

社団法人熊本県社会福祉士会  
福祉サービス第三者評価機関苦情の解決方法に関する規程

規程第23号

2008年10月14日制定

(目的)

第1条 この規程は、社団法人熊本県社会福祉士会(以下「本会」という。)が福祉サービス第三者評価機関として実施した評価に関する福祉サービス事業所(以下「受審事業所」という。)並びにサービス利用者及びその家族(以下「利用者等」という。)からの異議や苦情(以下「苦情等」という。)に対して、適切な解決を図ることを目的として必要な事項を定める。

(苦情解決責任者)

第2条 本会に、苦情解決責任者を置き、本会会長をもって苦情解決責任者とする。

(苦情受付窓口)

第3条 本会に、受審事業所及び利用者等からの苦情等の申し立て窓口を設置し、苦情受付担当者を配置する。

2 苦情受付担当者は、苦情等の申し立てを受けた年月日、苦情申立者、苦情等の内容、回答の要否を「苦情受付票」に記録する。

(苦情等の報告)

第4条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情等は、すべて苦情解決責任者に報告する。

2 苦情解決責任者は、当該評価事業者の評価を担当した評価調査者(以下「担当評価調査者」という。)及び評価決定委員会に苦情等の内容を報告する。

(苦情等への対応)

第5条 苦情解決責任者は、苦情等のうち回答を必要とするものについては、速やかに「担当評価調査者会議」を開催して、苦情等の内容について事実関係を確認するとともに、調査の経過について報告を受けるものとする。

2 苦情解決責任者は、担当評価調査者会議の報告をもとに、「評価決定会議」を開催して、苦情等に対する回答を取りまとめるものとする。

(苦情等への回答)

第6条 苦情解決責任者は、受審事業者及び利用者等から申し立てのあった苦情等に対しては、1ヶ月以内に文書で回答するものとする。

2 ただし、回答が1ヶ月を超える見込みのある場合は、予め苦情申立者に遅延の理由と回答時期について説明し、了解を求めるものとする。

(熊本県福祉サービス第三者評価事業推進組織への報告)

第7条 受審事業者及び利用者等からの苦情等の申出及び解決の結果については、速やかに熊本県福祉サービス第三者評価事業推進組織に報告するものとする。

(改廃)

第8条 この規程を改廃するときは、理事会の承認を得なければならない。

附則

1. この規程は、2008年10月14日から施行する。

(別紙)

社団法人熊本県社会福祉士会 福祉サービス第三者サービス評価事業  
苦情受付票

(受付NO. )

受付日時	平成 年 月 日 ( 曜日) (午前・午後 : )				
受付者			担当者 ・ 責任者 ・ その他		
受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール <input type="checkbox"/> 文書・手紙 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> その他 ( )				
事業所名			評価実施・予定 年月日	年 月 日	
申立人氏名			部署	役職	
住所 電話番号	〒 電話 ( ) FAX ( )				
申立人区分	<input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 責任者 <input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> その他 ( )				
苦情区分	<input type="checkbox"/> 問い合わせ <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> 苦情 (一般的な不満・調査者の態度・評価のやり方・その他 ) <input type="checkbox"/> 異議 (評価結果) <input type="checkbox"/> その他 ( )				
苦情内容					
受付時 対応状況	<input type="checkbox"/> 受付時の説明にて承諾 <input type="checkbox"/> 受付時の説明にて非承諾 <input type="checkbox"/> 電話連絡 : 年 月 日 <input type="checkbox"/> 訪問 : 年 月 日 <input type="checkbox"/> その他 【対応・処理の状況】				
回答の要否	<input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要				

	<input type="checkbox"/> 苦情解決責任者見解
対応経緯	<input type="checkbox"/> 担当評価調査者会議： 年 月 日開催
	<input type="checkbox"/> 評価決定会議： 年 月 日開催
	<input type="checkbox"/> 回答書送付・説明： 年 月 日
結果	<input type="checkbox"/> 事業所承諾 <input type="checkbox"/> 事業所非承諾 <input type="checkbox"/> 【事業所見解】
結果報告	<input type="checkbox"/> 熊本県      :    年 月 日