

福祉サービス第三者評価機関 一般社団法人 宮城県介護福祉士会
苦情・相談等窓口設置規程

(目的)

第1条 評価機関は福祉サービス第三者評価に関する問い合わせや苦情に対応する窓口を設け、サービス事業所、サービス利用者及びその家族等に周知することとする。

(苦情解決責任者)

第2条 苦情解決責任者は、一般社団法人宮城県介護福祉士会（以下、本会という）事務局長を充てるものとする。

(苦情受付担当者)

第2条 苦情等の受付は、本会事務局職員が担当する。

(苦情受付担当者の職務)

第3条 利用者からの苦情等の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情等申出人に確認する。

- ア 苦情等の内容
- イ 苦情等の申出人の希望等

(苦情等の受付方法)

第4条 苦情等の受付は懇切丁寧に行い、その受け付け方法は次のとおりとする。

- 時間 10:00～17:00（土・日・休日・年末年始を除く）
- 電話 022-398-5767
- FAX 022-399-6570
- メール jimukyoku01@m-kaishikai.or.jp
- 文書 〒980-0011 仙台市青葉区上杉1丁目6-10 EARTH BLUE 仙台勾当台9階
- 担当者 栗石 理枝

(苦情等の解決方法)

第5条 苦情の解決方法は、次の通りとする。

- (1) 苦情等は受付後、苦情内容の確認を行い、必要な対策を迅速かつ適切に講じる。
- (2) 苦情等の解決に関わる者は、苦情等申出人の秘密保持に努めることとする。

附 則

この規程は、令和 2年11月 1日から施行する。