

福祉サービス第三者評価 苦情処理規程

株式会社フィールズ

(目的)

1. この規程は、株式会社フィールズ(「評価機関」という。)が実施する第三者評価事業に関する苦情の処理につき、その疑義を解明し、迅速かつ円滑な解決を図ることを目的とする。

(苦情解決の促進)

2. 評価調査員は評価機関に協力し、苦情解決の促進に協力するものとする。

(相談窓口の設置)

3. 評価機関の相談窓口には苦情相談責任者と苦情相談担当者(「担当者」という。)を置くものとする。
相談窓口寄せられる苦情については、担当者は速やかに対応するものとする。
担当者は処理の判断・意見の表明には公正であること。また関係者の権利を損なわないこと。

(苦情の解決)

4. 担当者は苦情について解決の申し出があったときは、必要な助言をし、苦情に係る事情を調査すると共に、評価調査員に内容を通知し、その迅速な処理を求めるものとする。
評価調査員は、その申出人と速やかに連絡を取り誠意を持って対応するものとする。
苦情が解決しなかった場合には、苦情処理委員会を設置して申出人と評価調査員双方からの事情聴取を行い苦情の解決促進を図るものとする。苦情処理委員会は苦情処理責任者を含む評価委員会によって構成するものとし、最終決定は評価機関代表によって行われるものとする。

(苦情に係る資料の提出)

5. 担当者は評価調査員に苦情に関する帳簿等の資料の提出および説明を求めるものとし、評価調査員は正当な理由なしにこれを拒むことが出来ない。

(結果の報告)

6. 評価調査員は、評価機関に対して苦情処理の経緯および結果について、文書により報告しなければならない。

(苦情処理を行わない場合)

7. 次の事項に該当する場合は、申出を却下し、またはその処理を途中で打ち切るものとする。
 - (ア) 既に処理を終了した苦情であること。
 - (イ) 事由が発生してから3年を経過したものである。
 - (ウ) 裁判所において、訴訟・民事調停が行われ終了した紛争である。
 - (エ) 苦情の性質上、評価機関が扱うに適さないもの。
 - (オ) 不当な目的でみだりに苦情を申し出たと認められるものである。

(苦情の未然防止)

8. 評価機関および評価調査員は、解決の申出のあった苦情に対して、原因究明の上、苦情の再発防止に努めるものとする。

(評価調査員の周知)

9. 評価機関は解決の申出のあった苦情に対して、原因究明の上、評価調査員に周知徹底するものとする。

(記録作成および保持)

10. 評価機関は、解決の申出のあった苦情に係る事情および処理過程等について記録し、これを保持するものとする。

(秘密保持)

11. 評価機関の役員・職員、評価調査員および委託等を受けたものは、正当な理由も無く苦情の処理に関して知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(細則の制定)

12. この規程に定めるものの他、苦情に関して必要な事項は、別に細則で定めることができる。

付則(施行期日)

13. この規程は平成20年1月1日から施行する。

以上