用してみると、聞いていた内容と違っていたりして、不満を感じることがあります。

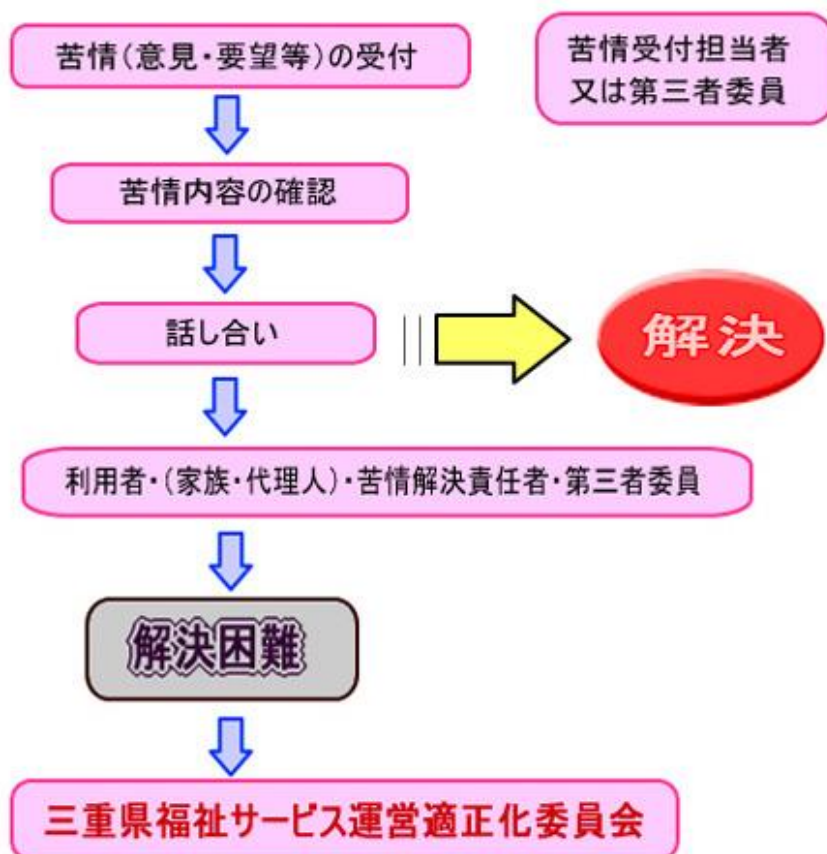
このような場合には、まず福祉サービスを提供している事業者との話し合いで解決していくことが望めます。

しかし、事業者との話し合いで解決出来なかったり、事業者へは直接苦情が言えなかったりする場合には「三重県福祉サービス運営適正化委員会」にご相談ください。「三重県福祉サービス運営適正化委員会」では、相談・助言・調査・あっせんなどを行い、福祉サービスの苦情が適切に解決できるように支援いたします。

なお、介護保険サービスに関する苦情については、三重県国民健康保険団体連合会(TEL059-222-4165)でも相談できます。

福祉サービスを提供している事業者の相談窓口

- サービスを提供している事業所
どの福祉サービス事業所でも苦情を受け付ける担当職員がいます。もし、苦情受付の担当職員が分からなければ、気軽に他の職員に聞いてみてください。
- 事業所の第三者委員
事業所の職員に直接話しにくい場合は、各事業所で設置している「第三者委員」に直接申し出ることができます。「第三者委員」は、事業所の職員ではなく、第三者として公平に相談を受け付けています。もし、その事業所の第三者委員の氏名・連絡先が分からない場合には、事業所の職員に聞いてみてください。(なお、事業所によっては未設置の場合もあります。)



福祉サービス事業所や第三者委員に相談したが、納得できなかったり、改善されない場合、また、直接話しにくい場合には、「三重県福祉サービス運営適正化委員会」でご相談に応じます。

なお、この運営適正化委員会は全国の都道府県社会福祉協議会に設置されています。三重県以外の方は当該都道府県の運営適正化委員会にご相談下さい。

