

## 第三者評価を受けた事業者等からの苦情等への対応の体制に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、(株)福祉工房（以下、「当社」という。）が実施する福祉サービス第三者評価事業に関する苦情等への対応体制について必要な事項を定めることにより、常に、評価を受審した福祉サービス事業者（以下、「事業者」という。）等からの苦情等に適切に対応する体制を整えることを目的とする。

(苦情等対応体制)

第2条 苦情等対応のため、当社に次の者を置く。

- |             |    |
|-------------|----|
| (1) 苦情対応責任者 | 1人 |
| (2) 苦情受付担当者 | 1人 |
| (3) 第三者委員   | 2人 |

(苦情対応責任者)

第3条 苦情対応責任者は、深谷敏行を充てるものとする。

(苦情受付担当者の任命)

第4条 当社の代表取締役は、職員の中から苦情受付担当者を任命するものとする。

(苦情受付担当者の職務)

第5条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 受審事業者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情対応責任者及び第三者委員への報告

(第三者委員の選任)

第6条 第三者委員は、当社の役員会などにおいて選任し、当社の代表取締役が委嘱する。

(第三者委員の任期)

第7条 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

- 2 補欠により就任した第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員は次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 受審事業者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言

- (5) 当社への助言
- (6) 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- (7) 苦情対応責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見聴取

(受審事業者等への周知)

第9条 苦情対応責任者は、事務所内への掲示、パンフレットの配布等により、受審事業者等に対して、苦情対応責任者、苦情担当責任者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情対応の仕組みについて周知する。

(苦情の受付)

第10条 苦情受付担当者は、受審事業者等からの苦情を随時受け付ける。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、受審事業者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

3 前項の(3)及び(4)が不要な場合は、苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いによる解決を図る。

(苦情受付の報告・確認)

第11条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情対応責任者及び第三者委員に報告する。

ただし、苦情申出人が、第三者委員への報告を明確に拒否する意思を表示した場合を除く。

- 2 投書などによる匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

第12条 苦情対応責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情対応責任者は、必要に応じて第三者委員の立ち会い、助言を求めることができる。

2 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面に記録する。
- (2) 苦情対応責任者は、一定期間ごとに苦情対応結果について、第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

(3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(宮城県福祉サービス第三者評価機関への苦情の申出)

第13条 この規程に定める苦情対応体制で解決できない苦情は、宮城県に苦情の申し出を行うことができる。

(苦情対応結果の公表)

第14条 事業者による評価機関の選択や当社による評価の質、並びに信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き広報紙、ホームページ等に年1回実績を掲載し、公表する。

附 則

この規程は、平成19年 8月 13日から施行する。  
平成22年 8月 13日から施行する。