令和3年度 介護労働者雇用改善援助事業等 交付金事業

公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

オンラインでも実施できます。

介護事業者様が抱える悩み解消のお手伝いをします！

専門家による無料相談のご案内

介護事業所における雇用管理、職員の健康管理、人材育成に関する情報提供、相談援助などに対して　雇用管理やメンタルヘルス、人材育成のコンサルタント（社会保険労務士、中小企業診断士、シニア産業カウンセラー、キャリアコンサルタントなど）が対応します。

雇用管理相談

気になることは、お気軽にご相談ください。

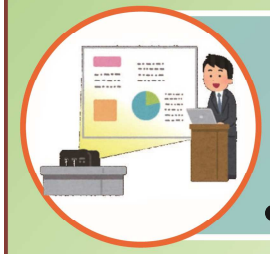
■ご相談例
- コロナ禍における働き方改革（感染症対策・人材マネジメントなど）
- 人事諸規定（就業規則、勤務体制、人事考課、賃金体系など）
- 労 務 管 理（労働契約、労働条件、ハラスメント関連など）
- 経 営 管 理（特定処遇改善加算、人材確保等支援助成金など）

●社会保険労務士、中小企業診断士等が相談支援

メンタルヘルス相談

■ご相談例
- 健 康 管 理（腰痛への理解）
  （医学的見地からの腰痛予防について など）
- ストレス対策（メンタル不調者への対応、ストレス解消 など）

●理学療法士、シニア産業カウンセラーが相談支援



教育・研修に係る相談（研修コーディネート事業）

■ご相談例
- 研修計画の策定について
- 効果的なリーダーの育て方
- キャリアパス制度の見直し
- 職員の離職が減る人材育成方法

●介護人材育成コンサルタントが相談支援

※ 相談内容は秘密厳守いたします。
※ 相談回数には限度があります。詳細はお問い合せください。
※ コンサルタントやヘルスカウンセラーのご指名はできません。
※ 国の事業のため料金は無料です。相談者の方にアンケートのご回答をお願いしております。

多数の相談実績があります

■お申し込み・お問い合わせ

公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部
〒540-0033　大阪市中央区石町２－５－３　労働センター(エル・おおさか)南館１２階
TEL　06－4791－4165　FAX　06－4791－4166

【相談をご希望される方は裏面に必要事項をご記入の上FAXでお送りください】

【センター】
（様式第6号）

介護労働安定センター大阪支部行き
FAX番号
06－4791－4166

雇用管理コンサルタント等／介護人材育成コンサルタント

個 別 相 談 申 込（受 付）票

申込日：　　年　　月　　日

事業所名		担当者	役職：
所 在 地	〒		
電話番号	－　－	FAX番号	－　－
事業所開設日	昭和/平成/令和　　年　　月　　日	メールアドレス	
ご相談内容	ご相談内容〔 雇用管理関係 ・ メンタルヘルス関係 ・ 教育研修関係 〕←当てはまるものに○		
ご相談希望場所	□ オンライン相談（CiscoWebex もしくは ZOOM）　□ 貴施設・事業所※ □ 介護労働安定センター大阪支部相談室　□ その他※（　　） ※【注】感染症対策を講じた環境が必要になります。 最寄り駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いします。		
ご相談希望日時	【留意事項】❶希望時期は、お申込み日から約1か月以降の日程を目安としてください。 ❷個別相談は1～2時間程度が目安となります（詳しくはお問合せください）。 ❸ご希望は考慮しますが、日時等はご相談の上、調整させていただきます。 ◎　　年　　月　　日頃（　　時 ～　　時頃）希望		
ご質問	現在、施設・事業所で「Zoom」等のweb会議ツールを活用していますか。 □ はい（使用ツール：　　）　□ いいえ　□ 今後活用予定		

本相談申込書に記載された内容については、当センターの個人情報管理規程に従い厳重に管理し、介護人材育成コンサルタント・雇用管理コンサルント等による相談、支部職員による日程調整、内容確認、各種講習会のご案内及び事業活動に関する情報提供のみに使用し、上記以外の目的で使用いたしません。

