

福祉サービスのことで困ったら

がまんしないで

ご相談ください

こんなことはありませんか？

職員の態度や言葉づかいに傷ついた

職員から暴力をふるわれた

食事を与えてもらえない

外出できない

寄付を強要された

一方的に契約を解除された

わかりやすい言葉で説明してくれない

排泄時にプライバシーが守られずいやな思いをしている

福祉サービスの苦情は、まずは事業者へ

事業者名

苦情受付担当者 氏名	苦情解決責任者 氏名
第三者委員 氏名	連絡先
第三者委員 氏名	連絡先
第三者委員 氏名	連絡先

事業者や利用者の方がご記入の上ご利用ください。

福祉サービスの
利用者や家族
など

事業者に直接話したくないときや、事業者との話し合いでは
解決できなかったときはこちら

すみだ福祉サービス苦情調整委員会

相談専用電話 03(5655)2940 / FAX 03(3612)2944

東京都墨田区東向島2-17-14 すみだボランティアセンター3階
すみだ福祉サービス権利擁護センター内

都内の福祉サービスの苦情は、ここでも相談を受付けています

福祉サービス運営適正化委員会

電話 03(3268)1148 / FAX 03(3268)2148

東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ12階 権利擁護センター内

*福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法第83条にもとづき、東京都社会福祉協議会に設置された苦情解決のための第三者機関です。

すみだ福祉サービス苦情調整委員会とは

現在利用している福祉サービスの苦情や不満は、まずサービス事業者に出ることが原則です。それは、現在の福祉サービスの多くが、利用者であるみなさんとサービスを提供している事業者とが対等な関係で契約をして行われているからです。しかし、「苦情をどうやって言えばいいのかわからない」、「苦情を言っても事業者が取り合ってくれない」など、お困りの方もいるのではないのでしょうか。

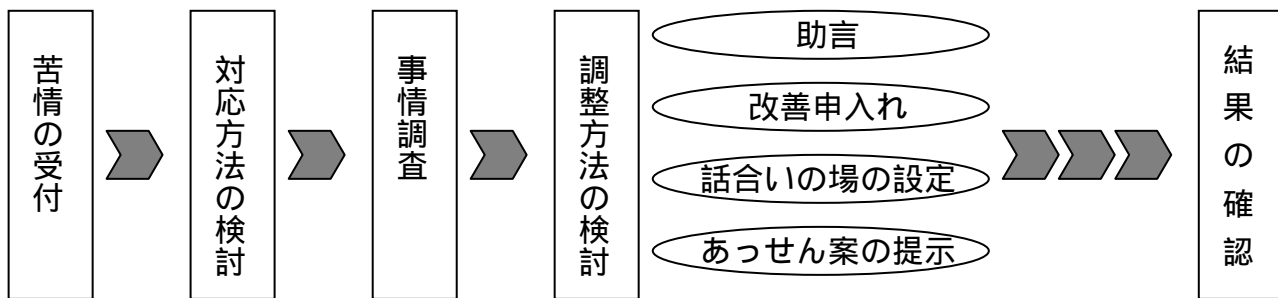
『すみだ福祉サービス苦情調整委員会』は、このような福祉サービス利用者からの苦情に対し解決に向けた調整を行い、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう、利用者の権利を擁護することを目的に設置された第三者機関です。

すみだ福祉サービス苦情調整委員会委員の構成

委員の構成は、公正な立場から多様な事例に適切に対応できるように、社会福祉、法律、医療、消費生活に関する学識経験を有する4人で構成されています。

【2005年10月現在の委員構成：弁護士、医師、大学助教授、消費生活相談員】

苦情調整の流れ



苦情相談Q & A

Q：苦情は本人でなくとも言えるのですか？

A：苦情は「利用者本人」はもちろんのこと、「配偶者」、「四親等以内の親族」、「同居人」などの方が申立てすることができます。

Q：苦情を言える福祉サービスって？

A：児童、障害者、高齢者などに対して、在宅や施設で提供されている福祉サービスで、過去1年以内に起きたものが対象です。ただし、介護保険の苦情も受け付けますが、解決に向けての調整は、墨田区役所介護保険課および東京都国民健康保険団体連合会が行うことになります。

Q：相談方法は？

A：電話、来所などでご相談ください。相談専用電話(・ 03 5655 2940)も用意しています。

Q：法律相談もあわせて受けたいのだけれど？

A：すみだ福祉サービス権利擁護センターでは、毎月第3木曜日午後1時半～4時半に弁護士による権利擁護法律相談(要予約)を行っています。法律的な解決を希望される方などは、こちらで弁護士からの助言をお受けください。予約は電話(・ 03 5655 2940)で受け付けています。