

令和8年度 福祉サービス苦情解決事業における巡回訪問実施要領

1 目的

事業者段階における苦情解決体制の整備状況及び利用者等からの苦情・要望への対応状況を把握するとともに、社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に図られるよう、苦情解決制度の効果的な運用を促進することを目的とする。

2 対象

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業所等

3 実施期間

令和8年5月から令和9年2月まで（順次実施）

4 内容

苦情解決体制の整備状況等や対応について、下記の項目に沿った調査票を基に確認及び意見交換を行う。

- (1) 法人・事業所について
- (2) 事業所段階での苦情解決体制について
- (3) 苦情受付状況・実績について
- (4) 法人・事業所段階での苦情解決に関する工夫や取組について
- (5) ハラスメント案件、困難事例への対応について
- (6) 山口県福祉サービス運営適正化委員会への要望等について

5 巡回訪問者

山口県福祉サービス運営適正化委員会事務局職員

6 申込方法

別添「巡回訪問申込書」に必要事項を記入の上、FAX又はメールでお申込みください。

また、下記「巡回訪問申込書フォーム」URL又は右の二次元コードからもお申込みができます。

<巡回訪問申込書フォームURL>

<https://forms.office.com/r/TvGVW7pnTR>

7 個人情報の取扱い

巡回訪問申込書に記載された個人情報は、本委員会の事業運営のみに使用します。

令和8年度福祉サービス運営適正化
委員会 巡回訪問申込フォーム



8 その他

- (1) 巡回訪問については、委員会から個別に依頼することもあります。
趣旨を御理解の上、御協力をお願いします。
- (2) 申込後、担当者から訪問日時調整のため事業所へ連絡をいたします。
- (3) 巡回訪問の所要時間は、30分～1時間程度を予定しています。
- (4) 訪問1週間前までに事前調査票の御提出をお願いします。

9 申込・問合せ先

山口県福祉サービス運営適正化委員会

(社会福祉法人 山口県社会福祉協議会)

〒753-0072 山口市大手町9-6 (山口県社会福祉会館内)

T E L : 083-924-2837 F A X : 083-924-2793

e-mail : kujou@yg-you-i-net.or.jp