

# 福祉サービスで 悩んでいませんか？

くまもとけんふくし うんえいてきせい か い いかい そう だん  
 熊本県福祉サービス運営適正化委員会にご相談ください！

じ ぜん き  
 事前に聞いていた  
 ふくし ないよう  
 福祉サービスの内容と  
 ちが き  
 違う気がする。

しょくいん たいおう  
 職員の対応を  
 ふ まん ふ かい  
 不満（不快）に  
 おも  
 思っている。

じぎょうしゃ  
 事業者に、もっと  
 ○○○してほしい。  
 ○○○を改善して  
 ほしい。

ちやくせつ い  
 でも、直接は言いにくい。  
 い  
 言えない。言ったけど  
 かいけつ  
 解決できなかった。



そう だん  
 相談は  
 む りよう  
 無料です

ひ みつ  
 秘密は  
 まも  
 お守り  
 します

き がる  
 お気軽に  
 そう だん  
 ご相談  
 ください

と あ そう だん げつようび きんようび ごぜん じ ごご じ  
 お問い合わせ・ご相談は、月曜日～金曜日（午前9時～午後5時）

くまもとけんふくし うんえいてきせい か い いかい じ むきよく  
 熊本県福祉サービス運営適正化委員会 事務局  
 〒860-0842 熊本市中央区南千反畑町3番7号  
 くまもと しちゅうおうくみなみせんだんばたち ばん ごう  
 熊本県総合福祉センター3階  
 でん わ  
 電話：096-324-5471  
 FAX：096-324-5456  
 E-mail：tekiseika@kumashakyo.jp



くまもとけんふくし うんえいできせい か い いんかい ふくし りよう かた  
 熊本県福祉サービス運営適正化委員会は、福祉サービスを利用される方の  
 くじょう かいけつ しゃかいふくし ほうだい じょう じょう さだ せっち  
 苦情を解決するため、社会福祉法第83条から86条の定めにより設置され  
 こうせい ちゅうりつ きかん い いんかい しゃかいふくし ほうりつ いるよう がくしき ゆう  
 た公正・中立な機関です。委員会は、社会福祉や法律、医療など学識を有  
 めい い いん こうせい  
 する7名の委員で構成されています。



## 福祉サービス苦情解決 Q & A



Q1. 福祉サービスとは、どんなものを  
いうのですか？

A  
 こ しょう しゃ こうれいしゃ かか  
 子ども、障がい者、高齢者などに関わ  
 る施設（事業所）の利用やホームヘル  
 パーなどの在宅における福祉サービ  
 スのことをいいます。

※なお、介護保険サービスに関する苦  
 情は「市町村の介護保険担当窓口や熊  
 本県国民健康保険団体連合会（TEL：  
 096-214-1101）で対応します。

Q2. 相談できるのはどんな人ですか？

A  
 ふくし りよう ほんにん  
 福祉サービスを利用しているご本人、  
 またはご家族及び代理人のほか、民生  
 委員・児童委員、事業者職員等で、福  
 祉サービスの提供に関する状況をよく  
 知っている人  
 なども相談  
 できます。



Q3. 相談して、そのあとはどうなるの？

A  
 そうだん  
 ご相談をよくお聞きしたうえで、必要  
 に応じて事情調査や解決に向けた助  
 言、あっせん等を行います。（ただ  
 し、ご相談者と事業者の双方の同意を  
 受けたうえで行います。）

なお、虐待や法令違反など、明らかに  
 改善を要する重大な不当行為に関する  
 内容の苦情の場合は、すみやかに県知  
 事に通知します。

Q4. 匿名でも相談できますか？

A  
 とくめい ばあい そうだん う ないよう  
 匿名の場合でも相談をお受けし、内容  
 に応じて適切な対応を行います。

ただし、事業者に事情を  
 聴いたり、助言や改善の  
 申入れを行う時には、  
 匿名では難しい場合が  
 あります。

