

# 苦情申し立てで支援が必要ですか？

保健または地域サービスに関して苦情をお持ちの場合、  
私たちがお手伝いします。

南オーストラリア州の保健・地域サービスに関する苦情は、HCSCCへ申し立てることができます。

## なぜ苦情を申し立てるべきでしょうか？

苦情を申し立てることで、次のための機会が生み出されます：  
意見を提出する機会。  
あなたが不満に思う点を解決する機会。  
誰にとってもより安全でよりよいサービスを築く機会。

次を含む南オーストラリア州の保健や地域サービスについて、誰でもHCSCCへ苦情を申し立てられます：

保健サービス：  
医師、看護師、その他の医療関係者について  
精神保健サービスを含む病院および保健センターについて  
代替保健サービスについて  
カウンセリング・サービスについて。

地域サービス：  
NDISに含まれない障がい者サービスについて。

通常HCSCCは、最長で二年前の出来事に関する苦情申し立て手続きを支援できます。サービス提供者がHCSCCの対象となるかどうかご不明な際は、私たちまでお尋ねください

## どのように苦情申し立て手続きを行いますか？

### ステップ1

まずサービス提供者へ苦情を申し立てる。  
問題発生後、できるだけ速やかに苦情を申し立てる。  
解決のためにどのような対策を取ってほしいか考える。  
苦情対応中にそのサービス提供者を利用することが必要であれば、あなたの希望を提供者と話し合う。  
話し合いの記録や書簡類をすべて保管する。  
苦情申し立ての状況について、サービス提供者に問い合わせる。通常30日以内に返答が得られる。

### ステップ2

サービス提供者との間で苦情を解決できない場合は、HSCSSまでご連絡ください。

私たちは次を行います：  
お話を聞く  
情報を提供し、選択可能なオプションについて説明する  
あなたの苦情に関する答えを得られるよう、支援を行う。

## 次の手順は？

委員は苦情についてさらに検討する可能性があります。HCSCCは:

- 保健または地域サービスについて、あなたが苦情を申し立てる権利を支援します
- 独立機関であり、どちらかに加担することはありません
- 無料サービスであり、情報は極秘内に取り扱われます
- サービスの安全性と質を向上させるため、苦情を今後確実に活用して役立てます。

HCSCCは以下を行うことができません:

- 住居、食料、雇用に関する問題、または判決に関する苦情の取扱い。
- HCSCCは、これらの苦情に対処できる取扱い機関の紹介に努めます。

## HCSCCについて

保健・地域サービス苦情委員会では南オーストラリア州における保健・地域サービスに関し、利用者による苦情申し立て手続きを支援いたします。

私たちは独立した立場から公平に、公共の利益のため、無料にて業務を行っています。

## HCSCC連絡先

電話: (08) 7117 9313 または 1800 232 007 (南オーストラリア州地方居住者用固定電話番号)  
テレタイプライター (TTY): 133 677 または 1800 555 677 (南オーストラリア州地方居住者用固定電話番号)  
Eメール: [info@hccsa.gov.au](mailto:info@hccsa.gov.au)  
郵便送付先: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000  
ウェブサイト: [www.hccsa.gov.au](http://www.hccsa.gov.au)  
所在地: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide, SA, 5000  
業務時間: 月曜から金曜まで: 午前9時～午後5時まで (土曜および日曜: 休業日)



### 電話

(08) 7117 9313 または 1800 232 007 (南オーストラリア州  
地方居住者用固定電話番号)



### Eメール

[info@hccsa.gov.au](mailto:info@hccsa.gov.au)



### ウェブサイト

[hccsa.gov.au](http://hccsa.gov.au)