

## 相談方法

### ●電話相談

月曜日～金曜日 9:00～17:00 TEL:017-731-3039

### ●メール・FAX・手紙での相談

Eメール: uneitekiseika@aosyakyō.or.jp

F A X : 017-731-3098

宛 先: 青森県運営適正化委員会

〒030-0822 青森市中央3丁目20-30 県民福祉プラザ2階

### ●来所相談(要予約)

面談による相談をご希望の場合は、まずお電話等でご連絡ください。受付時間は電話相談と同じです。

※土日祝日・年末年始については、電話相談と来所相談を休ませていただきます。



## ●●●他にも、次のような相談窓口等があります●●●

### お住まいの市町村の各担当窓口

- ・高齢、障害、児童福祉サービス等について、事業所に次いで身近な相談窓口は市町村です。
- ・市町村では、福祉サービス事業所等の指定基準違反及び虐待についての相談や苦情も受け付けています。

### 青森県国民健康保険団体連合会

介護保険法上の苦情処理機関として、介護サービス利用者等からの苦情・相談を受け付け、サービスの利用を円滑に行うための支援をしています。

TEL: 017-723-1301

### 青森県庁各担当課

高齢、障害、児童福祉サービス事業所の指定基準に関する苦情を受け付けています。

○青森県高齢福祉保険課 介護事業者グループ  
TEL: 017-734-9297

○青森県障害福祉課 障害福祉事業者グループ  
TEL: 017-734-9308

○青森県こどもみらい課 児童施設支援グループ  
TEL: 017-734-9302

### 健康介護まちかど相談薬局

介護サービス等に関する苦情や相談を受け付け、市町村、地域包括支援センター並びに国保連合会等の相談窓口を紹介しています。

アオヤク



## 青森県運営適正化委員会

〒030-0822 青森市中央3丁目20-30 県民福祉プラザ2階

TEL: 017-731-3039 FAX: 017-731-3098

Eメール: uneitekiseika@aosyakyō.or.jp

こう れい しゃ しょうがい しゃ じ どう  
高齢者、障害者、児童の

ふく し かん こま  
福祉サービスに関してお困りのことはありませんか？

そう だん む りょう  
相談無料  
ひみつ げん しゅ  
秘密厳守

ふく し  
福祉サービスの  
く じょう かい けつ む  
苦情解決に向けて  
て つだ  
お手伝いします

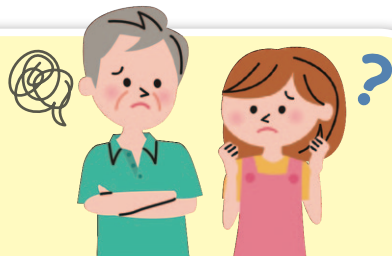


## 青森県運営適正化委員会

あお もり けん うん えい てき せい か い いん かい  
青森県運営適正化委員会は、苦情解決を通じて福祉サービスの適切な利用または提供を  
あお もり けん うん えい てき せい か い いん かい  
支援するとともに、福祉サービスの質の向上と利用者の権利擁護に取り組んでいます。



# 高齢者、障害者、児童などに関わる福祉サービスでこのような苦情はありませんか？



- サービス内容が説明とちがう。
- 職員の言葉づかいや態度が乱暴だ。
- 約束の時間を守ってくれない。
- 説明もなく利用料金を値上げされた。
- トイレや入浴は同性に介助して欲しい。
- 子どもが怪我をしたが説明が無い。
- 文句を言ったら契約を解除された。
- 施設内のトイレが汚い。 など

## ① 福祉サービスに関するお困り・悩みごとはまず、ご利用のサービス提供事業所等へご相談ください。

社会福祉事業を営む者は、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とされています。また、事業所には以下の仕組みが設置されています。

- **苦情受付担当者**  
苦情を受け付け記録し、苦情解決責任者や申出人の希望により第三者委員に報告します。
- **苦情解決責任者**  
施設長や理事等がなり、苦情解決の責任主体を明確にします。
- **第三者委員**  
中立・公正な立場で苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をします。  
※事業所によっては第三者委員が設置されていない場合もあります。

