福祉サービスの利用

あなたは一人で悩んでいませんか?

「奈良県運営適正化委員会」、



運営適正化委員会って どんなところ? 運営適正化委員会は、福祉サービス利用者の苦情などを適切に解決し、利用者の権利を擁護する目的で、平成12年社会福祉法改正後、第83条の規定に基づき、全国の都道府県社会福祉協議会に設置されました。委員会は社会福祉、法律、医療の学識経験者や福祉サービスの利用者・提供者の代表によって構成され、大きく以下の2つの役割を担っています。

役割 1 苦情解決事業

福祉サービス利用者から、何か困ったこと(要望・苦情)があった時、事業者と解決できない時等相談を受付け、適切な解決にむけ「助言や調査」、「あっせん」を行います。中立的な第三者機関として、利用者と事業所とのよりよい関係の構築を一緒にお手伝いすることを目的としています。

- ① 相談事業 ··· 高齢・障害・児童分野の福祉サービス利用者からの 要望・苦情相談を受付けています。
- ② 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。
- ③ 研修事業 … 「苦情対応」や「第三者委員」に関わる研修を毎年行っています。(※出張研修も可)
- ④ 調査研究 … 高齢・障害・児童の各分野における苦情対応の現状 を調査研究しています。



※「第三者委員」… 事業所へ直接言いにくい場合、事業所には職員以外に「第三者委員」が設置され、 利用者から相談を受けたり、利用者とサービス提供者の話し合いへの立ち会いを行います。

役割 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・勧告等を行います。

福祉サービスの苦情相談の&A



№ 福祉サービスに対する処遇の内容に関する苦情や、福祉サービスの 利用契約に関する苦情等について相談することができます。



●サービス内容が事前の説明と異なる など



『 ② 福祉サービスにはどんなものがあるのですか?

高齢者・障害者・児童に関わる施設

- ♠ 入所施設…特別養護老人ホーム、身体障害者・知的障害者・精神障害者更生施設、授産施設、児童養護施設など
 - ●通所・利用施設…心身障害児通園施設、保育所など
 - ●在宅福祉サービス…ホームヘルプ、ショートステイ、デイサービスなどなお、介護保険サービスに関する苦情は、奈良県国民健康保険団体連合会(相談専用電話番号0744-21-6811 ☎ フリーダイヤル0120-21-6899)においても受け付けています。





図相談にのってくれるのはどんな人ですか?

専門の相談員が応じますが、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相談や必要な助言を行います。



まずは、お気軽にご相談ください。



相談受付のお知らせ \sim

相談無料&秘密厳守

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

相談メール unteki-soudan@nara-shakyo.jp

奈良**県運営適正化委員会** (奈良県社会福祉協議会内)

〒634-0061 奈良県橿原市大久保町 320-11 社会福祉総合センター内 1F