

# 苦情解決体制整備のためにご活用ください！

かながわ福祉サービス運営適正化委員会では、苦情解決のしくみについて福祉サービス事業者への周知や理解の推進を図るため『事業者訪問調査』を行っています。

- ▶ 苦情受付担当者、苦情解決責任者って何をすればいいの？
- ▶ どこまでが要望でどこからが苦情なのか分からない
- ▶ 苦情をサービスの質の向上につなげるってどういうこと？ など

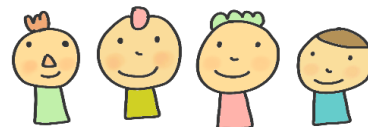
苦情解決体制整備等におけるお悩みや困りごとがありましたら、お気軽にお申し込みください。

## 事業者訪問調査の概要

- ・ 福祉サービス事業者（※）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、苦情受付や苦情解決体制等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。）
- ・ 苦情解決体制のしくみの理解に向けた資料等を提供し、事業者において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（訪問）を基本としますが、オンライン（Zoom ミーティング）での対応も可能です。

（※）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。

調査を希望する事業所は、別紙「申込書」に  
必要事項を記載し、委員会事務局までご提出ください。



【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 Tel 045-311-8861