

**社会福祉法人 山口県社会福祉協議会**  
**福祉サービス第三者評価事業**  
**苦情解決の取り組みについて**

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会 福祉サービス苦情解決規程に基づき、社会福祉法人山口県社会福祉協議会（以下「県社協」）が実施する福祉サービス第三者評価事業の苦情解決の取り組みについては、下記のとおりとする。

記

1 苦情解決責任者（第3条第2項による）

山口県社会福祉協議会事務局長 伊 達 巧

連絡先 〒753 - 0072 山口市大手町9 - 6

TEL 083 - 924 - 2777 FAX 083 - 924 - 2792

2 苦情受付担当者（第5条第2項による）

山口県社会福祉協議会総務企画部長 澤 村 有利 生

連絡先 〒753 - 0072 山口市大手町9 - 6

TEL 083 - 924 - 2777 FAX 083 - 924 - 2792

3 第三者委員（第8条による）

原 浩 爾 （連絡先 0838 - 53 - 0745）

丸 田 至 （連絡先 0835 - 38 - 0786）

4 苦情解決の方法

（1）苦情の受付（第14条による）

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付ける。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできる。

（2）苦情受付の報告・確認（第15条による）

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告する。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

（3）苦情解決のための話し合い（第17条による）

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努める。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができる。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおりとする。

ア．第三者委員による苦情内容の確認

イ．第三者委員による解決案の調整、助言

ウ．話し合いの結果や改善事項等の確認