

# 苦情解決の手順補足

## ①相談の受付

相談日と時間は、月曜日～金曜日 10：00～16：00  
(土・日・祝祭日・年末年始を除きます。)

## ②相談援助

福祉サービスを利用させているご本人・ご家族・後見人等からの相談を、  
申し出ていただき傾聴いたします。

(係争中の内容、関係機関等で検討中や結果の出た内容、介護保険  
サービス事業の内容、については対応できない場合がございます。)

事業所の責任者への、専門的な助言や指導・監督等を希望する時は、  
担当行政への案内をいたします。

## ③事業所への対応

相談者から傾聴した相談内容や気持ちを事業者へ伝えます。  
事業者自らが対応を検討し、当事者間で解決することを促します。

事業所の見解・対応の相談者報告については、相談者の求めに応じ  
て対応をいたします。

## 運営適正化委員会での苦情解決の手順



1

### 苦情相談の受付

来所、電話、FAX、メール、手紙のいずれかでも受け付けています。

(来所は中止する場合があります。事前連絡が必要です。)



2

### 相談援助

窓口で相談内容を傾聴します。相談者の意向を確かめた上で、必要に応じて相談者へ助言します。

また、相談内容に応じた方法を検討します。

3

### 事業者等への聞き取り 苦情内容の伝達

相談者からの相談内容の事実確認をする必要がある場合、委員や事務局の担当職員が関係者へ聞き取りをします。事業者へ苦情内容と気持ちを伝えます。

### 話し合いの場

委員会で検討したうえで必要に応じて、相談者と事業者との話し合いの場の機会を設けます。

### 知事への通知

利用者への虐待や重大な法令違反である場合は、**委員会で検討し**すみやかに大阪府知事に通知し、行政による調査・指導・監査を求めます。