<<< 介護センター記入欄 >>>

個別相談日時〔決定〕	担当専門家	備考
月　　日（　　） ：　～　： 〔場所〕		

支部受付印

2103送

以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

個別相談日時〔実施〕	担当専門家	相談者署名
年　月　日（　）　：　～　：		

【ご案内令和3年度】

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部

令和３年度 介護労働者雇用改善援助事業等 交付金事業

公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

無料 講師派遣のご案内

オンライン希望
ご相談ください。

職場環境を良くするための対策

ストレスマネジメント
コロナ禍におけるメンタルヘルス。
ストレスの内容と原因、対策。ストレスへの気づきやその軽減策を学びます。

腰痛の予防と対策
介護職の悩みである腰痛。予防のための心得、対策を学びます。

雇用管理に関する講話
主に管理監督者向けとなります。
労働時間管理、情報管理他、働き方改革関連法などに関しての講話を実施します。

リーダーの役割と心構え
リーダーの自己理解を促し、リーダーとしての役割を学びます。

注目!

◆1回につき、1つのテーマをお選びください
◆事前打合せにより専門家が事業所の現状を伺い、状況に合わせて内容を調整いたします。

お申込前にご確認ください

【 お申込み 】

◆ 裏面の申込書に記入の上、**実施希望日の２ヶ月前まで**にFAXしてお申込みください。
（お申込みは先着順となります。年度初めなど申込多数の場合、折り返しの連絡にお時間を頂くことがあります。）
◆ 参加者は、**１０名程度**でご利用ください。
◆ 開催は、原則、**平日９：００～１７：００**の時間帯となります。
（ご希望の時間帯がある場合は、別途ご相談ください。）
◆ 実施会場でのコロナ感染予防の対策として、大阪支部の規定に沿って会場設営をしていただきます。
◆ 実施するにあたり、専門家との事前打合せのため大阪支部（相談室）へお越しいただきます。【１時間程度】
◆ 国の事業のため料金は無料です。ただし、**受講者全員に簡単なアンケート**のご回答をお願いしております。
※地域での、事業者連絡会など、介護事業所の方々が集まっての講師派遣も相談に応じます。

【 研修内容等 】

◆ 上記のテーマで、講師の用意した資料に沿った内容ですすめます。
◆ １回１テーマにつき、原則1.5～２時間です。
◆ 最寄駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いいたします。

【 講師派遣の利用回数限度について】

●原則１事業所・法人のご利用は年度2回まで（別紙「専門家による無料相談のご案内」の回数を含む）となります。
●国の事業のため、２年間連続してのご利用の場合、新規事業所優先のためお断りさせていただくことがあります。
※．上記以外のテーマでの出張研修は、有料で承ります。ぜひご相談ください。

【 お申込み・お問い合わせ 】 公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部
〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター 南館12F TEL 06-4791-4165 FAX 06-4791-4166

介護労働安定センター大阪支部行き
FAX 06－4791－4166

令和３年度 「講師派遣」申込書

◆下記に必要事項を記載の上、FAX送信をお願いします。 申込日： 年 月 日

貴事業所名 および 法人（団体）名		※事業者連絡会等の場合は会名も記載願います（ ）	
賛助会員入会状況（該当に○印）		会 員 ・ 非会員 ・ 入会検討中	
事 業 内 容 （該当に○印、複数可）		・訪問介護 ・デイサービス ・特別養護老人ホーム ・介護老人保健施設 ・グループホーム ・小規模多機能 ・その他（ ）	
所在地		〒	
担当者（役職）	氏 名	（役職 ）	ﾒｰﾙｱﾄﾞﾚｽ （ ）
	連絡先	TEL （ ）	FAX （ ）
過去の利用歴		無料 個別相談	（ ）年度 （ ）月頃
		無料 セミナー	（ ）年度 （ ）月頃
希望テーマ 希望に○印 (1回1テーマです)		**ストレスマネジメント（ セルフケア ・ ラインケア ）←当てはまるものに○**	
		腰痛の予防と対策	
		雇用管理に関してのテーマ(働き方改革関連法 、報酬(加算) 、就業規則等)	
		リーダーの役割と心構え	
事前打合せ (開催のおよそ一か月前)	**事前打合せについては、開催日時を鑑み、こちらよりご連絡させていただきます。**		備考：
	※事前打合せ場所は原則大阪支部相談室（エル・おおさか 南館12階）です		
開催希望日時いずれか	年 月 ・上旬 ・中旬 ・下旬 〔1.5時間・2時間〕		
	年 月 日（ ）： 時 分より〔1.5時間・2時間〕		
受講予定者数	（ ）事業所	<職種・経験年数・年齢構成等>	
	（ ）名		
実施会場またはオンライン（いずれかに○）	**事業所内**	名称 【 】	
	事業所外	所在地 【 （最寄駅： ）】	
	オンライン	①CiscoWebex （ ） ②ZOOM （ ） ※①②いずれかを選択	

