

2011年3月16日

北海道福祉サービス第三者評価推進機構

(社団法人北海道社会福祉士会)

会長 柏 浩文

北海道福祉サービス第三者評価推進機構に対する申し入れについて

2010年10月11日に実施した評価調査者継続研修の内容について、意見の提示があり、北海道福祉サービス第三者評価事業苦情解決対応規程に基づき、対応しましたので、その概要を公表いたします。

記

1 受付日時

2010年10月19日

2 受付方法

書面

3 苦情の主旨

2010年10月11日に行われた評価調査者継続研修における演習の実施にあたって、当機構の配慮が不足していたこと。

4 対応経過

- ・ 2010年10月26日 苦情解決委員会開催
- ・ 2010年11月16日 申出者への調査
- ・ 2010年12月18日 申出人との話し合い
- ・ 2011年12月18日 苦情解決委員会開催
- ・ 2011年3月11日 認証委員会へ報告
- ・ 2011年3月16日 当該申し入れの内容と対応結果を当機構ホームページで公表

5 機構における考え

評価調査者継続研修内容の企画、実施について、調査を行う中で、担当講師との間で十分な打ち合わせを行っていなかったことが確認できたため、申出者にお詫びし、今後は担当講師との間で綿密な打ち合わせを行うことで、受講者である評価調査者の高い満足度、資質向上の両方が得られるよう企画、実施に努めるとともに、特に事例

を取り扱う場合には、事例提出者とも十分な打ち合わせを行うことで、事例提出者が提出して良かったと思えるよう、留意していきたい。