

報道資料

『奈良県運営適正化委員会』へご相談下さい!!

「苦情」を契機に変革とチャレンジ!!

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

1 利用者向け

福祉サービス利用に関する苦情相談窓口のご案内

～あなたは一人で悩んでいませんか～

*ヘルパーさんが時間通りに来てくれない。*職員さんの対応(態度や言葉遣いなど)が乱暴だ。

*サービス内容が聞いていた内容とちがう。*苦情を申し出たが改善してもらえず、十分な説明もない

○奈良県運営適正化委員会では下記方法による相談を受け付けております。

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

苦情対応新たなるチャレンジ(サービスの「検証」→「改善」→「向上」)

施設・事業所の苦情解決とりくみを応援します!!

①苦情解決事業

○奈良県運営適正化委員会では下記方法による事業所支援機能を担っております。

*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

*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) へ

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

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