

介護サービス事業所の皆さんへ

# 利用者の権利を守るために 苦情相談の窓口があることを紹介ください

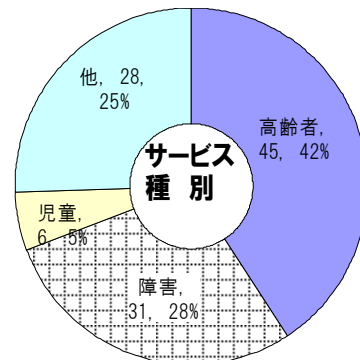
運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に基づき福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決すること等のために、各都道府県に設置され、実際の苦情解決に係る相談事業に加え、苦情解決体制整備のための研修会の実施や事業所等への訪問などを行っています。

本委員会に寄せられる苦情や相談の多くが高齢者福祉サービスに関することです。

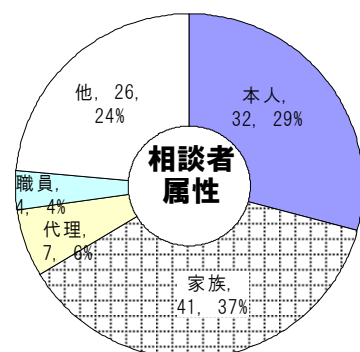
実際に寄せられる苦情の内容には、事業所への信頼が失われたために複雑になっているケースなど、日頃からちょっとした要望や不満が伝えられる仕組みがあることで解決できる場合が多くあります。

本委員会へ直接声を寄せていただく前に、各事業所で苦情や要望に向き合い、解決していただくことが大切です。

利用者や家族に対し、あなたの事業所が苦情や要望に真剣に向き合っている姿勢を伝え、事業所の内外に苦情相談の窓口があることをぜひともご紹介ください。



青森県運営適正化委員会  
での苦情相談受付状況  
(平成21年度分110件)



運営適正化委員会では、利用者や家族向けのポスターや名刺版広報用カード、事業所や第三者委員向けのガイドブックを作成していますので、ぜひともご活用ください。

運営適正化委員会では実際の苦情解決のために次のようなことを行っています。

事業所の皆様にご連絡することもございますので、円滑な苦情解決のために、ご理解、ご協力をいただきますようお願いいたします。

- ・事情調査 利用者の希望により内容の確認のために調査を行います。
- ・話し合い 当事者間の話し合いの場を設定したり、話し合いに立会います。
- ・申出人への助言 申出人の誤解等がある場合には情報提供や助言を行います。
- ・あつせん・通知 斡旋案を提示したり、県等に対して通知を行います。

実際の苦情解決のほか、苦情解決体制の要綱の作成や第三者委員等設置についての情報提供、事業所や第三者委員対象の研修会を実施し、事業所の苦情解決体制整備の支援も行っています。

## 青森県運営適正化委員会

〒030-0822 青森市中央3-20-30 県民福祉プラザ2F  
電話017-731-3039 FAX017-731-3098

E-mail:uneitekiseika@aosyakyō.or.jp