

**平成31年度　福祉サービス苦情解決巡回訪問　実施要綱**

岩手県福祉サービス運営適正化委員会では、福祉サービス事業所における苦情解決業務への自主的な取組を促進すべく、事業所の巡回訪問を行っています。苦情解決事業の実施状況をうかがいながら、より良い苦情解決に向け必要なアドバイスや情報交換等を行います。

現在、苦情が発生していない事業所でも、苦情解決体制の整備や振り返りは必要です。サービスの質の向上を図るために、ぜひ本事業をご活用ください。

1　訪問目的

（1）事業所の苦情解決体制の整備状況の把握

（2）事業所へ寄せられる苦情、相談、要望への対応状況の把握

（3）苦情解決制度の自主的かつ効果的な運用の促進

2　期間

令和元年5月27日（月）～令和元年11月29日（金）　※土、日、祝日は除く

3　対象

　 下記のいずれかに該当し、岩手県内に所在する社会福祉事業所 （第1種、第2種社会福祉事業）

（1）現在までに、当委員会による巡回訪問を受けたことがない事業所

（2）当委員会による巡回訪問を受けてから、おおむね5年以上経過した事業所

※上記に該当しない事業所で、訪問を希望される場合はお問い合わせください

※当委員会の巡回訪問は、事業所の希望、同意のもとで実施します（強制的なものではありません）

4　巡回訪問の内容

（1）調査票（事前にご提出いただきます）に基づいた苦情解決体制への助言等

（2）苦情解決に関する情報交換等

※訪問の所要時間は30分～1時間程度です。

5　申込方法

裏面「巡回訪問申込書」に必要事項を記入の上、ファックス等にて提出願います。

様式は運営適正化委員会ホームページ（http://www.iwate-shakyo.or.jp/kenmin/tekisei.html）から

ダウンロードも可能です。申込書と同じ内容をメールで送信しても、お申込みいただけます。

※他事業所との重複や都合により、日程の調整をお願いする場合がありますのでご了承ください。

7　問い合わせ先

　 岩手県福祉サービス運営適正化委員会事務局（担当：千葉　夏奈子）

　 〒020-0831　盛岡市三本柳8-1-3　ふれあいランド岩手内

　 TEL　019-637-8871　　　FAX　019-637-9712

E-mail 　tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

**～巡回訪問の流れ～**

**① 申込**

・「巡回訪問申込書」に必要事項をご記入いただき、委員会事務局宛に

メールまたはファックスにて送信してください。

申込書受領後、**1週間以内**に委員会事務局からご連絡します

**② 日程調整**

・可能な限り事業所の希望に沿って決定します。

・他事業所との重複や都合により、日程の調整をお願いする場合があり

ますのでご了承ください。



**【送付先】**

**岩手県福祉サービス運営適正化委員会（添書不要）**

**メール：tekiseika@iwate-shakyo.or.jp　　ファックス：019-637-9712**

・「巡回訪問調査票」を事前にご記入いただき、訪問日の**1週間前までに**

委員会事務局宛にメールまたはファックスにて送信してください。

・苦情解決に関する規程やマニュアルがある場合は、調査票と共に1部

　ご提出ください（枚数が多い場合は要相談）。

・事前にご提出いただいた「調査票」をもとに、インタビュー形式で聞

き取りを行います。

・苦情解決業務における疑問、質問、本委員会への要望等にも、可能な

範囲でお答えします。

・巡回訪問の所要時間は30分～1時間程度です。

**④ 訪問当日**

**③ 調査票の記入**