

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常務理事兼事務局長 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

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事務局次長兼総務企画部長 中屋文男
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）

古川英希（連絡先 0827-38-2176）
池田芳晴（連絡先 0833-77-2352）
草平武志（連絡先 083-920-8278）

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

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
守秘義務について

社会福祉法人山口県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）は、福祉サービス第三者評価事業を実施するにあたり、守秘義務の取り組みを以下のとおりとする。

- 1 県社協が収集する情報は、第三者評価実施に必要な最小限の情報とし、第三者評価以外の目的には決して使用しないこと。
- 2 県社協及び第三者評価実施にあたって県社協からの協力依頼や一部の業務委託を受けた者は、第三者評価を実施する上で知り得たサービス利用者及びその家族並びにサービス事業者に関する情報を、第三者に漏洩しないこと。この守秘義務は評価契約終了後も同様であること。
- 3 県社協は、第三者評価で実施した利用者調査及び事業評価におけるサービス事業者の自己評価結果について、サービス事業者やその他の第三者に漏洩しないよう第三者評価終了後に破棄する等の処理を行うこと。
- 4 県社協は、利用者に関する情報が記載された書類については、原則として事業者への訪問調査を行う際に現地での閲覧により確認することとし、事業所の外に持ち出さないこと。
- 5 県社協は、事業者が業務上作成している内部資料については、原則として事業者への訪問調査を行う際に現地での閲覧により確認することとし、事業所の外に持ち出さないこと。但し、事業評価に必要で、事業者の同意がある場合にはこの限りではない。

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
倫理について

社会福祉法人山口県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）は、福祉サービス第三者評価事業を実施するにあたり、倫理について以下のとおりとする。

- 1 県社協及び第三者評価実施にあたって、県社協から協力依頼や一部の業務委託を受けた者は、第三者評価を実施する際、利用者及びその家族に調査協力を強いることのないよう、利用者及びその家族の意思を十分に配慮し、人権を尊重すること。
- 2 県社協は、当該第三者評価に関する問合せや苦情に対応する窓口を設け、サービス事業者、サービス利用者及びその家族等に周知すること。