

疑問や不安、困りごとは
専門委員へ

ご相談ください！！

月～金曜日（祝日、12月29日～1月3日を除く）

窓口開設時間

午前9時～午後5時15分

★法律・保健・福祉の各専門家（苦情調整委員）による面談は、
事前に申込みが必要となります。

★相談窓口には受付担当職員がいますので、面談日等については

職員にお問い合わせください。

案内図

窓口ご連絡先

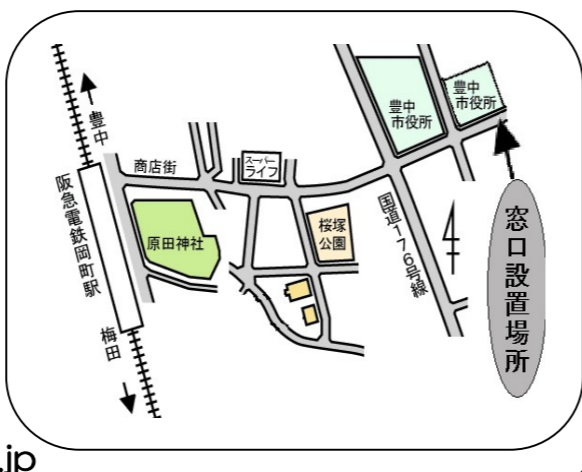
豊中市役所第二庁舎3階

(〒561-8501 豊中市中桜塚3-1-1)

電話 06-6858-2815

ファックス 06-6854-4344

メール fukushisoudan@city.toyonaka.osaka.jp



サービス事業所
職員の対応や
説明に納得が
いかない・・・

サービス利用の契約内容
を守ってくれない・・・

相談をしたいが
事業所が相手にして
くれない・・・



こんなことはありませんか？

『話して安心、困りごと相談』

(豊中市健康福祉サービス苦情調整委員会)

電話：06-6858-2815

ファックス：06-6854-4344

メール：fukushisoudan@city.toyonaka.osaka.jp

わたしが相談に応じます！！

新宮進委員

社会福祉士です。高齢者サービスに関してお気軽にご相談ください。

小野順子委員

弁護士です。利用者側の苦情をお聴きした上で、法的な観点から解決に取り組めます。

専門委員との面談は、毎週水曜の午後1時～4時が基本です。

須河内優子委員

保育士です。子どもを育てていくことは本当に大変なことです。一人で抱え込まず、お気軽にご相談下さい。

野崎志津委員

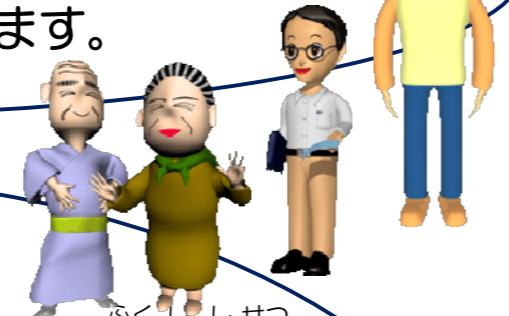
保健師です。健康に関する問題や疑問があればなんでも相談してください。

萩原昭広委員

社会福祉士です。障害者福祉サービスに関してお気軽にご相談ください。

Q ひと たいしょう どのような人が対象になりますか？

A こ しょうがいしゃ こうれいしゃなど けんこうふくし 子ども・障害者・高齢者等、健康福祉サービス
りょう しみん たいしょう を利用している市民が対象になります。



Q けんこうふくし 健康福祉サービスとは？

- A**
- ほいくしょ しょうがいしゃせつ ろうじん 保育所、障害者施設、老人ホームなどの福祉施設におけるサービス
 - かいごほけん しょうがいしゃせさく ほうもんかいご 介護保険や障害者施策の訪問介護やデイサービスなどの居宅サービス
 - かくしゅけんしん ほうもんしどう ほけんじぎょう 各種健診や訪問指導などの保健事業
 - はいしよく かいごそうだんいん ファミリーサポートや配食サービス、介護相談員派遣事業など、市が実施する福祉の向上にかかるサービス



Q そうだん どのような相談ができますか？

A ふくし ないよう けいやく かん 福祉サービスの内容や契約に関することについてのご意見
くじょうそうだん おう や苦情相談に応じています。
 たとえば、以下のような相談も受け付けています。
しせつ いっぽうてき と き つた こま 「施設から一方的な取り決めを伝えられて、困っています」
しょくいん たいおう い い 「職員さんの対応がきつく、言いたいことが言えません」
かいぜん しせつ つた かいけつ 「サービス改善を施設に伝えましたが、解決しません」

Q くじょうもうした ひと 苦情申立てのできる人は？

- A** つぎ かた くじょうもうした 次の方が苦情申立てをすることができます。
- ① けんこうふくし りょう しみん ほんにん 健康福祉サービスを利用している市民（本人）
 - ② はいぐうしゃまた しんとうない しんぞく その配偶者又は3親等内の親族
 - ③ かた ほんにん どうきよ かた こうけんにん これらの方のほか、本人と同居している方や後見人
 - ④ しちょう とく ひつよう みと ひと 市長が特に必要と認める人

Q けんこうふくし くじょうちようせいいいんかい 健康福祉サービス苦情調整委員会とは？

A けんこうふくし りょうしゃ ていきょう ふうまん 健康福祉サービスの利用者が提供されるサービスに不満があるとき、
もうしたてしゃ ていきょうじぎょうしゃなど そうほう じじょう き こうせい 申立者とサービス提供事業者等の双方から事情を聴き、公正・
ちゅうりつ たちば もんだい かいけつ ほか とよなかし せっち だいさんしゃ 中立な立場から問題の解決を図る、豊中市が設置した第三者による
せんもんきかん くじょうそうだん う ほうりつか はじ かくぶんや せんもんか 専門機関です。苦情相談を受けて法律家を始めとした各分野の専門家
いいん じよげん ちょうさ ちょうせい おこな もんだい かいけつ の委員による助言、調査、調整またはあっせんを行い、問題の解決
む てつだ に向けたお手伝いをするところです。

苦情調整の流れ（イメージ）

