

# 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会のご案内

「初めに聞いた話と違う」「期待していたサービスと違う」「家族への説明がほとんどない」などといった不満があって契約当事者同士で話し合っても解決しない、事業者直接向いにいく場合などは区の窓口にご相談ください。それでも納得できない、解決しない場合、区では相談先の一つとして保健福祉サービス苦情審査会制度を設けておりますので、ご活用ください。

まず、サービスを提供している事業者には苦情をお伝えください。



高齢者サービス

各総合支所の保健福祉課  
各あんしんすこやかセンター  
(地域包括支援センター)

障害者サービス

各総合支所の保健福祉課

子ども・子育てサービス

【保育サービス】  
保育課 保育認定・調整課  
【子ども家庭総合相談等】  
各総合支所の子ども家庭支援課  
(子ども家庭支援センター)

その他、各サービスを担当する所管課にご相談ください。

それでも解決しない場合や直接事業者には言いにくい場合、あるいは区が提供しているサービスの場合は、右記の区の窓口までご相談ください（代表的なものを例示しています）。

区の窓口にご相談したけれど…納得できない、解決しない

世田谷区保健福祉サービス苦情審査会事務局(保健福祉政策部保健福祉政策課)までご相談ください(裏面に連絡先)。専門の調査員が苦情内容をうかがいます。



## 申立てできる苦情は？

区が行う保健福祉サービス、介護保険、障害福祉、子ども・子育て等のサービスにかかわることで、直接ご本人にかかわる個別サービスの適用・提供についての苦情です。

たとえば…

- ケアマネジャーがケアプランを作成してくれない…
- 訪問ヘルパーが来ない…
- 施設側のサービスが不適切だ…

## 申立てできないものの例

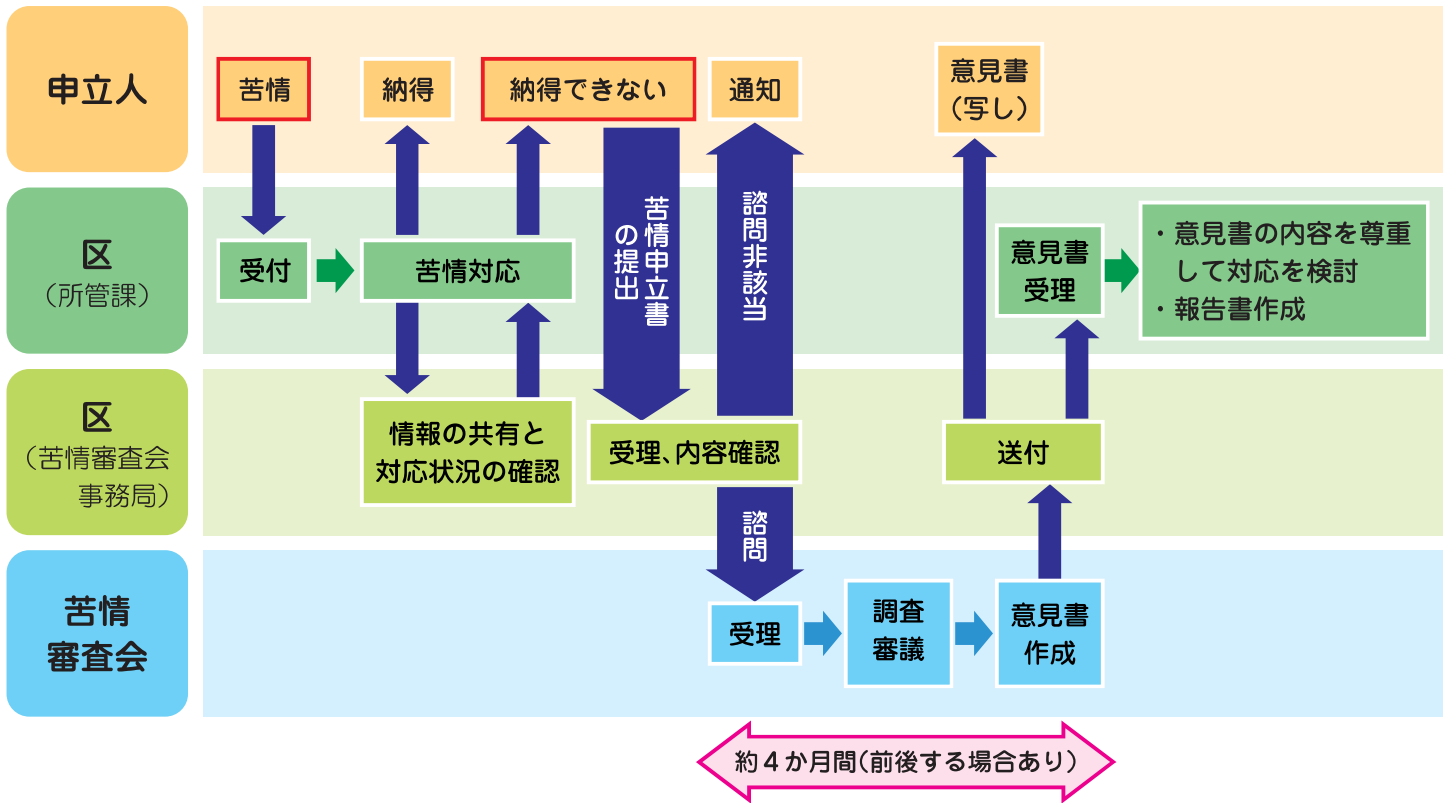
- 本人のサービスに結びつかない制度改善
- 要介護認定、保険料について
- 既に苦情審査会に諮問した案件
- 裁判や各法に基づく審査請求その他の不服申立てが行われている又は終了した案件
- 他の苦情対応機関(福祉サービス運営適正化委員会や国民健康保険団体連合会)で審議した案件など

