

Q1 苦情の対象となる福祉サービスとはどんなものを言いますか？

A. 福祉サービスとは、社会福祉法第2条に定められた社会福祉事業で、子ども、障害者、高齢者などに係る施設や在宅でのサービスを言います。
ただし、福祉サービスの事業所に係る問題と言っても、事業者同士のトラブルや経営上のトラブルは御相談には応じかねます。

Q2 相談できるのはどんな人ですか？

A 福祉サービスの利用者本人はもちろん、その家族や代理人、施設の従業員でも可能です。また、利用者の様子をよく知っている方なら第三者でも結構です。
(ただし、相談に関して利用者の了解を得ておいてください。)

Q3 相談の費用は

A 無料です。(電話代はご負担ください。)

Q4 委員会では相談者に代わって苦情を伝えたり、指導していただけますか？

A 委員会は、利用者の権利擁護を前提として対応しますが、基本的には中立の立場ですので、相談者の苦情に応じて相談者の代行として福祉サービス提供者等に働きかけをすることはできません。また、調査権限はありますが、県や市町のように、法令に基づく指導権限はありません。したがって、あくまで第三者として、相談内容に基づいて関係者間の事情を聴いたり、場合により実地調査を行い、その中で、相談者のお気持ちや苦情の内容をお伝えすることになります。

さらに、適正な福祉サービスの提供という観点から改善すべき点を認めれば、委員会としての意見を伝えたり、改善の申入れをすることになります。

その他、双方の合意に基づいて、それぞれ意見をききながら、解決に向けてのあっせん案を策定して、解決のお手伝いをすることもできます。

Q5 苦情を相談する時に用意することはありますか？

A 相談の前に御自分で相談したいことを一度整理して、まとめてみてください。

- ①サービス提供者には苦情や要望を伝えてありますか。それは具体的にどのようなことですか？例) 現状の認識と説明、謝罪、改善に向けた今後の対応
- ②その苦情や要望に事業者は誠意をもって対応しましたか
- ③不明な点や知りたいことを伝えましたか？それに対して必要な説明や情報、

資料の提供はありましたか？

ただし、御自分でサービス提供者に苦情を伝えることが怖いとか、つらくてできない等の事情のある方は、まず当委員会に御相談ください。

Q6 相談の秘密は守られますか？

A 相談者の秘密は守られます。相談の聴き取りでは、相談者の合意をいただければ、苦情の内容に関して、事業者に事情を聴いたり、必要な個人情報をうかがって、委員会の場で、解決方法について協議する際の資料とさせていただくことがあります。もちろんこの場合も個人情報は一切外部に出ることはありません。

Q7 匿名で相談は出来ますか？

A 匿名でも相談はお受けします。ただし、匿名の場合、苦情としての情報提供をお受けすることはできますが、苦情対象の事業所などに事情を聴くことは困難になります。匿名とはいえ具体的な状況をについて問い合わせると、通常の場合誰の苦情かはわかりますので、匿名の趣旨と合わなくなります。

なお、匿名であっても、施設運営上の不正や福祉サービスの利用者に関する虐待など不当な行為が行われているおそれがある場合に通報を受ければ、委員会から県知事あてに通知をしますので御相談ください。

Q8 どんな方法で相談できるのですか？

A 相談はほとんどが電話ですが、詳しくお話いただく場合は、当委員会の事務所（静岡県総合社会福祉センター「シズウエル」 3階）でお伺いします。

その他、手紙、FAX、メール等でも結構ですが、連絡先とお名前の明記がないと、匿名の扱いになりますので、上記のとおり取り扱いに限界があります。

Q9 どんな人が相談を受けてくれますか？

A 事務所には担当の職員がおり、受付時間には相談をお受けしています。相談の内容に応じて、社会福祉、法律、医療など各分野の専門の委員から意見を聴いたり、状況により聴き取りをさせていただくこともあります。

Q10 相談時間を教えてください

A 土日、祝日、年末年始を除く、午前9時から午後5時までです。（昼12時～

13時を除く)ただし、相談員が出張等で不在の場合は留守番電話での対応となります。

Q11 事業者ですが、利用者のカスタマーハラスメントで困っています。相談を受けていただけますか？

A 相談いただくことは可能ですが、事業者支援を業務としている静岡県社会福祉協議会の事業者相談をご利用いただくことをお勧めすることになると思われます。そこでは弁護士相談等もお受けしています。⇒県社協の経営支援窓口