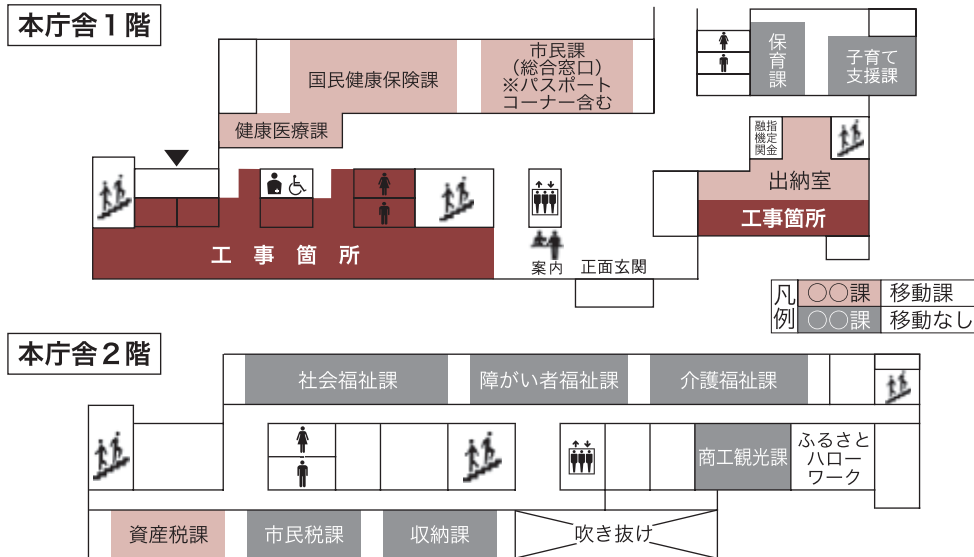


本庁舎耐震補強工事に伴い、

各課の配置が**変わります**

本庁舎耐震補強工事に伴い、7月7日(月)および7月14日(月)から、本庁舎内の課が移動します。今回の移動は、10月ごろまでを予定しています。その後も、同様の移動を行う予定です。その都度、お知らせします。
問合せ 管財課管財係(内線2441)

日付	移動先	移動する課名
7月7日(月)	1階から1階北側へ	市民課(総合窓口)・健康医療課
	2階から1階北側へ	国民健康保険課
7月14日(月)	1階から2階南側へ	資産税課
	1階相談室側へ一部移動	出納室



健康福祉サービスをご利用の皆さんへ
福祉オンブズパーソン制度をご利用ください

市では、健康福祉サービス利用者からの、市やサービス提供事業者に対する苦情に対し、公正・中立な立場で迅速に対処するため「久喜市福祉オンブズパーソン制度」を実施しています。

福祉オンブズパーソンが、サービス利用者等からの苦情申し立てを受け、調査により必要と判断したときは、市または事業者に対し、意見表明や是正勧告・制度の改善について提言します。

これにより、サービス利用者の権利を守り、よりよいサービスの提供を目指します。

●申し立てのできる方

健康福祉サービスを利用している本人または利用申請したのにサービスが利用できなかった本人、本人の配偶者、三親等内の親族、本人の成年後見人または未成年後見人、本人と同居している方です。また、日ごろ相談を受けていただいている民生委員・児童委員、身体障害者相談員、知的障害者相談員等の方なども申し立てできます。

●対象となる苦情

健康福祉サービスをj受けている個人が被害を被った事項、あるいはサービス受給の権利が侵害された事項で、個人を対象としたものに限り、ます。

●対象とならない苦情

- ① 判決等で確定しているもの
- ② 裁判等で係争中のもの
- ③ 行政不服審査法により不服申し立てを行っているもの、および既に確定しているもの
- ④ 議会に関するもの
- ⑤ 職員の自己の勤務条件、身分等に関するもの
- ⑥ この制度ですでに苦情処理が終わっているもの
- ⑦ 福祉オンブズパーソンの行為に関するもの
- ⑧ 施設建設などの要望、本人のサービス適用に結びつかない制度の改善などの要望
- ⑨ 苦情の原因となる事実のあった日の翌日から起算して1年を経過したもの

●申し立て方法

「苦情申立書」に必要事項を記入の上、社会福祉課社会福祉係へ提出してください。

後日、福祉オンブズパーソンがお話を伺います。

平成25年度

申し立て状況と対応

件数 1件

内容 介護老人福祉施設の入所者が外出後、行方不明となり、死亡するに至った件について、施設側の以下の対応に問題と思われる点があった。

- ① 外出時の対応
 - ② 外出者の服装の把握
 - ③ 知人からの電話等の対応
 - ④ 搜索願の施設側の対応
 - ⑤ 施設職員の発言
 - ⑥ 利用料の残金請求
- 対応 申立人、事業者の双方から話を伺い、事業者に「貴重な意見、家族の心情を糧として、施設側は外出、外泊時の取り扱い、緊急時の対応等職員研修などを行い、より良い施設運営をしてほしい」旨を強く要望するとともに、問題となった対応について、改善案を提言しました。

申立先・問合せ 社会福祉課 社会福祉係(内線3221)