

鹿児島県福祉サービス第三者評価事業に関する苦情等対応事務取扱要領

第1章 総 則

(目的)

第1条 この要領は、県における福祉サービス第三者評価事業（以下「第三者評価事業」という。）に対する苦情等の対応（以下「苦情対応」という。）について、鹿児島県福祉サービス第三者評価事業実施要綱第11条に基づき、第三者評価事業に関する第三者評価の受審事業者及び利用者・家族等（以下「受審事業者等」という。）からの苦情等を適切に解決するため、助言、相談、調査又はあっせん等を行うことにより、第三者評価事業の適切な実施を支援するとともに、受審事業者等の権利を擁護するために必要な事項を定めるものとする。

(実施主体)

- 第2条 苦情対応は、第三者評価事業の推進組織である県が実施する。
- 2 県は、鹿児島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。）の意見を踏まえて、苦情対応を実施するものとする。
 - 3 推進委員会は、第三者評価事業に関する苦情等の解決のための相談、助言、調査又はあっせんで審議するための合議体を設置することができる。
 - 4 合議体の議決は、別段の定めをした場合のほかは、推進委員会の議決とする。
 - 5 推進委員会は、合議体の業務について、必要によってはその内容について指導、助言をする。
 - 6 合議体の設置については、推進委員会の委員長が別に定める。

第2章 苦情対応の対象等

(苦情対応の対象)

- 第3条 苦情対応の対象は、第三者評価事業とし、その範囲は、次のとおりとする。
- (1) 特定の受審事業者等からの第三者評価事業に関する苦情
 - ア 第三者評価事業に係る評価結果等に関する苦情
 - イ 第三者評価事業に係る利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
 - (2) (1)以外に、第三者評価事業に関する不特定の者からの申し立て
 - ア 第三者評価事業に係る評価結果等に関する申し立て
 - イ 第三者評価事業に係る利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

(苦情申出人の範囲)

- 第4条 苦情の申出人（以下「申出人」という。）の範囲は、次のとおりとする。
- (1) 特定の受審事業者等からの第三者評価事業に関する苦情
第三者評価事業に関する第三者評価の受審事業者及び利用者・家族等
 - (2) (1)以外に、第三者評価事業に関する不特定の者からの申し立て
民生委員・児童委員、受審事業者の職員等、受審事業者の福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者、当該第三者評価事業に関する状況を具体的かつ的確に把握している者 など

第3章 苦情の受付及び苦情解決の審議等

(苦情の申出及び受付)

第5条 第三者評価事業に関する苦情について県へ申し出があったときは、内容及び意向の確認を行い、第三者評価事業に関する苦情受付書（様式1号）に記録する。

(相談及び状況把握)

- 第6条 県は、前条で申出のあったものについて相談に応じる。
- 2 前条で申出があったもので、必要がある場合は申出人及び第三者評価機関（以下「当事者」という。）双方から状況を把握するための調査を行う。

3 調査内容については、第三者評価事業に関する状況把握調査書（様式2号）で整理する。

（簡易な苦情の処理）

第7条 前条の相談の結果、第三者評価事業の対象外である苦情等については、関係機関を紹介するなど適切な対応を行う。

2 第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に関わる第三者評価機関との話し合い等で解決することが適当であると認められる簡易な苦情については、申出人又は当事者の双方に対して、推進委員会に回ることなく当事者同士による適切な解決について推奨することができる。

3 第1項及び第2項の処理をしたときは、第三者評価事業に関する簡易苦情処理簿（様式3号）に記録し処理する。

（苦情解決の審議）

第8条 推進委員会は、第三者評価事業に関する苦情解決審議書（様式4号）及び第6条の第三者評価事業に関する状況把握調査書並びに関係書類をもとに苦情の適切な解決を図るために審議する。

2 推進委員会は、審議した苦情について、第三者評価事業に関する苦情審議報告書（様式5号）に次の区分を付するものとする。

- (1) 助言
- (2) 事情調査
- (3) あっせん

（助言）

第9条 推進委員会で助言とされた苦情については、第三者評価事業に関する苦情解決助言書（様式6号）で当事者へ助言する。

（投書等の匿名の苦情）

第10条 投書等の匿名の苦情を受付けた場合については、第三者評価事業に関する苦情受付書（様式1号）に整理の上、内容に応じた適切な対応を行う。

第4章 事情調査

（事情調査）

第11条 推進委員会で事情調査とされた苦情については、申出人の同意を得て、当事者及び関係者等について県は事情調査を行う。この場合、必要があると認められるときは、推進委員会委員による事情調査を行う。

2 前項の申出人の同意については、第三者評価事業に関する事情調査協力依頼書（以下「依頼書」という。）（様式7号）で回答を求める。

3 第三者評価機関は、第1項の事情調査について協力しなければならない。

（事情調査に対する同意、不同意の回答）

第12条 前条の依頼書を受けた申出人は、同意、不同意について第三者評価事業に関する事情調査協力依頼回答書（様式8号）で回答する。

（事情調査通知）

第13条 前条により申出人から同意の回答があった場合は、第三者評価事業に関する事情調査通知書（様式9号-1及び2）で通知する。

（事情調査報告）

第14条 事情調査を実施する者は、苦情の内容に関する聴き取り又は実地調査などによる事実確認及び当事者並びに関係者の意見等を聴取のうえ、第三者評価事業に関する事情調査