## ② 事業所に相談しても…

- 解決されなかった場合
- 話を聞いてもらえなかった場合
- 説明が不十分だった場合
- 説明に納得できない場合 など

事業所に直接相談しにくい場合や匿名で苦情を伝えたい場合

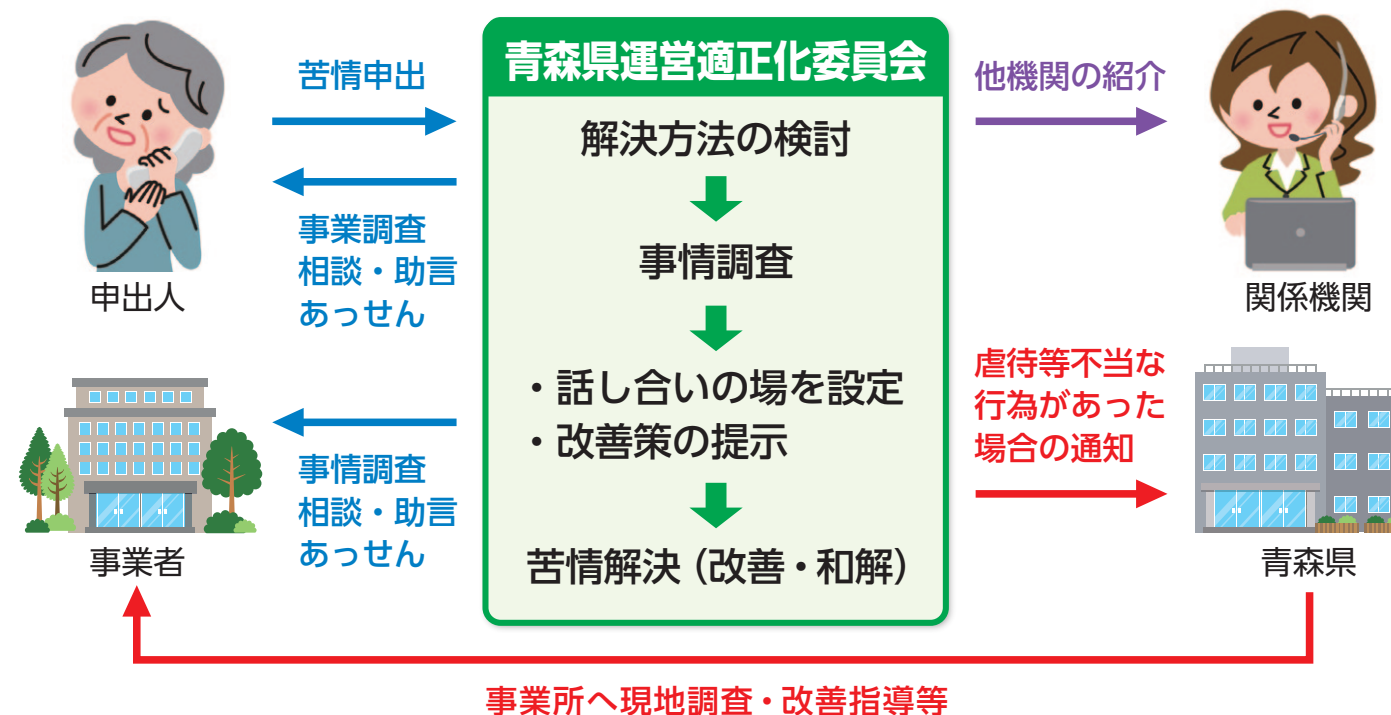
## 青森県運営適正化委員会にご相談ください。

## 青森県運営適正化委員会とは

社会福祉法第83条に基づき、福祉サービスに関する苦情などを適切に解決する中立、公正な第三者機関として社会福祉法人青森県社会福祉協議会に設置されています。  
※福祉サービスの範囲（社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業）

## 運営適正化委員会での苦情解決の仕組み

<b>解決方法の検討</b>	申出人の意向を伺いながら、事情調査や申出人への助言、申出人と事業所とのあっせんなど、苦情内容に応じた解決方法を検討します。
<b>事情調査</b>	苦情内容の事実確認をする必要がある場合は、申出人と事業所の同意を得て、関係者への聞き取りや現地訪問など調査を行います。
<b>相談・助言、あっせん</b>	申出人や事業所への相談対応・助言を行います。また、申出人と事業所との話し合いが必要な場合は、双方の話し合いの場を設定します。
<b>他機関の紹介</b>	運営適正化委員会では取り扱えない場合、人権擁護委員会、労働局、労働基準監督署等（高度な解釈や権限行使が出来る機関）の紹介や情報提供をします。
<b>虐待等の通知</b>	利用者への権利侵害や虐待等、不当な行為がある場合（疑われる場合）は、青森県知事等へ速やかに通知します。



### Q1 本人以外でも相談できますか？

**A1** 福祉サービスを利用して  
いる本人はもちろん、家族、  
代理人などのほか、職員からの  
相談も受け付けています。

### Q2 名前を言わなくても相談できますか？

**A2** 匿名での相談も受け付けて  
います。ただし匿名の場合は、  
具体的な助言や改善の申し入れ  
が困難な場合があります。  
※相談内容は秘密を厳守いたしますので、  
ご安心ください。

### Q3 対象にならない苦情相談はありますか？

**A3** ・裁判所で係争中のもの  
・行政不服申し立てのもの  
・その他、他機関での対応が  
優先されるもの など  
※福祉サービスに該当しない苦情相談は  
対象にならない場合があります。

### Q4 どんな人が相談に乗ってくれますか？

**A4** 相談受付は事務局員が対応  
しますが、相談内容によっ  
ては運営適正化委員会の委員  
である弁護士、大学教授、  
医師などが専門の立場から  
必要な助言を行います。

## 青森県運営適性化委員会

◆相談受付 事務局員（社会福祉士等）



### ◆専門的見地からの助言等 苦情解決部会

- 弁護士 ● 大学教授 ● 医師 ● 薬剤師 ● 精神保健福祉士
- 民生委員児童委員 ● 社会福祉士 ● 介護福祉士 ● 学識経験者 等

※人格が高潔であり、社会福祉に関する見識を有し、かつ、社会福祉、法律または医療に関し学識経験を持つ者で構成