

北海道福祉サービス第三者評価事業 苦情解決対応規程

(目的)

- 第1条 本規程は、北海道福祉サービス第三者評価実施要綱第11条の規定に基づき、北海道福祉サービス第三者評価推進機構（以下「道推進機構」という。）において行う北海道福祉サービス第三者評価事業（以下「事業」という。）に関する苦情の解決のための対応方法等を定め、苦情に対し迅速かつ適正な解決を図る体制を確保し、もって事業の適正な実施に資することを目的とする。
- 2 道推進機構は、苦情が事業の推進に向けて有効な情報を含むことを念頭に、迅速かつ適正に苦情解決のための対応をしなければならない。

(苦情の申立者)

- 第2条 この規程に基づく苦情の申立は、北海道福祉サービス第三者評価事業に関心のある者が行うことができる。

(苦情の種類)

- 第3条 道推進機構が取り扱う事業に関する苦情の種類は、次のとおりとする。
- (1) 第三者評価基準に関するもの
 - (2) 第三者評価機関の認証に関するもの
 - (3) 第三者評価機関が行う評価に関するもの
 - (4) 第三者評価結果の公表に関するもの
 - (5) 評価調査舎者に対する研修及び登録に関するもの
 - (6) その他事業の実施に関するもの

(苦情解決責任者)

- 第4条 道推進機構は、事業に関する苦情の対応の窓口として、苦情解決責任者を置かなければならない。
- 2 苦情解決責任者は、道推進機構の代表者が当たるものとする。
- 3 苦情解決責任者は、事業に関する苦情の解決に係る次の業務を行うものとする。
- (1) 苦情を受け付けること。
 - (2) 苦情に係る事実関係の調査を行うこと。
 - (3) 苦情申立者との苦情解決に向けた話し合いを行うこと。
 - (4) 苦情に係る原因を究明し、再発防止に向けた方策を検討すること。

- (5) 苦情の内容及び対応経過等に関して記録を整備すること。
- (6) 苦情の内容及び対応結果について、北海道福祉サービス第三者評価機関認証委員会（以下「認証委員会」という。）等に報告すること。
- (7) その他苦情解決のために必要な業務を行うこと。

（苦情解決委員会）

第5条 道推進機構は、事業に関する苦情に係る事実関係を把握し、解決のための対応方法を協議するため、苦情解決委員会を設置しなければならない。

- 2 苦情解決委員会は、苦情解決責任者並びに社団法人北海道社会福祉士会の理事及び事務局長で構成する。

（苦情の申立）

第6条 道推進機構は、訪問による申立、電話、書面の提出、電子メール又はファクシミリによって、苦情を受け付けるものとする。

- 2 訪問による申立、電話又は書面の提出による苦情の受付は、平日の午前10時00分から午後4時00分までとする。ただし、祝日及び北海道社会福祉士会事務局の休日を除くものとする。
- 3 苦情の受付は、苦情解決責任者が行うこととし、苦情解決責任者の不在の場合は、他の職員が行うこととする。
- 4 苦情の受付を行った者は、苦情申立者、苦情の趣旨等の必要事項についての記録を速やかに作成しなければならない。

（苦情解決のための対応）

第7条 苦情解決責任者は、前条の規定により苦情を受け付けたときは、速やかに、解決のための対応方策について苦情解決委員会に報告し、協議をしなければならない。

- 2 苦情解決委員会は、必要に応じて、関係機関及び関係人に対し、申立に係る事実関係の調査をすることができる。
- 3 道推進機構は、苦情解決のための具体的方策を決定するときは、認証委員会の審議を経なければならない。ただし、迅速な解決のためにやむを得ないと認められる場合は、認証委員会の審議に代えて、対応後の認証委員会への報告によることができる。
- 4 苦情解決責任者は、苦情申立者に対し、調査後速やかに事実関係の説明等を行い、苦情解決に向けて必要な話し合いをしなければならない。
- 5 道推進機構は、申立者について、苦情を申し立てたことをもって不利益な取

扱いを受けることのないように、必要な配慮をしなければならない。

(記録の作成及び公表)

第8条 苦情解決責任者は、苦情解決の経過及び結果について、記録を作成しなければならない。

2 道推進機構は、苦情の内容及び対応結果について、解決後速やかにホームページへの掲載等の方法により公表しなければならない。公表に際しては、苦情申立者等の個人情報の保護に十分配慮しなければならない。

(報告)

第9条 苦情解決責任者は、苦情の内容及び対応結果について、認証委員会に報告しなければならない。

2 苦情解決責任者は、必要に応じて、苦情の内容及び対応結果について、北海道福祉サービス第三者評価基準等委員会に報告することができる。

(その他)

第10条 この規程に定めるもののほか、苦情解決の対応のために必要な事項は、道推進機構において定める。

(附則)

この規程は、平成20年3月26日から施行する。