

# 青森県福祉サービス第三者評価推進委員会苦情対応要領

## （目 的）

第1条 この要領は、青森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。）設置規程第18条の規定に基づき、第三者評価事業に対する苦情に適切に対応することにより、評価事業の信頼確保や評価事業の適正な運営を確保することを目的とする。

## （苦情対応の窓口）

第2条 苦情の対応を円滑かつ公正に行うために、推進委員会は苦情受付窓口を設置する。  
2 苦情の対応については、推進委員会内に設置している認証等委員会がこれを担当する。

## （苦情対応の範囲）

第3条 推進委員会が行う苦情対応は、福祉サービス第三者評価事業に関する苦情とする。

## （苦情の受付）

第4条 苦情の受付は、原則として文書（苦情対応：様式第1号）によるものとする。  
2 郵送、電話、ファクシミリ又は電子メールなどのより、苦情の申し立てがあった場合は、事務局において聴き取り等の方法によって補完し、受け付けるものとする。

## （報 告）

第5条 苦情を受付けたときは、認証等委員会委員長（以下「委員長」という。）は、苦情の内容等を推進委員会委員長に報告するものとする。

## （認証等委員会の開催）

第6条 委員長は、苦情を受付けたときは、苦情の対応方法等を検討するため、認証等委員会を開催する。  
2 委員長は、認証等委員会で検討した苦情の対応についての経過及び結果を、推進委員会委員長に報告するものとする。  
3 委員長は、認証等委員会を開催する必要が無いと判断したときは、認証等委員会を開催せず、その経過を付して推進委員会委員長に報告するものとする。

## （運営適正化委員会等への報告）

第7条 推進委員会委員長は、認証等委員会の結論に基づき、必要に応じて運営適正化委員会又はその他の機関に連絡をする。

## （その他）

第8条 この要領に定めるもののほか、苦情対応に必要な事項は、推進委員会委員長が別に定める。

附 則

この要領は、平成17年10月31日から施行する。