※事業所内、外に関わらず、会場地図を添付してください。②ZOOMでの実施は利用に一部制限があります。事前にお問合せください。

<往訪時の送迎の待ち合わせについて> ※【注】最寄駅より10分以上の場合は送迎をお願いします

<設備確認>	ﾌﾟﾛｼﾞｪｸﾀ・ｽｸﾘｰﾝ	有 ・ 無	その他
事業所で用意して頂く物	ﾊﾟｿｺﾝ	有 ・ 無	
	ﾏｲｸ	有 ・ 無	

本相談申込書に記載された内容については、当センターの個人情報管理規程に従い厳重に管理し、介護人材育成コンサルタント・雇用管理コンサルント等による相談、支部職員による日程調整、内容確認、各種講習会のご案内及び事業活動に関する情報提供のみに使用し、上記以外の目的で使用いたしません。

<<< 介護センター記入欄 >>>

以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

支部受付印
2103送

事前打合せ日時〔決定〕	備考欄
年 月 日（ ） ： ～ ：	

集団講話日時〔決定〕	ｾﾝﾀｰ担当者	担当専門家	相談者署名
年 月 日（ ） ： ～ ： 場所：			

【ご案内令和３年度】 公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部 TEL：06-4791-4165

介護相談員派遣等事業

令和２年４月１日より、「介護相談員派遣等事業」は「**介護サービス相談員派遣等事業**」に、「介護相談員」は「**介護サービス相談員**」に名称変更されました。

介護相談員って知ってますか？

介護サービスなどの悩みについて お気軽にご相談ください

柔らかい食事にしてほしい

話し相手が欲しい

職員の介助が乱暴だ

一人で悩まないで相談してね

介護相談員派遣等事業について

介護相談員派遣等事業は、市町村に登録された介護相談員が、介護が行われている場を訪問し、利用者からの相談を受けて、サービス提供事業者や行政に橋渡ししながら、問題の改善や介護サービスの質の向上を図ることを目指すものです。

市町村等が受け付ける苦情処理は、何らかのトラブルが起きたときの事後処理が中心となりますが、介護相談員の活動目的は、苦情申立てに至るほど問題が大きくならないうちに、未然に解決を図ることにあります。

介護相談員って何する人？

介護相談員は、まず介護サービスの利用者から苦情や不満等をよく聞いた上で、本人への助言や、状況に応じた適切な対応を行います。

メリット

介護相談員の活動を通して利用者の日常の声を聞くことは、サービスの改善点を探る重要な手がかりになるなど、利用者だけでなく事業者にも多様なメリットをもたらしています。

❶ サービスの向上に寄与します。

介護相談員は相談活動のほか、利用者との何気ない会話や行事に参加することなどを通して、問題や改善すべき点などを発見することもあります。また、施設内の雰囲気、職員の利用者への態度など、介護相談員の気づきをとおして、利用者の生活全般に関わるサービスの向上につながっています。

