

安心して福祉サービスを利用していますか？

こんなとき
どうする？



たとえば……

- 事業所が利用者の相談ごとに応じてくれない
- 職員の態度や対応が悪い
- 説明された内容と提供されている内容が違う
- サービスは変わらないのに負担が増えた

福祉サービスの適切な利用支援と福祉サービス利用者の利益を護るために、福祉サービス苦情相談を設けています。

解決が困難な場合、福祉サービス調整委員会で解決を図ることもできます。

秘密は厳守します！

ま ず は ご 相 談 く だ さ い



社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会
福祉サービス苦情相談

(福祉サービス調整委員会)

でんわ：632-0550/FAX：613-5486



あなたの声が制度を育てます!!

相談方法

- ◎電話、FAX、来所等での相談となります。
- ◎電話、来所での相談は祝日・年末年始の休日を除く月～金の9:00～17:00です。
- ◎福祉サービス調査委員会での審議を求めたい場合、所定の書式での申立てが必要です。

相談内容

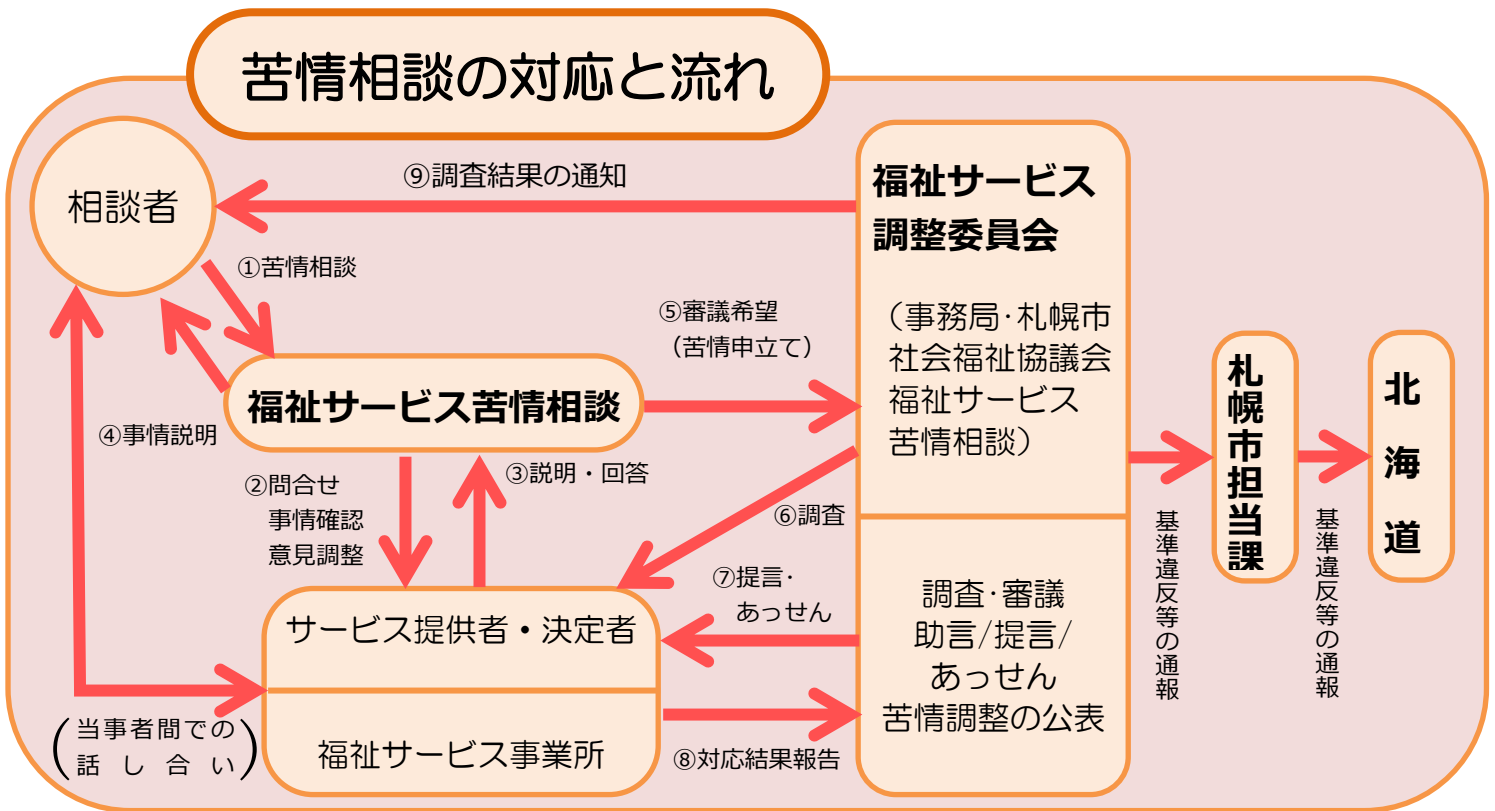
- ◎介護保険サービスに関すること（サービスの内容、職員の対応、要介護認定等）
- ◎介護保険以外の福祉サービスに関すること（サービスの内容、職員の対応、料金等）

福祉サービス調整委員会

福祉サービス事業所から受けた福祉サービスについての不満や苦情（ただし、苦情の原因となった事実があった日の翌日から一年以内のもの）を弁護士・学識経験者、福祉関係者など5名からなる福祉サービス調整委員会が、公平・中立の立場で適正に、解決に向けた調整を行う第三者機関です。

どなたでも相談はできますが、当委員会に申立てのできる方は、本人とその配偶者、3親等内の親族または同居人、成年後見人、担当民生委員児童委員、介護支援専門員などに限られます。

苦情相談の対応と流れ



お気軽にご相談ください。相談は無料です!!

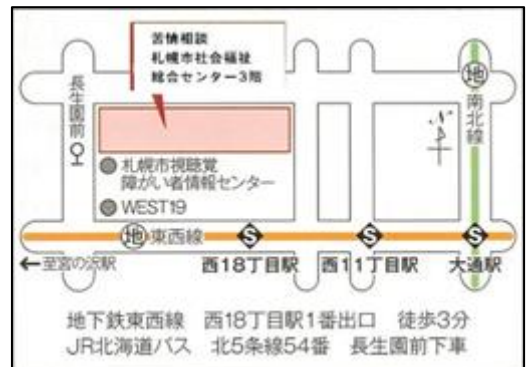
福祉サービス苦情相談（福祉サービス調整委員会）

〒060-0042 札幌市中央区大通西 19 丁目
 札幌市社会福祉総合センター3階

（札幌市社会福祉協議会 高齢者・障がい者生活あんしん支援センター内）

でんわ：632-0550/FAX：613-5486

<http://www.sapporo-shakyo.or.jp>



設置・運営：社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会