

【練馬区保健福祉サービス苦情調整委員のご案内】

安心して保健福祉サービスを  
利用していただくために

保健福祉サービスの苦情は  
保健福祉サービス苦情調整委員へ！



練馬区

# 「保健福祉サービス苦情調整委員」 制度とは？

保健福祉サービスの申請や利用にあたって、納得がいかないことがあったとき、我慢してしまったことはありませんか。

この制度は、保健福祉サービス（介護保険サービスを含む）を申し込んだり、利用している区民が、区や事業者に対して苦情や不満がある場合に、「保健福祉サービス苦情調整委員」が公正中立な立場で対応するものです。

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。

## 苦情調整委員が皆様に代わって、 区や事業者にも改善などを求めます。

苦情調整委員は、中立な立場から、利用者からの苦情申立に適切・迅速に対応します。

- 必要と判断した場合には独自に調査を行います。
- 区やサービス提供事業者に対して、是正を求める勧告や制度改善の意見表明などを行います。

希望があれば、週1回の面談日（火曜日午後、要予約）で、直接お話を伺います。

なお、苦情調整委員事務局では、専門相談員が申立に至らない苦情や相談に応じています。（年末年始・祝日を除く月～金曜日の8時30分～17時15分）

## 苦情申立の方法

### 申立ができる内容

高齢者、障害者、子どもなどを対象とした保健福祉サービスの内容や職員の態度、施設の対応や入所手続き等に、不満や苦情がある場合に申立を行うことができます。ただし、次の事項などは申立できません。（くわしくは事務局にお問い合わせください）

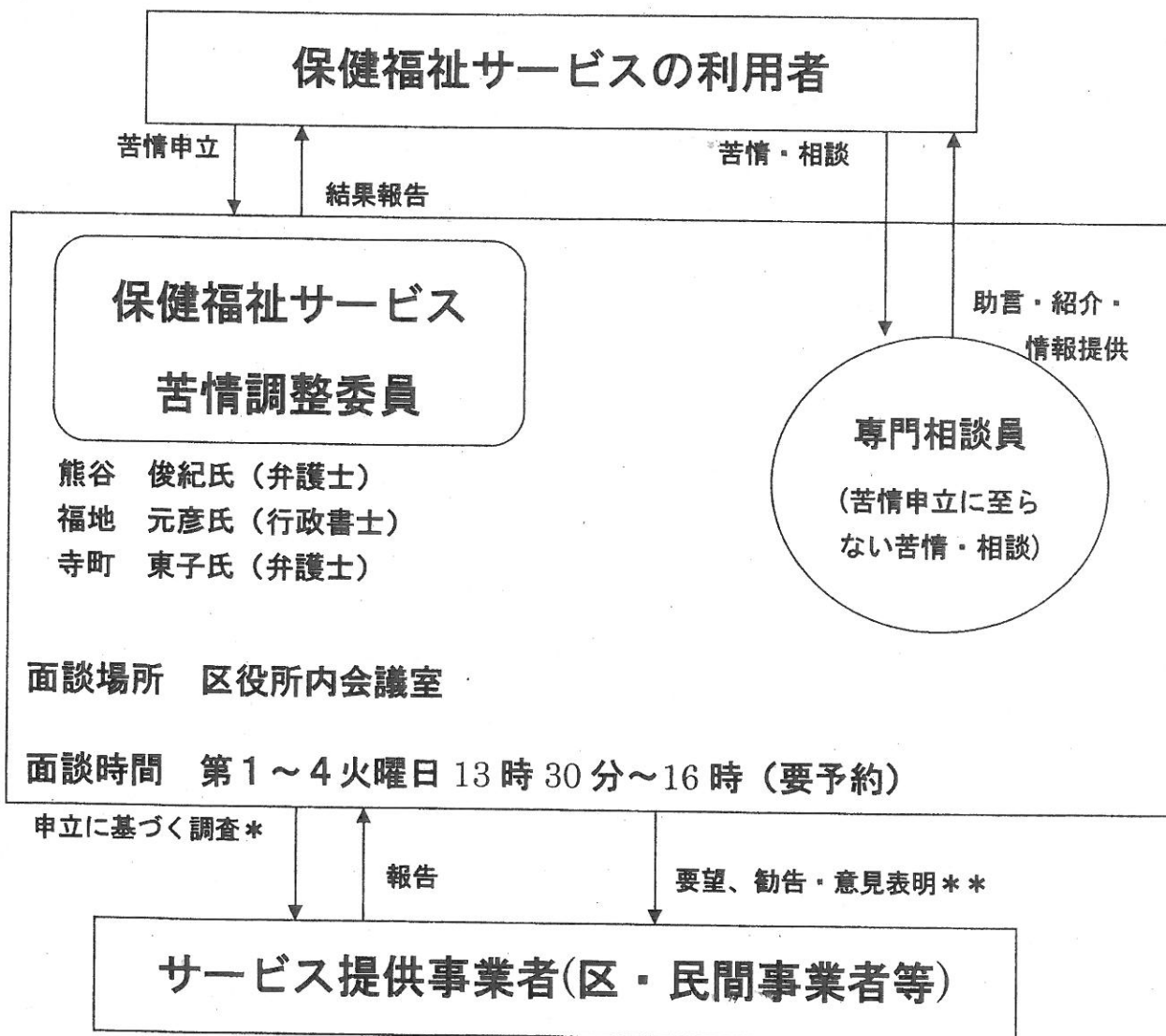
- 医療、食品・環境衛生・規制取締りにかかわる行政処分などに関する事項
- 事実があった日から1年以上過ぎている事項
- 法令に基づいて不服申立を行っている事項
- 苦情調整委員の処理が終了している事項