散歩の回数が増えた！

食事の時間が楽しみになった！

ケアをほめられて、仕事が楽しくなった！

❷ 市民の目線でチェックできます。

施設内ではあたりまえと思っていることが相談員の市民感覚の視点から改めてみることで、施設職員の職務に取り組む姿勢に変化が見られた事例が報告されています。

❸ 身体拘束ゼロ・虐待防止の実現に貢献します。

介護相談員の問いかけを通して、身体拘束ゼロへの取組みや虐待防止への取組みが進められたケースもあります。

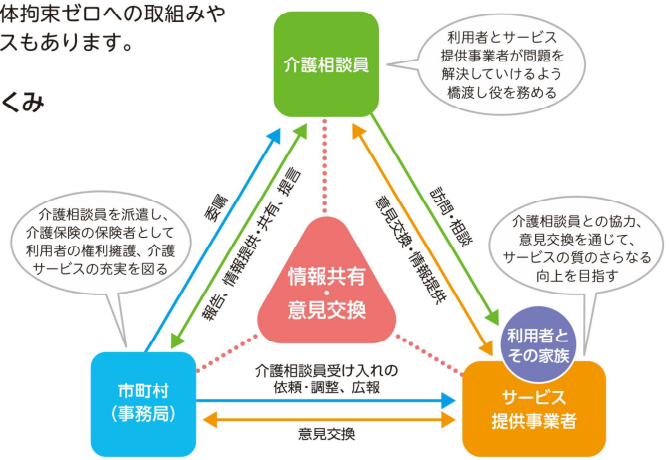
介護相談員派遣等事業のしくみ

市町村（事務局）

- 介護相談員の選定、派遣・調整
- 介護相談員連絡会議の開催
- 相談業務による事前解決が困難な事項の取りまとめ、行政担当部署との連携
- 介護相談員の活動に関する広報

サービス提供事業者

- 介護相談員活動の担当者（窓口）の設置と職員等への周知
- 介護相談員の活動について、利用者、家族へ説明



▶介護相談員ってどんな人

市町村が事業の実施にふさわしい人格と熱意をもっていると認めた人で、一定水準以上の養成研修を受けた人です。「養成研修」は、介護保険制度のしくみ等高齢者福祉に関する事項から、高齢者の心身の特性、コミュニケーション技法まで、約40時間にわたる内容となっています。また、活動中の方には「現任研修」を積極的に受講していただき、活動のスキルアップを図っています。

▶お知らせ

介護相談員になりたい方、介護相談員の受け入れを検討している事業所は、詳しくは各市町村にお問い合わせください。

※介護相談員派遣等事業は、介護保険制度の地域支援事業に位置付けられており、この事業を実施するかどうかは、各市町村の判断に任せられています。

大阪府

大阪府福祉部高齢介護室　平成29年3月発行
〒540-8570 大阪市中央区大手前二丁目　TEL：06-6941-0351
このチラシは 50,000枚作成し、1部あたりの単価は５円です。

大阪府 福祉サービス第三者評価

～『信頼され、選ばれる事業所』をめざして～

■福祉サービス第三者評価って何？

☞福祉サービスを提供する施設・事業所のサービスの質について、公正・中立な第三者評価機関（大阪府認証）が専門的・客観的な立場から評価を行う取組みです。

☞評価結果は、大阪府ホームページ等で公表され、利用者及びその家族等が施設・事業所を選択する際の情報資源となります。

「第三者評価」受審の3つのメリット！

施設・事業所の成長につながる！	・事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。 ・改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。 ・第三者評価を受ける過程で、職員間での諸課題の共有化と改善意欲の醸成が促進されます。
利用者等にアピールできる！	・評価結果を公表することにより、より多くの方々に事業所をＰＲできます。 ・サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。 ・さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。
求職者にアピールできる！	・公表された評価結果により、求職者に対して「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。 ・施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。

＊第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の措置費の弾力運用が可能になる場合があります。ご不明な点については、お問合せください。

受審事業者の声

■職員の意識も大きく変化し、課題・問題点など職員全体で共有するようになりました。【保育所】

■評価されると思うと構えてしまいますが、調査者の方はとても親切で親身になって話してくれました。【特別養護老人ホーム】

■単なる指摘だけでなく、温かいアドバイスをいただき、大変参考になりました。【障がい者支援施設】

■利用者へのアンケート調査で、潜在的なニーズを把握でき、受審後のサービス向上につながりました。【通所介護事業所】

大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課
〒540-0008　大阪市中央区大手前３丁目２-１２
TEL：06-6944-6663　FAX：06-6944-6681

