

愛媛県福祉サービス第三者評価苦情対応要領

(目的)

第1条 この要領は、愛媛県福祉サービス第三者評価事業実施要綱第10条の規定に基づき、第三者評価事業に対する苦情等に対して適切に対応することにより、第三者評価事業への信頼性及び適正性の確保を図るため、その対応について必要な事項を定めることを目的とする。

(対象とする苦情の範囲)

第2条 対象とする苦情の範囲は、次に掲げるものとする。

- (1) 評価機関の認証要件、評価手法及び評価結果の公表方法など第三者評価事業制度に関する苦情
- (2) 評価機関の評価結果及び評価結果に至る方法等（以下「評価結果等」という。）に関する苦情

(苦情の受付等)

第3条 苦情の申出は、口頭、書面又はメールのいずれかによって行うことができるものとする。

- 2 県は、苦情の受付に際して、内容の確認、苦情の申出人（以下「申出人」という。）の希望等を確認し、書面で整理するものとする。
- 3 県は、匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じて適切な対応を行うものとする。

(調査)

第4条 県は、第2条(2)の苦情について、対応方法の検討を行うに当たり、苦情内容の事実確認を行う必要があると認めた場合には、申出人の同意を得て、福祉サービス事業者又は評価機関等に対し、口頭若しくは文書照会又は訪問による調査を行うものとする。

(対応)

第5条 県は、前条の場合に、まず当該苦情に係る評価機関との話し合い等による解決に努める必要があると認めた場合には、申出人又は申出人及び当該評価機関の双方に対して、当事者同士による適切な解決に努めることを推奨するものとする。

- 2 県は、前項の話し合い等の結果、申出人と評価機関との合意による解決が適当と認められる場合は、双方の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うものとする。
なお、県は、あっせんを行うに当たって、必要に応じ、あらかじめ愛媛県福祉サービス第三者評価事業推進委員会（以下「委員会」という。）の助言等を求めることができる。
- 3 県は、申出人が前2項による方法に同意しない場合又は前2項によっても解決に至らない場合、若しくは第2条(1)の苦情については、県が、申出人に回答するものとする。なお、この場合に必要に応じ、あらかじめ委員会の意見を聴くことができる。
- 4 県は、評価機関が、第1項により申出人との話し合いを行い、解決に至ったときは、当該評価機関に結果の報告を求めるものとする。

(記録、報告)

第6条 県は、苦情受付から解決までの経過と結果について書面に記録するものとする。

2 県は、一定期間ごとに、申出のあった苦情の件数、内容、対応結果等について、委員会に報告するものとする。

(対応結果の公表)

第7条 県は、前条第2項の苦情対応の結果について、個人情報に関する事項を除き、ホームページ等により公表するものとする。

(その他)

第8条 この要領に定めるもののほか、苦情対応に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、平成19年10月10日から施行する。