

石川県福祉サービス第三者評価制度苦情対応要領

(目的)

第1条 この要領は、県及び評価機関における第三者評価に関する苦情対応に関する事項を定め、福祉サービス第三者評価制度の適切な実施を図ることを目的とする。

(評価機関における対応)

第2条 事業者が、評価調査者の訪問調査時の対応や評価結果等について苦情がある場合は、事業者と評価機関の間で解決するものとする。

2 評価機関は、苦情対応担当者を設置し、苦情対応担当者名及び連絡先などの苦情対応体制についてパンフレットやホームページで周知するものとする。

3 苦情対応担当者は、苦情を受け付けた場合、苦情受付から解決までの経過と結果について書面に記録するものとする。

4 評価機関は、前項の書面の内容について、石川県福祉サービス第三者評価機関認証要領第8条第1項に規定する実績報告の際に報告するものとする。

(県における対応)

第3条 評価機関認証要件、評価基準及び評価結果の公表方法その他の第三者評価制度に関する苦情及び評価機関の不正な行為等に対する苦情については県が対応するものとする。

2 事業者から評価結果等に関する苦情があった場合には、まず事業所と評価機関の間で解決するよう指示するものとする。

3 県は、苦情受付から解決までの経過と結果について書面に記録するものとする。

4 県は、苦情内容に応じて事業者や評価機関に対して調査を実施し、評価機関に対し改善の指導をすることができる。

5 県は、第三者評価制度に関する苦情については、必要に応じて制度の改善について検討し、石川県福祉サービス第三者評価推進委員会の意見を聴くものとする。

附 則 この要領は、平成17年11月22日から施行する。

附 則 この要領は、令和4年1月15日から施行する。