大阪府　第三者評価　検索

大阪府ホームページ：http://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html

◆大阪府の認証評価機関一覧◆
【令和2年度】

（令和３年３月１０日現在１８機関）

認証番号	評価機関名	所在地	連絡先	評価実施分野		
				高齢	障がい	児童（保育所・児童館）
270001	一般社団法人 市民生活総合サポートセンター	大阪市北区	06-6358-5700	●		●
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくてっく	大阪市阿倍野区	06-6652-6287	●	●	●
270006	特定非営利活動法人 カロア	泉佐野市	072-464-3340	●	●	●
270012 ※	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	大阪市中央区	06-6941-5220	●	●	●
270025 ※	株式会社 第三者評価	大阪市東淀川区	06-6195-6313			●
270030	有限会社 リファレンス （令和３年３月31日評価事業終了予定）	大阪市中央区	06-6920-0070	●	●	●
270033	株式会社 H.R.コーポレーション	兵庫県西宮市	0798-70-0651	●	●	●
270040 ※	特定非営利活動法人 NPOかんなびの丘	堺市北区	072-255-6336		●	●
270042 ※	一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区	06-6763-4381			●
270048 ※	特定非営利活動法人 エイジコンサーン・ジャパン	大阪市住之江区	06-6615-1250	●	●	●
270049	特定非営利活動法人 評価機関あんしん	岸和田市	072-444-8080	●	●	●
270050	一般社団法人 障がい・介護福祉事業支援協会	富田林市	072-121-8610		●	●
270051	特定非営利活動法人 ほっと	堺市堺区	072-228-3011	●	●	●
270052 ※	一般社団法人 ぱ・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●	●
270053	あけぼの監査法人	大阪市北区	06-6948-6740			●
270054 ※	株式会社 ジャパン・マーケティング・エージェンシー	大阪市中央区	06-6263-0141	●	●	●
270055	特定非営利活動法人 あ・いっぽ	兵庫県神戸市	078-975-0181			●
270056	一般社団法人 関西福祉サポート社中	大阪市淀川区	06-7777-1037	●	●	●

※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（１８機関中８機関）

担当：大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課 調整グループ
TEL（代表）06-6941-0351(内線2491)、（直通）06-6944-6663
URL:http://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html

大阪府

なにわの新常識、

「ゴウハイ」ってなんなん？

事業者による合理的配慮の義務化

大阪府では、障がい者差別のない共生社会の実現をより一層推進するため、
大阪府障がい者差別解消条例を改正し、令和３年４月１日より施行します。
これまでは障害者差別解消法により努力義務とされていた事業者による合理的配慮の提供を、
大阪府において義務化します。

合理的配慮って？

障がいのある人は社会の中にあるバリアによって生活しづらい場合があります。そのバリアを取り除くために、何らかの対応を必要としているとの意思を伝えられた時に、負担が重すぎない範囲で対応することが求められます。

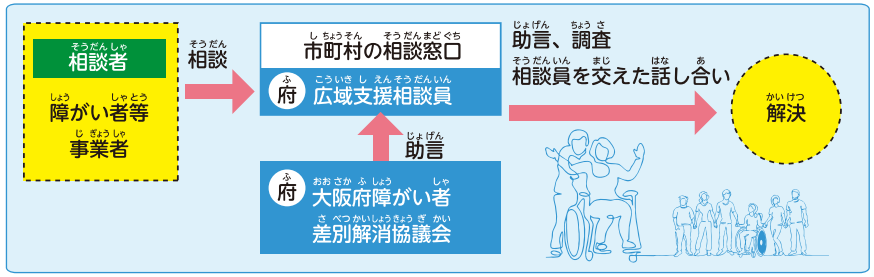
例えば…

- 視覚障がいのある人から書類の読み上げを求められたので対応する。
- 車いす利用者が移動しやすいように店内の段差にスロープを渡す。
- 自筆が困難な人からの申出を受けて意思確認を行った上で代筆する。

※障がい特性により本人による意思の表明が困難な場合は、
家族等コミュニケーションを支援する方が本人を補佐して
行う意思の表明についても本人の意思とみなします。

相談と解決の流れ

障がいを理由とした差別に関するお困りごとがあった際は、まずはお住まいの市町村にご相談ください。
事業者と障がいのある人どちらからも受け付けます。
大阪府の広域支援相談員への相談も可能です。それでも解決しなかった場合は、あっせんの制度もあります。



