

# 社会福祉事業所における苦情解決第三者委員の設置促進について

大阪府社会福祉協議会  
運営適正化委員会

厚生労働省では、苦情解決の体制や手順を記載した「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」を通知し、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考とするようにしています。

この通知を受け、当委員会においても、社会福祉事業所における苦情解決のための第三者委員の設置促進のため、研修の実施やポスター・リーフレット等の配布などの支援を行っているところです。

各事業所におかれては、当委員会のポスター・リーフレット等を活用していただき、第三者委員の設置や機能拡充に取り組んでいただければ幸いです。

私たちは福祉サービスの向上をめざしています

## この事業所の福祉サービスについて 改善してほしいことや要望など なんでもご相談ください

自分が思っていたようなサービスが受けられない

職員の態度や言葉づかいに悩んでいます

サービス内容についてわかりやすい言葉で説明してもらいたい

もう少しじっくり話を聞いてほしい

まずは、サービスを利用している事業所へご相談ください

事業所 \_\_\_\_\_

責任者 \_\_\_\_\_ 受付担当者 \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

第三者委員 (事業所において第三者の立場から苦情相談を行う苦情相談委員)

事業所に苦情や意見が言い出しにくいとき 事業所との話合いで解決できなかったとき

こちらでもご相談をお受けします

**福祉サービス苦情解決委員会**

大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会

〒542-0065 大阪市中央区中寺1丁目1番64号 大阪社会福祉指導センター1階  
専用電話 06(6191)3130 FAX 06(6191)5660  
E-mail tekieel@oeakafusyakyō.or.jp  
相談日 月～金曜日 10:00～16:00(土・日・祝祭日を除きます。)

利用者や事業所の双方の話合いによる解決をめざし、助言、相談、前置、あっせんなどを行い、苦情解決のお手伝いをいたします。