報告書（以下「報告書」という。）（様式10号）を作成し、推進委員会へ報告する。

（事情調査結果の審議）

第15条 推進委員会は、前条の報告に基づいて当該苦情について審議する。

2 前項の審議及びその結果については第9条及び第5章を適用する。

（当事者への通知）

第16条 第11条の事情調査に対して不同意の回答があった場合は、その旨を他方の当事者へ、第三者評価事業に関する事情調査不同意通知書（様式11号）で通知する。

第5章 あっせん

（あっせん）

第17条 第三者評価事業の苦情解決についての当事者双方は、県に苦情解決についてのあっせんに申請することができる。

2 県は、当事者の双方の同意を得て、苦情解決のあっせんを行うことができる。

3 県であっせんすることとしたものについては、第三者評価事業に関するあっせん紹介書（様式12号-1及び2）で、当事者双方に対して、県のあっせんについて紹介する。

（あっせんの申請）

第18条 当事者が、県にあっせんに申請する場合（第8条第2項であっせんとしたものを含む）、次の事項を記載した第三者評価事業に関するあっせん申請書（様式13号）で申請するものとする。

（1）申請者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあっては代表者の氏名

（2）当事者の一方からの申請をしようとするときは、他方の当事者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあっては代表者の氏名

（3）あっせんに求める事項

（4）その他あっせんを行うに際し参考となる事項

（あっせん参加伺）

第19条 県は、当事者の一方からあっせんの申請があったときは、他方の当事者に対して第三者評価事業に関するあっせん参加伺書（様式14号）であっせんに付することに同意するかどうかについて回答を求める。

（あっせん参加回答）

第20条 前条の規定により回答を求められた者は、第三者評価に関するあっせん参加回答書（様式15号）により同意、不同意について県へ回答する。

なお、回答を求められた者が回答期限内に回答をしなかったときは、あっせんに付することに同意しなかったものとみなす。

（当事者への通知）

第21条 当事者の一方からあっせんの申請があった場合において、他方の当事者がこれに同意しなかったときは、その旨を当事者の一方へ第三者評価事業に関するあっせん不同意通知書（様式16号）で通知する。

（あっせんの付託等）

第22条 県は、第18条の規定により当事者の双方からあっせんの申請があったとき、又は当事者の一方からあっせんの申請があった場合において他方の当事者がこれに同意したときは、推進委員会の意見を踏まえ、あっせんするものとする。ただし、県は、事件がその性質上あっせんするのに適当でないとき、又は申出人が不当な目的でみだりにあっせんの要望をしたとき、あっせんしないことができる。その場合、第三者評

働事業に関する苦情解決あっせん不相当通知書（様式17号）で当事者へ通知する。

（あっせん案提示）

第23条 話し合いのみで解決できないと認められる場合は、口頭等において県のあっせん案の提示について可否を当事者双方に確認する。

2 当事者双方からあっせん案の提示について了解がある場合には、県はあっせん案について事前に当事者双方に打診のうえ、第三者評価事業に関する苦情解決あっせん案（様式18号）により、当事者双方に提示する。

（あっせん案に対する回答）

第24条 当事者は、前条のあっせん案の提示を受けたときは、第三者評価事業に関するあっせん案に対する回答書（様式19号-1及び2）により県へ回答する。

（あっせん不成立及び打切）

第25条 県は、第23条によるあっせんをしても当事者双方の同意が得られない場合には、第三者評価事業に関するあっせん不成立通知書（様式20号）で当事者双方に通知する。

2 県は、事件が解決される見込がなく、あっせん案の提示が困難な状況にあると認めるときは、あっせんを打切ることが出来る。この場合においては、あっせんを打切ることとした理由を付した第三者評価事業に関する苦情解決あっせん打切通知書（様式21号）によって当事者双方にその旨を通知する。

（当事者からの苦情改善報告書）

第26条 あっせんの結果不調に終わったものを除き、一定期間内経過後、当事者はあっせんに係わる事項の改善結果や解決状況などについて、第三者評価事業に関する苦情改善報告書（様式22号）で県へ報告する。

（苦情受付に係わる処理時間）

第27条 苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する期間は、それぞれの事例によって別に定める。

第6章 その他

（広報・啓発活動）

第28条 県は、利用者、提供者等に対して幅広く周知を図るため、広報、啓発活動に努める。

（社会福祉事業の経営者等に対する研修等）

第29条 県は、苦情対応の仕組みの周知や理解の促進を図るため、事業者等に対して必要な情報提供や研修等を実施する。

（雑則）

第30条 この要領に定めるものの他、事業実施に必要な事項は別に定める。

附 則

この要領は、平成18年3月28日から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。