市町村の相談窓口と広域支援相談員の連絡先は QR コードから ▶

大阪府　市町村の相談窓口　連絡先

大阪府

■問い合わせ先
大阪府福祉部障がい福祉室障がい福祉企画課
電話：06-6944-6271　FAX：06-6942-7215

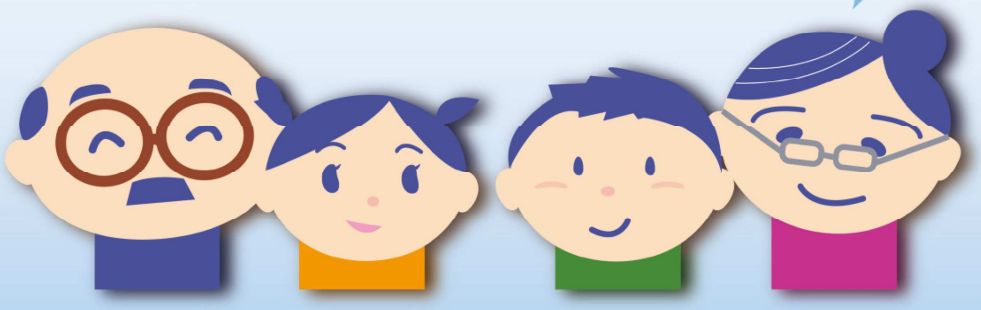
福祉サービス苦情解決制度のご案内

福祉サービスの苦情解決へのおてつだいをします。

福祉サービスは、利用者が自分で選んで利用する仕組みになってきています。

しかし、自分で選んだというものの、いざサービスを利用してみると、事前に聞いていた内容、または契約していた内容と違っていたり、今、受けているサービスに疑問や不満を感じている方もいらっしゃるかもしれません。

このような福祉サービスの苦情を解決するために、事業者段階での「苦情解決の仕組み」づくりと、それをバックアップする大阪府段階の苦情解決のための「委員会」が設置されています。



福祉サービス苦情解決委員会

（大阪府社会福祉協議会　運営適正化委員会）

TEL 06-6191-3130

福祉サービスを利用していて

困ったことや悩んでいることはありませんか？

自分が思っていたようなサービスが受けられない

職員の態度や言葉づかいに傷ついてしまった

ケガをしたのに謝罪してもらえない

サービス内容についてわかりやすい言葉で説明してもらいたい

このような場合には、まず

福祉サービスを受けている事業者にご相談ください。

不満や悩み、疑問に思っていることなど、モヤモヤした気持ちが大きくならないうちに、まずは福祉サービスを受けている事業者に気軽に話してみてください。

事業者は「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」を設置し、利用者からの苦情の適切な解決に努めることになっています。

また、事業者の中には、客観性を確保するために、職員以外の方を「第三者委員」として設置し、話し合いに立ち会ったり助言を行ったり、苦情解決のために積極的な役割を果たしてもらっているところが増えています。

それでも解決しなかった場合や、
事業者に直接言い出しにくいときは、

福祉サービス苦情解決委員会にお気軽にご相談ください。

委員会では、相談者と事業者の双方の話し合いによる解決をめざし、助言、相談、事情調査、あっせんなどを行い、苦情解決のお手伝いをいたします。

福祉サービス苦情解決委員会とは

社会福祉法第83条にもとづき、福祉サービスについての苦情を適切に解決するために全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です。

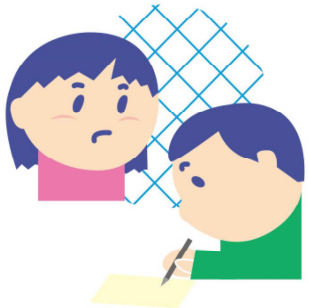
苦情の解決をはかることによって、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割をもっています。

