



◆苦情解決のヒント◆

- ①直接、事業者「何をどうしてほしいのか」を伝えましょう。
- ②サービス内容の確認・ケアプランの見直し、契約書・重要事項説明書の確認をしましょう。
- ③ケアマネジャーやケースワーカー、相談員に希望を伝えましょう。
- ④それでも解決しない場合には事業所本社、福祉事務所、保健相談所、地域包括支援センター、区役所の担当係に相談しましょう。

※事業所やケアマネジャーの変更も可能です。



練馬区保健福祉サービス苦情調整委員事務局

〒176-8501 東京都練馬区豊玉北6-12-1
 練馬区役所西庁舎10階
 Eメール：KUJOCHOSEI@city.nerima.tokyo.jp
 委員面談：火曜日（第1～4） 1回45分
 13時30分～16時（前日までに要予約）
 電話相談：月曜日～金曜日（年末年始、祝休日除く）
 8時30分～17時

電話：03-5984-1472
 FAX：03-3993-6371

詳しくはホームページをご覧ください

練馬区 苦情調整



保健福祉サービスの
苦情・相談を
 お聞きします

苦情・相談の内容は
 福祉サービスの向上に役立てます

練馬区保健福祉サービス
 苦情調整委員

- 苦情調整委員制度は、中立の立場を守るために、独立した第三者機関となっています。
- 苦情調整委員は区長から委嘱された福祉・法律分野の有識者が担当しています。
- 練馬区民の苦情を受け付けています。
- 練馬区内で提供された保健福祉サービスの苦情を受け付けています。
- 相談は匿名でも出来ます。
- 個人情報、ご本人の同意を得ることなく外部に提供することはありません。安心してご利用ください。



どんなことを相談できるの？

(例えば…)

- ・ 事業者に要望を伝えても改善されない
- ・ 職員が契約内容を説明してくれない
- ・ 契約内容とサービスの内容が違う

◆申立て制度について◆

苦情申立てができる方

利用者本人（練馬区在住の方） 配偶者 同居人
 三親等以内の親族 民生委員・児童委員
 成年後見人等 身体障害者相談員
 知的障害者相談員 精神障害者相談員 人権擁護委員

申立てができる内容

- 練馬区内で提供される保健福祉サービスについての苦情

申立てができない内容

- 裁判所において係争中、または既に判決等のあった事項
- 行政不服審査法その他の法令の規定により不服申立てを行っている事項、または裁決等のあった事項
- 議会で審議中または審議が終了した事項
- すでに苦情の調整が終了している事項
- 苦情調整委員の行為に関する事項
- 事業者の従事者の勤務条件、身分等に関する事項
- 医療、食品・環境衛生および規制の取締りに関する行政処分についての事項

※詳しくは事務局にお問い合わせください。



相談・苦情の受付

03-5984-1472

- ・ 専門相談員が話を伺います。
- ・ 内容によって、情報提供や制度説明、適切な機関を紹介します。
- ・ 申出人の希望により、苦情調整委員との面談予約を承ります。

苦情調整委員
と面談

- ・ 苦情調整委員が直接話を伺います。中立の立場から助言します。
 - ・ 相談や面談をしても解決が難しい場合には、申立てのご案内をします。
- 火曜日13：30～16：00(練馬区役所内会場 1回45分程度、前日までに要予約)



申立てをする

- ・ 申立書を提出していただきます。（郵送、電子申請可）
- ・ 対象事業所に訪問調査や電話で聞き取りを行い、苦情に対する文書での回答を求めます。
- ・ 調査した結果に基づいて公正に判断し、結果をお知らせします。

申立人と苦情対象機関へ結果通知を郵送します。

(申請から原則45日以内に文書で通知します。申出人が望む結果に至らない場合もあります。)