## だれでも苦情申立てできる？

- 申立ての対象となる保健福祉サービス等を利用されているか、利用できなかったご本人とその家族の方
- 民生委員・児童委員・行政相談委員など

- 申立てを受けた苦情に対し、弁護士・医師・学識経験者など5人の委員が外部の視点から中立公正に審査し、意見書(必要に応じて改善策等を含む)を区に提示します。
- 苦情申立て後の流れは裏面をご参照ください。

# 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会の流れ



区内では相談しにくい。対応してもらったがまだ不満、という場合

## 区以外の苦情対応機関も ご利用ください

介護保険サービス等で  
不満や苦情があるとき

### 福祉サービス運営適正化委員会

東京都社会福祉協議会に設置されている第三者機関で、社会福祉や法律、医療などの専門知識を備えた委員が公正・中立な立場から、解決のための相談、助言、調査、あっせんを行っています。

※介護保険サービスの苦情も申し出ることができますが、苦情対応の対象となる介護保険サービスは、訪問介護、通所介護、短期入所生活介護、認知症対応型共同生活介護、指定介護老人福祉施設の各サービスに限られます。

住所 〒101-0062 千代田区神田駿河台1-8-11  
東京YWCA会館3階

電話 03-5283-7020 (専用電話)

受付 午前9時～午後5時

(土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く)

### 東京都国民健康保険団体連合会

介護保険サービス及び区市町村が実施する「介護予防・日常生活支援総合事業」のサービスに関する苦情について、区市町村において対応困難な場合や利用者の方が希望する場合は、必要に応じて公正・中立な立場で指定居宅サービス事業者等に対し調査を行い、事業者が提供しているサービスに改善の必要があると思われるときは、苦情処理委員会の意見を聞いたうえで、指導・助言を行っています。

住所 〒102-0072 千代田区飯田橋3-5-1

東京区政会館10階

電話 03-6238-0177 (専用電話)

受付 午前9時～午後5時

(土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く)

お問合せ先

## 世田谷区保健福祉サービス苦情審査会事務局

(世田谷区保健福祉政策部保健福祉政策課)

〒154-8504 世田谷区世田谷4-21-27

世田谷区役所第2庁舎2階23番窓口

電話：03-5432-2605 FAX：03-5432-3017

受付：午前8時30分～午後5時 (土・日・祝日、12月29日～1月3日を除く)

