

福祉サービス利用に関するお困りごとはありませんか？

相談無料  
秘密厳守

# 福祉サービス 苦情相談 お受けします

あなたは一人で  
悩んでいませんか？

ヘルパーさんが  
時間通りにきて  
くれない

苦情を申し出たが  
改善してもらえず  
十分な説明もない

トイレや入浴は  
同性に介助して  
ほしい…

サービス内容が  
はじめに聞いていた  
説明とちがう

職員さんの対応  
(態度や言葉遣い)  
が乱暴だ

**対象** 高齢者、障害者、児童に関わる福祉サービスご利用中の本人・家族・代理の方

**相談受付** 電話相談 / 手紙・FAX / メール / 来所 (要予約)

**相談電話&FAX** 0744-29-1212

**相談メール** unteki-soudan@nara-shakyo.jp

**相談時間** 月曜日～金曜日 9:00～17:00  
(土日祝日・年末年始は除きます)

## 奈良県運営適正化委員会

設置主体：社会福祉法人 奈良県社会福祉協議会



■アクセス：近鉄橿原線「叡傍御陵前」駅下車  
東口出口より徒歩3分

# 運営適正化委員会とは

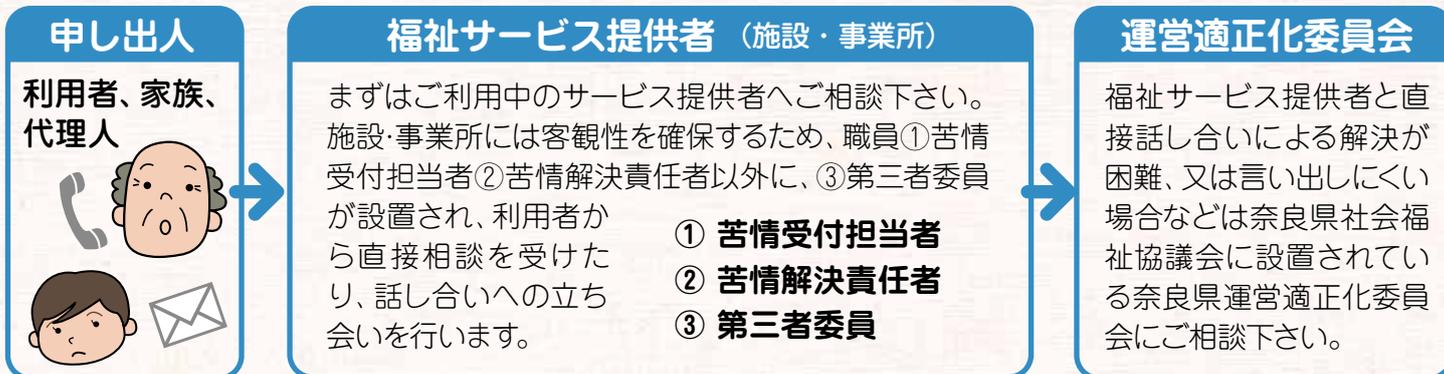
福祉サービスに関する苦情などを適切に解決する中立、公正な第三者機関として  
社会福祉法人奈良県社会福祉協議会に設置されています。(社会福祉法第83条に基づく)

必要に応じて、「相談」「助言」「調査」「あっせん」を行います。

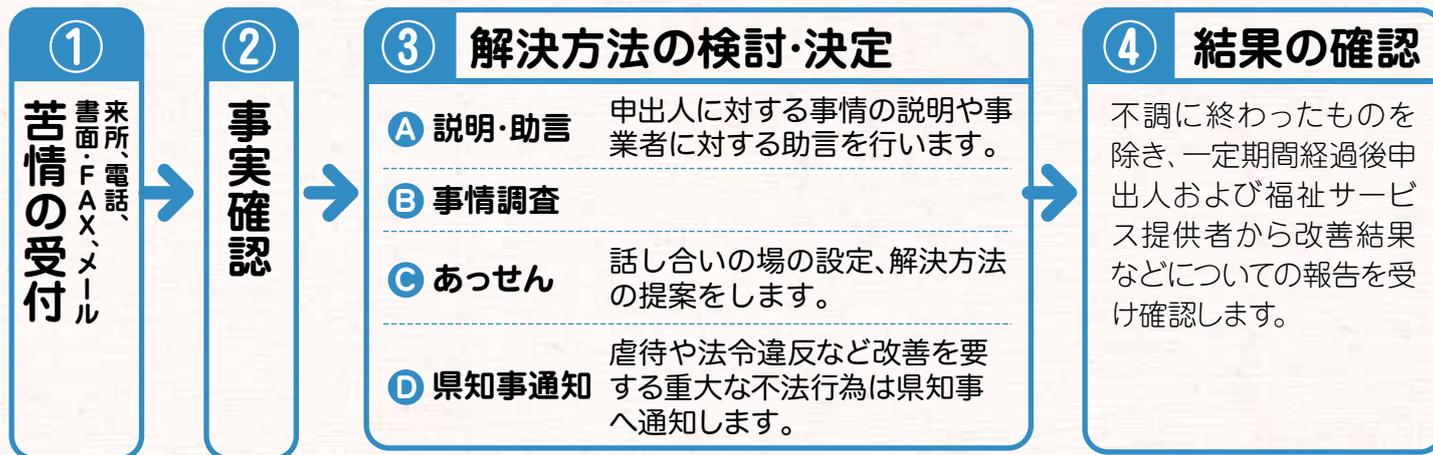
また事業者段階の苦情解決のしくみの活性化を目的とし、サービス提供者向け(施設・事業所)に研修事業や巡回訪問等の支援も行っています。



## ◆福祉サービス 苦情解決のしくみ



## ◆奈良県運営適正化委員会 相談のながれ



### Q 福祉サービスにはどんなものがあるのですか？

高齢者、障害者、児童などに関わる①入所施設②通所施設③在宅における福祉サービスです。

### 介護保険サービスに関する苦情

\*「各市町村介護保険担当窓口」  
\*「奈良県国民健康保険団体連合会」  
☎0120-21-6899」  
でも受付けています。

### Q 名前を言わなくても相談できますか？

匿名での相談もできます。ただし施設・事業所に対して事実確認(事情調査)、助言や改善の申し入れをする場合に困難な場合があります。相談内容は秘密を厳守いたしますので安心してご相談ください。

**秘密厳守&相談無料**

### Q 相談にのってくれるのはどんな人ですか？

専門の相談員が応じますが、相談内容によっては奈良県運営適正化委員会の委員である医師、弁護士、社会福祉士、大学教授などが専門の立場から相談や必要な助言を行います。



## 奈良県運営適正化委員会

〒634-0061 奈良県橿原市大久保町320-11  
奈良県社会福祉総合センター内 1F

まずはお気軽にご相談ください

**TEL 0744-29-1212**