

岐阜県運営適正化委員会

(社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会)

岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館内

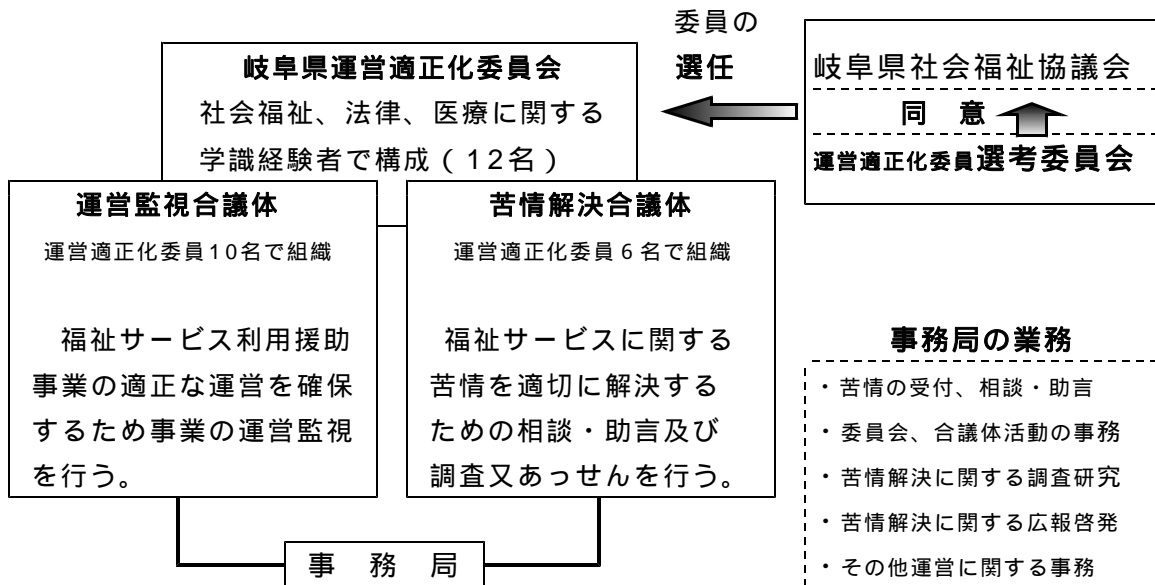
運営適正化委員会

本運営適正化委員会(以下「委員会」という。)は社会福祉法第83条に基づき、福祉サービス利用援助事業の適切な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、岐阜県社会福祉協議会に設置されました。

委員会の活動組織

委員会は上の二つの目的を達成するため、それぞれ合議体組織を編成し活動しています。一つは、福祉サービス利用援助事業の運営監視を行う合議体委員会です。また一つは、福祉サービスの利用者等からの苦情を解決する合議体委員会です。全体の委員会は、二つの合議体委員会の活動を監督しています。

運営適正化委員会の組織



合議体の役割と活動

運営監視合議体

- (1) 定期的な提出資料により監視する。
- (2) 基幹的社協の現地に赴き利用契約書等の書類を点検により監視する。

* 日常生活自立支援事業を実施する市社会福祉協議会

苦情解決合議体の活動

- (1) 委員又は常設の事務局で福祉サービスの利用者等からの苦情を直接受け付ける。
- (2) 苦情申出人の意向を尊重し、助言や改善の申し入れにより解決を手伝う。
- (3) 申出人及び事業者の同意を得て、聴き取り等事情調査を行う。また、必要により解決へのあっせんを行う。

以降は苦情解決の仕組みにおける運営適正化委員会の活動について

苦情の申出 ... 苦情の申出は提供事業者に、また運営適正化委員会でも...