## 苦情申立ができる方

区や事業者が実施している保健福祉サービスの提供を受けたり、サービスを申し込んで拒否されたりした区民、その配偶者、三親等内の親族、民生委員・児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員、成年後見人等

## 苦情申立手続き

保健福祉サービス苦情調整委員事務局(区役所西庁舎3階)に申立用紙をご請求ください。区のホームページ(<http://www.city.nerima.tokyo.jp/>)からダウンロードすることもできます。申立用紙に必要事項を記入して、事務局にご提出ください。障害等により、記入が困難な方は事務局にご相談ください。



\* 苦情調整委員が必要と判断した場合、申立なしでも調査を行うことがあります。

\*\* 勧告・意見表明は苦情調整委員が必要と判断した場合に限られます。

## 練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 事務局

〒176-8501 練馬区豊玉北6丁目12番1号 練馬区役所西庁舎3階

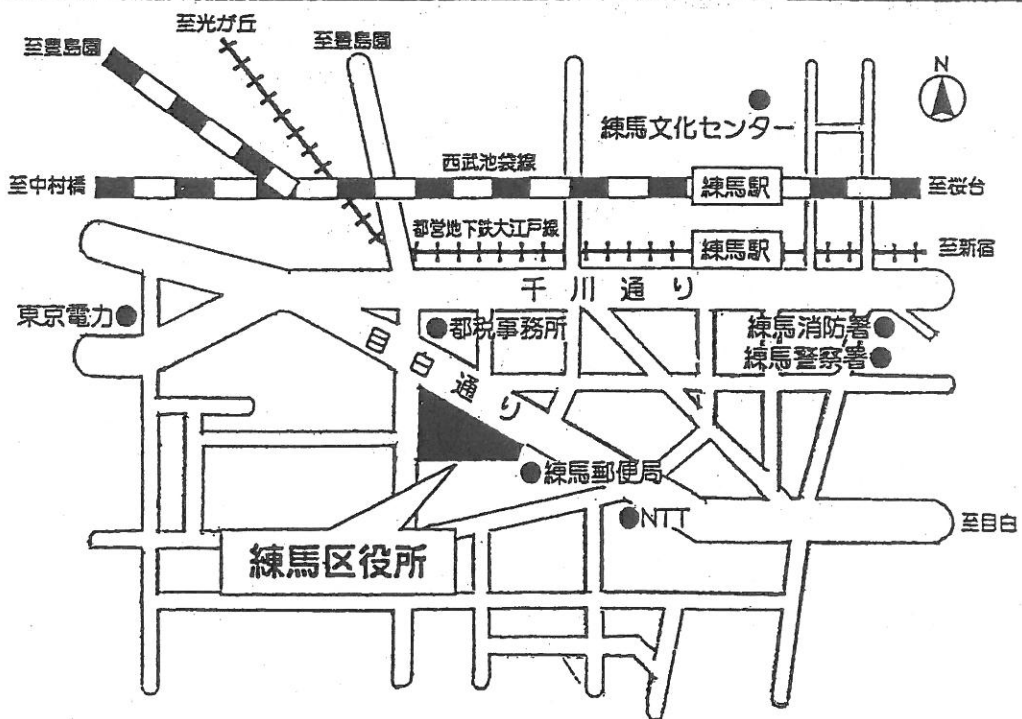
電話 03(3993)1344

Eメール chousei@smile.ocn.ne.jp

受付時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時15分(年末年始・祝日を除く)

- 苦情調整委員との面談日の予約を受け付けます。
- 専門相談員が苦情や相談をお受けします。

## 案内図



### 主な交通機関

- 西武池袋線および西武有楽町線「練馬駅」西口  
または都営地下鉄大江戸線「練馬駅」A2番出口から徒歩5分
- 西武池袋線「大泉学園駅」北口から、都バス「新江古田駅前」行で「練馬区役所前」下車
- 東武東上線「成増駅」南口から、西武バス「練馬駅」行で「練馬区役所前」下車