

世田谷区保健福祉サービス苦情審査会のご案内

「必要なサービスが受けられない」「サービス利用に支障が生じている」などの不満があり、契約当事者同士で話し合っても解決しない、事業者に直接言いにくい場合などは区の担当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います。

～～苦情審査会制度とは？～～

苦情審査会(以下「審査会」という。)は世田谷区地域保健福祉推進条例に基づく区長の附属機関です。区が提供する保健福祉サービスや、介護保険サービス、障害福祉等サービス及び子ども・子育てサービス(以下「保健福祉サービス等」という。)について、区担当課の対応が終了してもなお解決しない苦情について区民から苦情申立てがあった場合に、審査会に諮問することができます。審査会に諮問した場合、当該苦情について弁護士・医師・学識経験者などの外部委員が中立公正に審査し、区長へ意見を述べます。区長は、審査会の意見を尊重してサービス等の改善に努めます。

苦情申立ての流れ

まず、サービスを提供している事業者にお苦情をお伝えください。

それでも解決しない／直接事業者には言いにくい／区が提供するサービスの場合は、区の担当窓口(右記に例示)までご相談ください。

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(03-5432-2605)までご相談ください。まずは専門の調査員が相談内容をうかがいます。内容によっては調査員による相談で対応終了する場合があります。苦情申立てを行う場合は書面により申立書をご提出いただきます。

✓ 審査会に諮問できる苦情

以下のサービスにおいて、ご本人にかかわりがある個別サービスの適用・提供に関する苦情が対象です。

- ◆ 区が提供する保健福祉サービス
- ◆ 介護保険サービス
- ◆ 障害福祉等サービス
- ◆ 子ども・子育てサービス

例〇〇サービスの適用要件を拡大してほしい。
△△サービスが利用終了となったが、代替サービスがなく生活に支障がある。

※担当所管課での相談対応が終了している案件に限ります。

外部委員が当該苦情について審査し、区に対して審査会の意見を提示します。

区は審査会の意見を尊重し、サービス等の改善に努めます。

✖ 審査会に諮問できない例

- ◆ 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
- ◆ 既に苦情審査会や他苦情対応機関に諮問した案件
- ◆ 裁判や行政不服申立てが行われている又は終了した案件
- ◆ 当該苦情に係る事実のあった翌日から1年を超えている場合
- ◆ 職員の態度や言葉づかいなど接遇に関する内容
- ◆ 民間事業者への指導の要望 など

申立てが行われた場合でも、諮問非該当となった場合は審査会での審査は行いません。

● 申立てできる方 ●

- ◆ 対象となる保健福祉サービス等を利用している又は利用できなかったご本人とその家族
- ◆ 民生委員・児童委員・行政相談委員 など

申立ての流れ(詳細)は裏面をご参照ください。

《区の担当窓口》

高齢者
サービス

各総合支所保健福祉課
地域支援担当
各あんしんすこやかセンター

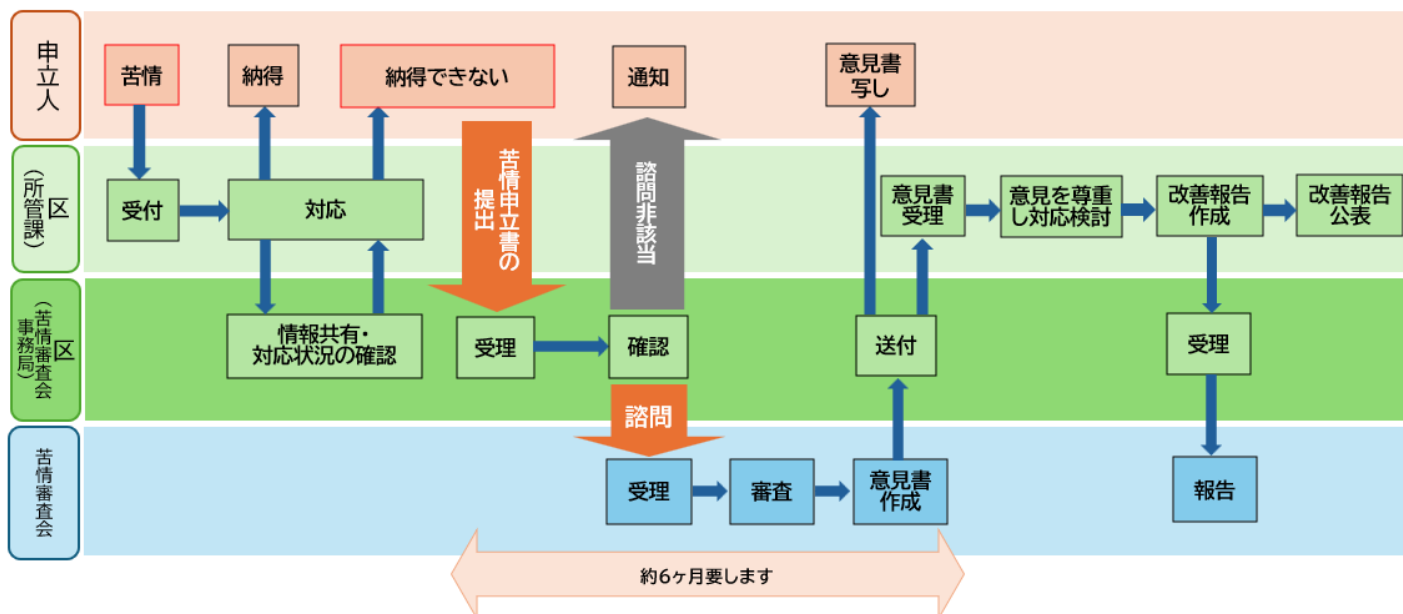
障害者(児)
サービス

各総合支所保健福祉課
障害支援担当

子ども・子育て
サービス

〈保育〉
保育課／保育認定・調整課
〈子育て支援サービス〉
各総合支所子ども家庭支援課

世田谷区保健福祉サービス苦情審査会の流れ



区以外の苦情対応機関にも相談することができます

区内では相談しにくい

区機関に相談したが、まだ不満がある

福祉サービス運営適正化委員会

東京都社会福祉協議会が設置している第三者機関です。個々の苦情申出に対して、弁護士や社会福祉の専門家などが担当し、詳しく事情をうかがったうえで、事業者の調査や、改善の申し入れなどを行います。

■対象となる福祉サービス:介護保険を除くすべての福祉サービス

※介護保険によるサービスは原則として東京都国民健康保険連合会(右記)が対応します。

電話:03-5283-7020

受付:月曜～金曜 午前10時～午後4時
(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

介護保険サービスや区市町村が実施する「介護予防・日常生活支援総合事業」に関することについて、電話等での苦情相談に応じています。主に区市町村で対応が困難な苦情等の相談を受け付けています。

書面による苦情申立てを受理したものについては、事業所等への調査及び必要に応じて指導助言を行います。

電話:03-6238-0177

受付:月曜～金曜 午前9時～午後5時
(祝日・12月29日～1月3日を除く)

お問い合わせ先

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 (第2庁舎2階23番窓口)

電話:03-5432-2605 FAX:03-5432-3017

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