[対象となる福祉サービスの範囲]社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるサービス

福祉サービス苦情解決委員会での 苦情解決の流れ

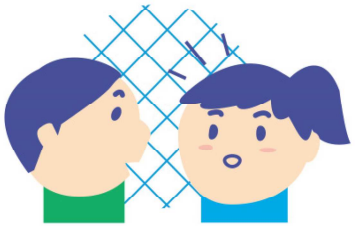
1 苦情相談の受付

来所、電話、ファックス、メール、手紙のいずれでも相談を受け付けています。



2 解決方法の検討

委員会で相談の内容を受けて解決のための方法を検討します。相談者の意向を確かめたうえで、必要に応じて事情調査や相談者への助言、相談者と事業者の話し合いのあっせんなど、相談内容に応じた方法を検討します。



3 事情調査

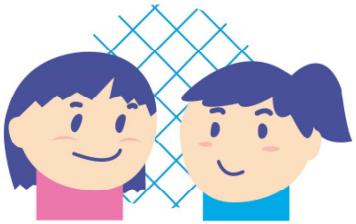
相談者からの相談内容の事実確認をする必要がある場合、委員や事務局の担当職員が関係者への聴き取りや現地訪問などの調査を行います。

4 相談・助言

必要に応じて、相談者や事業者への相談・助言を行います。

5 あっせん

相談者と事業者との話し合いによる解決が適当と考えられる場合は、双方の話し合いの場を設定し、話し合いによる解決をはかります。



6 知事等への通知

利用者への虐待や重大な法令違反による苦情である場合は、すみやかに大阪府知事等に通知し、行政による調査・指導・監督を求めます。

福祉サービス苦情解決委員会 Q & A

Q.1 どんな福祉サービスの苦情が相談できますか?

A. 子ども、障がい者、高齢者などを対象とした、施設や在宅での福祉サービス全般に関する苦情相談をお受けします。
なお、「介護保険サービス」についての苦情は、大阪府国民健康保険団体連合会(06-6949-5418)でも対応しています。

Q.2 誰でも相談できますか?

A. 福祉サービスを利用しているご本人、またはご家族、ご本人の代理人の方などが相談することができます。また、民生委員児童委員やその事業者の職員など、利用しているご本人の状況や提供されている福祉サービスの内容をよく知っている方が相談することもできます。

Q.3 事業者や周囲の人たちに知られたくないのですが?

A. ご希望により、匿名でも相談できます。ただし、事業者に状況を聞いたり、助言や改善の申し入れを行うときには、匿名のままでは難しいことがあります。相談については、守秘義務によって、秘密は守られますので、安心してご相談ください。

Q.4 相談するのに費用はかかりますか?

A. 無料です。

Q.5 誰が相談にのってくれるのですか?

A. まずは専門の相談員が相談に応じます。相談内容に応じて、16名の専門の委員が解決に向けて必要な対応をします。
委員会は、公正・中立な立場から、多様な事例に適正に対応できるように、社会福祉、法律、医療などに関する学識経験を有する委員で構成されています。

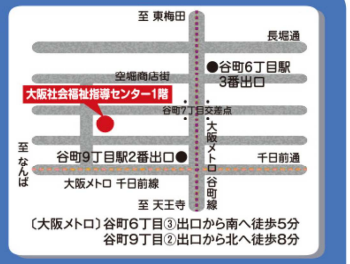
Q.6 どのような対応をしてくれるのですか?

A. ご相談をよくお聴きして、相談者の意向を確かめたうえで、事業者の事情調査や解決に向けた助言、あっせんを行います。
なお、ご相談の内容から、虐待や重大な法令違反による苦情であった場合には、すみやかに人権が救済されるように大阪府知事に通知します。

相談の方法

来所、電話、ファックス、メール、手紙など
いずれの方法でもご相談をお受けします。
来所される場合は、必ず事前にご連絡ください。

専用電話 06-6191-3130
FAX 06-6191-5660
メール tekisei@osakafusyakyo.or.jp



相談日と時間

月～金曜日　10:00～16:00(土・日・祝祭日・年末年始を除きます。)

福祉サービス苦情解決委員会
(大阪府社会福祉協議会　運営適正化委員会)
〒542-0065　大阪市中央区中寺1丁目1番54号 大阪社会福祉指導センター1階