

福祉サービスの苦情対応で困っていませんか？

皆さんの事業者（事業所・施設）（※）では、こんな悩みはありませんか？

- 利用者等からの苦情を受付、解決する体制をどうやって整備するの。
- 利用者等からの苦情対応で苦慮している…。
- そもそも、苦情受付担当者って、何をすればいいのか？ 等々…。

福祉サービスの苦情対応で困っていることはありませんか。

（※）以下、「事業者」という。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会では、
苦情解決の仕組みについて事業者への周知や理解の促進を図るため、
訪問希望があった事業者への**事業者訪問調査**を行っています。

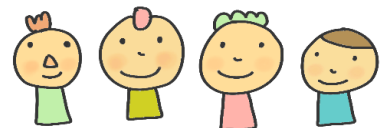
事業者訪問調査の概要

- ☆ 事業者を訪問し、苦情解決担当者からの聞き取りを行い、質問に対応するなど、苦情受付、苦情解決体制について必要な助言を行います（個別の苦情案件について助言するものではありません）。
- ☆ 苦情解決体制の仕組み理解に向けた資料等を提供し、事業者が自主的な苦情解決が適切に行われるよう、支援を行います。
- ☆ 1時間～1時間半程度を予定します。
- ☆ 対面を基本としますが、オンライン（Web会議サービス Zoom ミーティング）での訪問調査も可能です。

（注）社会福祉法第2条に規定する福祉サービス事業所、施設が対象です。

申込み方法

訪問調査を希望する事業者は、「申込書」に必要事項を記載し、本委員会まで提出してください。



【問合せ先】 かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局 TEL045-311-8861