

熊本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、熊本県福祉サービス第三者評価事業推進要綱第9の規定に基づき、第三者評価事業に関する苦情への対応について定め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の制度そのものに関する苦情
- (2) 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

(制度の周知)

第3条 熊本県（以下「県」という。）は、この要領に基づく苦情対応制度について、ホームページへの掲載等により、周知を図るものとする。

(苦情の受付等)

- 第4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、書面での整理を行うものとする。
 - 3 県は、投書等の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5条 県は、対応方法の検討を行うに当たり、苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合は、申出人の同意を得て、福祉サービス事業者や評価機関等に対し、口頭若しくは文書照会又は訪問調査を行うものとする。

(対応)

- 第6条 県は、福祉サービス事業者からの評価結果等に対する苦情があった場合には、まず当該苦情に係る評価機関との話し合い等により解決することが適切であることから、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を推奨するものとする。
- 2 県は、対応方法を検討した結果に基づき、県自らが回答すべきと判断した苦情について、申出人に回答するものとする。なお、県は申出人に回答するときは、必要に応じ、あらかじめ熊本県福祉サービス第三者評価推進委員会（以下「委員会」という。）の意見を聴くことができるものとする。

- 3 県は、前項の検討の結果に基づき、評価機関から回答すべきと判断した苦情は、当該評価機関に申出人への回答を依頼するものとする。
- 4 県は、評価機関が、前項の規定による申出人へ回答を行ったときは、当該評価機関に結果の報告を求めるものとする。
- 5 県は、第2項の検討の結果、申出人と評価機関との話し合い等による解決が適切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、あらかじめ委員会の助言等を求めることができるものとする。

(記録、報告)

第7条 県は、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、委員会に報告するとともに、プライバシーに配慮した適切な方法により公表するものとする。

(対応結果の公表)

第8条 苦情対応の結果については、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。

(その他)

第9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3月3日から施行する。