

報道資料

『奈良県運営適正化委員会』へご相談下さい!!

福祉サービス利用に関する苦情相談窓口のご案内

「苦情」を契機に利用者と事業所のよりよい関係の構築をお手伝いします

奈良県健康福祉部地域福祉課
地域ケア推進係

TEL 0742-27-8503(ダイヤルイン)
0742-22-1101(2818)

担当:久保、藤本

(福)奈良県社会福祉協議会

奈良県運営適正化委員会

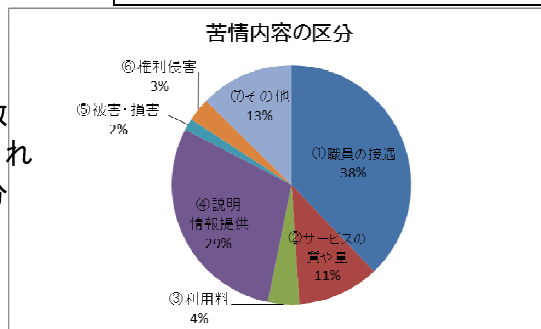
TEL 0744-29-1212(直通)

0744-29-0100

担当: 河村、浅井

苦情の傾向…「初期対応」が肝心です

右グラフは奈良県運営適正化委員会で受付けた苦情(H12～H22)の種類別区分です。傾向として「職員の接遇」「説明・情報提供」の内容が多く約半数を占めています。利用者が相談申出時に、「担当職員が適切な対応してくれない」、「サービス利用で不明な点の説明を求めた時、施設からの回答が十分でなかった」等、初期対応に関わるものが多い傾向にあります。



1 利用者向け ※運適チラシ参照

*相談受付: ①電話相談 ②手紙・FAX ③メール ④来所(要予約)

*相談時間: 月曜日～金曜日 9:00～17:00 (土日祝日・年末年始は除きます)

*相談電話: 0744-29-1212(Fax 兼用)

*相談メール unteki-soudan@nara-shakyo.jp

相談無料&秘密厳守

※相談にのってくれる人

専門の相談員(事務局)が応じますが、相談内容によっては奈良県運営適正化委員会の委員である医師、弁護士、社会福祉士、大学教授などが専門の立場から必要な助言を行います。

2 施設事業所向け ※第三者委員レシ°参照

①苦情解決事業

*巡回訪問…事業所・施設を訪問、苦情対応の取り組みを一緒に考えます (目的型/個別型/地域型)

*研修事業…「苦情対応」「第三者委員」に関わる研修

<H23 年度実績>

12/9 「第三者委員研修会」… (講師) 同志社大学 教授 小山隆氏

～対人援助における「苦情」「要望」「希望」利用者に向き合うその時何が必要か～

3/9 「苦情解決研修会」… (講師) 株式会社日本旅行 おもしろ旅企画ラボ屋 代表 平田進也氏

～笑いあり涙ありスルあり!!苦情対応の現場に元気をお届けします～

*調査研究…高齢・障がい・児童・その他の各分野における苦情対応の現状を調査

②運営監視業務

福祉サービス利用援助事業(地域福祉権利擁護事業)にて適切な運営の確保、必要に応じて助言勧告などを行います。

担当窓口は (福)奈良県社会福祉協議会 奈良県運営適正化委員会 TEL 0744-29-1212(直通) ～

http://www.nara-shakyo.jp/info03_kujiyo.htm