宮崎県福祉サービス第三者評価苦情対応要領

平 成 １ ９ 年 ６ 月 ２ ５ 日
福祉保健部指導監査・援護課

（目的）

第１条　この要領は、宮崎県福祉サービス第三者評価事業推進要綱第１０条に規定する第三者評価事業に関する苦情等への対応について定めることにより、適切かつ迅速な対応による苦情等の解決を図り、もって福祉サービス第三者評価の信頼性及び公正性を確保することを目的とする。

（対象とする苦情の範囲）

第２条　本要領により県が対応する苦情の範囲は、次に掲げるものとする。なお、評価を受審した事業者からの個別の評価結果に関する苦情については、評価を実施した評価機関において、適切に対応するものとし、原則として、本要領が取り扱う範囲から除外する。

（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）評価機関に関する苦情

（苦情解決責任者）

第３条　苦情の適切な解決を図るため、県に苦情解決責任者を置く。

２　苦情解決責任者には、福祉保健部指導監査・援護課長を充てるものとする。

３　苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

（１）苦情内容の原因解明、解決方策の検討

（２）苦情解決に向けた苦情の申出人等との話合い

（３）宮崎県福祉サービス第三者評価推進委員会（以下「推進委員会」という。）の意見聴取

（４）苦情原因の解決方策についての申出人等への通知

（５）苦情原因の改善状況等結果についての申出人及び推進委員会への報告

（６）その他苦情解決に関すること。

（苦情受付担当者）

第４条　苦情解決の事務処理を円滑に進めるため、苦情受付担当者を設置する。

２　苦情受付担当者は、福祉保健部指導監査・援護課職員の中から苦情解決責任者が指名する。

３　苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

（１）申出人からの苦情の受付

（２）苦情内容、申出人の意向等の確認と記録

（３）苦情解決責任者への苦情内容の報告

（４）その他苦情解決責任者から指示された事項

（苦情の受付及び報告）

第５条　苦情の申出は、口頭、書面又は電子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　苦情受付担当者は、苦情の受付に際して、内容の確認、苦情の申出人の希望等を確認し、書面での整理を行うものとする。

３　苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告するものとする。

４　苦情解決責任者は、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６条　苦情解決責任者は、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７条　苦情解決責任者は、苦情の内容に応じ、次に掲げる方法により対応するものとする。

（１）県が対応すべき苦情については、必要に応じて、推進委員会の意見を聴いた上で、申出人に回答するものとする。

（２）評価機関が対応すべき苦情については、苦情解決責任者は、申出人に同意を得た上で、評価機関に苦情内容を連絡し、申出人への回答を行わせるものとする。なお、評価機関が申出人へ回答を行ったときは、県に対し、速やかに報告するものとする。

（３）申出人と評価機関等当事者同士での解決が困難で、あっせんによりその解決が図られると認められる場合は、苦情解決責任者は、双方の同意を得て、苦情解決のあっせんを行うことができるものとする。

（評価機関に対する助言等）

第８条　県は、評価機関に関する苦情を受け、必要があると認められる場合には、当該評価機関に対し、助言、指導を行うものとする。

２　県は、前項の指導を行った場合は、当該評価機関に改善状況を報告させることができるものとする。また、必要がある場合には、改善状況についての確認のための調査を行うものとする。

（記録、報告）

第９条　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ものとする。

２　苦情解決責任者は、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、推進委員会に報告するものとする。

（委任）

第１０条　この要領に定めるもののほか、苦情解決に必要な事項は、別に定めるものとする。

附　則

この要領は、平成１９年６月２５から施行する。