

社団法人新潟県介護福祉士会 地域密着型サービス外部評価  
苦情等への対応体制に関する規程

(目的)

第1条 この規程は社団法人新潟県介護福祉士会（以下「本会」という。）が実施する福祉サービス評価等事業（以下、「評価事業」という。）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・申立窓口)

第2条 苦情等対応のため、苦情申立窓口を設置し次の者を置く。

- (1) 苦情解決責任者 本会役員 1名
- (2) 苦情受付担当者 事務局職員 1名

(苦情解決責任者)

第3条 苦情解決責任者は、本会会長を充てるものとする。

(苦情受付担当者の任命)

第4条 本会会長は、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解決責任者への報告

(受審事業者等への周知)

第6条 苦情解決責任者は、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、苦情解決責任者、苦情受付担当者の氏名・連絡先、苦情対応の仕組み等について周知する。

(苦情の受付)

第7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。

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 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

(苦情解決に向けての話し合い等)

第8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。

2 苦情受付担当者は、解決・改善までの経過と結果について、書面に記録する。

(苦情対応結果の公表)

第9条 本会は、事業者による評価機関の選択や評価事業による評価の質、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、事業報告書や広報誌等実績を掲載し公表する。

附 則

この規程は平成22年 4月 1日から施行する。