

公益社団法人福岡県社会福祉士会
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 43 号
2008 年 3 月 6 日制定

(目的)

第 1 条 この規程は、公益社団法人福岡県社会福祉士会(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、事務局の職にある者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、「評価決定委員会」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。

(福岡県推進機構への報告)

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、速やかに福岡県推進機構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3月6日から施行する。
- 2 . この規程は、公益社団法人福岡県社会福祉士会の設立の登記の日から施行する。