**令和6年度 福祉サービス苦情解決巡回訪問 実施要綱**

**1　目的**

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へ巡回訪問を行っています。苦情解決マニュアルや様式、満足度調査の参考例、ポスターなどの資料を提供し苦情への対応を支援します。苦情解決体制の見直しや振り返りを行い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。

**2　期間**

令和6年4月 ～ 12月　　※原則平日のみ実施

**3　対象**

　 岩手県内に所在する福祉サービス事業所

　 なお、以下のいずれかに該当する事業所については優先的に訪問します

（1）開所して5年未満の事業所

（2）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

**4　巡回訪問の内容**

（1）事業所の苦情解決体制の整備に必要な参考資料の提供

（2）苦情解決事例の提供

(3) 事業所に寄せられる苦情、相談、要望への対応に関する意見交換

※訪問の所要時間は1時間程度です。

※事前に、苦情解決体制等について調査票により確認します。

※直接の訪問の他、ZOOMを使用したオンラインでの巡回訪問も行います。

**5　申込方法**

申込書に必要事項を記入の上、事務局までメール又はFAXでお申込みください。

※事務局の都合により、日程調整をお願いする場合がありますのでご了承ください。

**6　その他**

当委員会から直接、訪問の依頼をする場合がありますが、対応を強制するものではございません。事業所の同意に基づき実施しますので、可能な範囲でご協力をお願いいたします。

**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：中野）

　 〒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～

申込の場合、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

※委員会からの依頼の場合は申込書不要

**④ 訪問当日**

**【申込の場合】**

「巡回訪問申込書」に必要事項を記入し、委員会事務局宛にメールまたはFAX

で送信してください。

**【委員会からの依頼の場合】**

　委員会事務局が事業所へ直接連絡し、訪問依頼をします（強制的なものではなく、事業所の同意に基づき実施します）。

**① 申込、又は委員会から依頼**

**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。



**【申込書送付先】**

**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　　FAX：019-637-9712**

・事前にご提出いただいた「調査票」をもとに、情報交換を行います。

・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1時間程度です。

**③ 調査票の記入**

・「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提出してください。

福祉サービス苦情解決巡回訪問

申　込　書

|  |  |
| --- | --- |
| 経営主体  （法人名称） | (フリガナ) |
|  |
| 事業所名 | (フリガナ) |
|  |
| 事業所所在地  （訪問先） | 〒  　　　　　　　　　　　　　　　　　駐車場　　有　・　無 |
| 対応方法 | 直接訪問を希望　・　オンラインの対応を希望  （どちらかに○をつけてください） |
| ご連絡先 | TEL：　　　　　　　　　　　　　FAX： |
| E-Mail： |
| ご担当者 職・氏名 | 職： |
| (フリガナ) |
| 氏名： |
| 訪問希望日時  ※詳細が未定の場合は、○月頃等で構いません | 〈第1希望〉  　令和　　　年　　　月　　　日（　　　曜日）  　　　　　　　　午前　・　午後　（どちらかに○をつけてください） |
| 〈第2希望〉  　令和　　　年　　　月　　　日（　　　曜日）  　　　　　　　　午前　・　午後　（どちらかに○をつけてください） |
| 備考欄  （適正化委員会への  質問・要望等） |  |

**申し込み先：岩手県福祉サービス運営適正化委員会（添書不要）**

Mail　tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

FAX　019-637-9712

※　申込書を受領後、委員会事務局から1週間以内に連絡します。

連絡がない場合は、お手数ですがお問い合わせください。