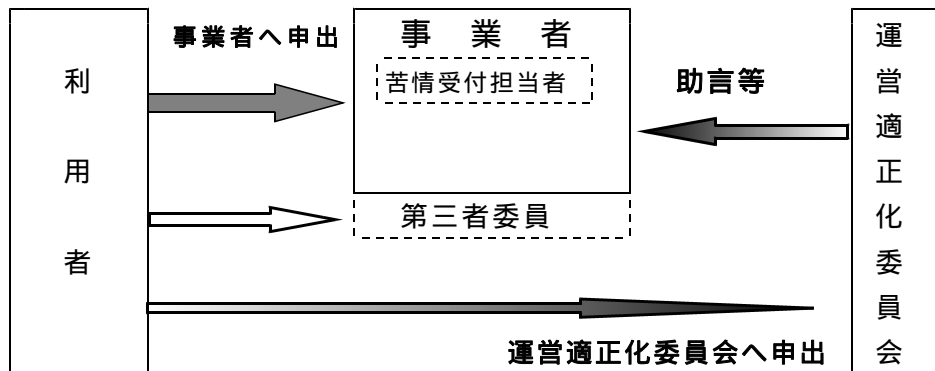
苦情の申出は、利用している事業所の苦情受付担当者が受け付けます。事業所では申出のあった苦情について苦情解決責任者が誠実に解決に努めます。

苦情の申出は、事業所が委嘱している第三者委員に直接行うことができます。第三者委員は中立的な立場で苦情の解決に向けた助言等を行います。

・ 例えば苦情とは.....

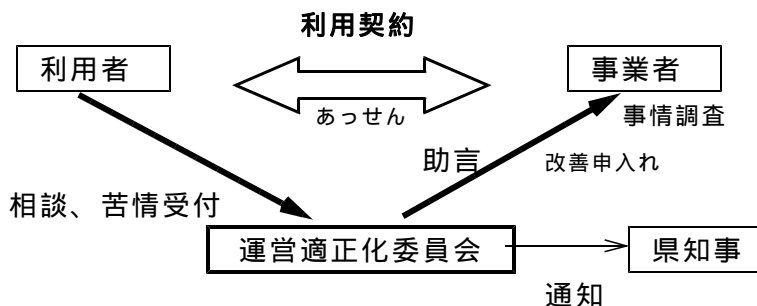


また、そこで解決ができない場合や事業者に申し出にくいときは、運営適正化委員会でも利用者からの苦情を直接受け付けます。



運営適正化委員会の苦情解決の仕組み (社会福祉法第83条～第86条)

運営適正化委員会は、福祉サービスに識見のある人、また法律、医療の専門家で構成された公的な第三者機関です。事業者の段階で解決が難しい苦情を受け付け、利用者の立場を尊重して助言等により苦情の解決に向けたお手伝いを行います。



苦情相談の方法

相談無料、秘密厳守

(1) 来所（本委員会事務所への来所）

岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館6階

* 来所される場合は、事前にご連絡ください。

(2) 電話、ファクス又は電子メール

・電話 058-278-5136 ・ファクス 058-278-5137

・電子メール tekisei@winc.or.jp

(3) 手紙、文書 上記の住所へ。郵便番号は〒500-8385

苦情相談の受付日、受付時間

受付日：月曜日から金曜日（祝祭日及び年末年始を除く）

受付時間：午前9時～午後5時

* ファクス又は電子メールは24時間受付

苦情解決制度 Q & A

Q どんなことでも、いいですか。

A 希望や要望また疑問なこと、それに、日ごろ嫌だと思っていることなど、どんなことでも結構です。

Q どのようにしたら、いいのですか。

A 要望や苦情を聴く人は、何時でも対応できるように受付担当者が決まっていますが、職員なら誰でも話しかけてみてください。

Q その結果は、どうなるのですか。

A 苦情を解決する責任者が事情を調査して、改善策を決めます。それを申し出た人に説明し理解を得て、実行に移します。後日、その結果を確認します。

Q 申出人には、誰がなれるのですか。

A 利用者本人は勿論ですが、家族の方も結構です。また、利用者の代理人や後見人の方です。

岐阜県福祉・農業会館周辺略図



(H.21.9.U)