

奈良県運営適正化委員会 平成27年度事業報告書

I 奈良県運営適正化委員会 委員構成 (任期:平成26年10月6日～平成28年10月5日)

公益代表	3名
利用者団体代表	2名
提供者代表	2名
法律に関する学識経験者	3名
医療に関する学識経験者	3名
会計・財務に関する学識経験者	1名

II 運営監視合議体

*福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告に関する事案を取り扱う。

- 構成委員 9名
- 開催回数 4回
- 実施機関への現地調査 4回

III 苦情解決合議体

*福祉サービスに関する苦情解決の為の相談、助言、調査又はあっせんに関する事案を取り扱う。

- 構成委員 5名
- 開催回数 6回

III 広報・啓発実施

- 1 施設・事業所への配布、行政・各相談機関への送付
- 2 奈良県「県民だより」への掲載 「福祉サービス苦情相談窓口のご案内」
- 3 県社協広報誌やホームページへ改訂(様式・パンフレットをダウンロード可)
- 4 タウンページへの掲載

IV 研修

<研修の概要>

1 第三者委員基礎研修会

日時:平成28年1月26日(参加者91名)

内容:事務局説明 奈良県運営適正化委員会 事務局

講 義 天理大学 人間学部 人間関係学科 社会福祉専攻 教授 松田 美智子氏
「第三者委員とは」

実践報告 社会福祉法人 うねび会

地域密着型特別養護老人ホーム ぼれぼれケアセンター白檀

<苦情解決責任者> 施設長 日下 哲也氏

<第三者委員> 第三者委員 阪本 清三氏

2 苦情解決研修会

日時:平成28年3月23日(参加者50名)

内容:講 義 株式会社NTTドコモCS推進部お客様相談室 大坪 浩二氏

「苦情・クレーム等対応のコミュニケーション

- 企業のお客様相談室の対応技法等に学ぶ -」

V 巡回訪問実施

<実施概要>

*事業者段階の苦情解決の仕組みを活性化することにより、施設及び事業所のサービスの質の向上を促進することを目的として実施した。

- 開催回数 2回
- 実施施設 【高齢】2カ所、【障害】1カ所、【児童】1カ所、

VI 調査研究活動

<実施概要>

*施設の理念や方針に基づく、苦情解決の仕組みづくり、特に第三者委員の設置及び活動の創意工夫について調査をおこなった。