

**社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構
評価結果等苦情解決要綱**

(目的)

第1条 この要綱は、福祉サービス第三者評価機関（以下「評価機関」という。）が実施した評価結果等に関して、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉サービス第三者評価推進機構（以下「推進機構」という。）に申し出があった苦情に対して、適切かつ迅速な対応と解決を図ることを目的とする。

(対象とする苦情の範囲)

第2条 この要綱により推進機構が対応する苦情は、評価機関及び評価機関が実施した評価結果に対する苦情並びに評価調査者に対する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過しているものについては、対象としないことができる。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本要綱が取り扱う範囲から除外する。

(苦情解決責任者)

第3条 本要綱の苦情解決の責任主体を明確にするため、推進機構に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）福祉サービス推進部長があたるものとする。

(苦情解決責任者の職務)

第4条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情の申出人（以下「申出人」という。）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) 苦情内容の原因、解決方策の検討
- (4) 苦情解決のための申出人との話し合い
- (5) 推進機構運営委員会委員長（以下「運営委員長」という。）への報告と解決策の確認
- (6) 評価結果等苦情解決部会に対する付議
- (7) 苦情原因の改善状況の申出人への報告
- (8) 運営委員会に対する経過と結果の報告

(評価結果等苦情解決部会)

第5条 評価結果等苦情解決部会（以下「苦情解決部会」という。）は、苦情解決責任者から付議を受けた苦情の原因を究明し、適切な対応と改善及び再発防止を図るために審議を行うものとする。

(制度の周知)

第6条 推進機構は、本要綱に基づく苦情解決制度について、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)

第7条 苦情の申出は、口頭、書面、電子メール又はファクシミリをもって行うことができるものとする。

2 苦情解決責任者は、苦情の受付にさいして、内容の確認、申出人の意向等を確認し、「苦情受付票」

(様式 1) での記録・整理を行うものとする。

(苦情の報告・確認)

第8条 苦情解決責任者は、受け付けた苦情を県社協事務局長及び運営委員長に報告する。

- 2 匿名の投書等による苦情があった場合にも県社協事務局長及び運営委員長に報告し、必要な対応を行う。

(調査)

第9条 苦情解決責任者は、対応方策の検討を行うにあたり、苦情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、関係機関等に対し口頭又は文書照会を行うものとする。

(苦情解決に向けての内部審議)

第10条 苦情解決責任者は、申出のあった苦情の原因を究明し、適切な対応と改善を図るために必要と認めるときは、苦情解決部会に対しその案件を付議する。

- 2 苦情解決部会は、苦情解決責任者から付議された苦情に関して、その付議を受けてから、原則として2週間以内に審議し、その結果を苦情解決責任者に通知するものとする。
- 3 苦情解決部会において、運営委員長が必要と認める場合は、関係者の出席を求めることができる。

(苦情解決に向けての話し合い)

第11条 苦情解決責任者は、申出のあった苦情を解決するため、申出人との話し合いを実施する。
ただし、申出人が同意する場合には解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

- 2 苦情解決責任者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を「話し合い結果記録書」(様式 3)により記録し、話し合いの当事者間に確認する。

(苦情解決の記録・結果報告)

第12条 苦情解決責任者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について「苦情経過対応記録書」(様式4)により記録する。

- 2 苦情解決責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人に対して「改善結果(状況)報告書」(様式5)により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。
- 3 苦情解決責任者は、前項に規定により申し出人对し報告する前に、県社協事務局長及び県社協会会長に対し、「苦情経過対応記録書」及び「改善結果(状況)報告書」の内容を報告するものとする。

(解決結果の公表)

第13条 苦情解決結果については、個人情報に関する事項を除き、ホームページ及び事業報告書等への掲載により公表する。

(その他)

第14条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、運営委員会の審議を経て、別に定める。

附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。