

令和3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3年6月から令和4年2月まで（順次訪問）

4 内容（予定）

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) 施設の概要について
- (2) 苦情解決体制整備状況について
- (3) 苦情解決関係書類・対応状況実績について
- (4) 苦情解決のための工夫等について
- (5) 受け付けた苦情や要望の法人・事業所内での共有について
- (6) 新型コロナウイルス感染症に対する対応が影響していると思われる苦情等について
- (7) 対応した苦情・要望の法人・事業所への好影響事例について
- (8) 苦情解決に関して課題や疑問に感じることについて
- (9) 福祉サービス運営適正化委員会への要望や意見

5 巡回訪問者

山口県福祉サービス運営適正化委員会委員及び事務局職員

6 その他

巡回訪問予定施設 15箇所程度