

## 特定非営利活動法人いわての保健福祉支援研究会の苦情処理規程

### (趣 旨)

第1条 この規程は、特定非営利活動法人いわての保健福祉支援研究会（以下「研究会」という。）が定款に定める事業に関して生じた苦情に対し迅速かつ適切に対応するために必要な事項を定めるものとする。

### (苦情解決責任者)

第2条 事業に対する苦情の解決責任者は、事務局長とする。

### (苦情解決責任者の職務)

第3条 苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決規程の整備、見直し及び変更
- (2) 従業員に対する苦情解決規程の周知徹底
- (3) 苦情の受付及び対応の統括
- (4) 苦情処理に関する関係行政機関等の指導等への対応及び関係者への周知
- (5) 苦情対応委員会の招集
- (6) その他苦情解決に必要な事項

### (苦情受付担当者)

第4条 理事長は、職員の中から、1名を苦情受付担当者に任命するとともに、必要に応じその代理者を任命する。

### (苦情受付担当者及び代理者の職務)

第5条 苦情受付担当者及び代理者の職務は、次のとおりとする。

- (1) サービス利用者等からの苦情の受付
- (2) 苦情内容及び利用者等の意向確認と記録及び苦情の解決
- (3) 解決した苦情及び解決できなかった苦情の苦情解決責任者への報告
- (4) 前号に係る苦情及び解決経過等の苦情処理委員会への報告
- (5) 苦情内容改善状況等の苦情解決責任者及び委員会への報告
- (6) その他関連する事項

### (第三者委員)

第6条 理事長は、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者等の立場や特殊性に配慮した適切な対応を推進するため、法人の職員以外に第三者委員を任命する。

- 2 第三者委員の人数は、2名以上とする。
- 3 第三者委員の任期は1年とする。

(第三者委員の要件)

第7条 第三者委員は、苦情解決を円滑・円満に図ることができ、社会的に信頼性を有する者とする。

(第三者委員の職務)

第8条 第三者委員の職務は次の通りとする。

- (1) サービス利用者からの苦情内容について苦情受付担当者から報告を受けること
- (2) 必要に応じ、苦情申出人と苦情解決責任者および苦情受付担当者との話し合いへの立会い、助言を行うこと
- (3) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告を受けること
- (4) 利用者からの苦情の直接の受付
- (5) 苦情申し出人への助言
- (6) 苦情を受付けた事業所への助言

(第三者委員の報酬)

第9条 第三者委員は中立性の確保のため、無報酬とする。ただし、費用弁償は法人の規定を準用する。

(苦情処理委員会の設置)

第10条 理事長は、苦情に対し適切な対応を執るために、苦情処理委員会（以下「委員会」という）を設置する。

- 2 委員会は、第三者委員、苦情受付担当者及び他の関係職員をもって構成する。
- 3 委員会に委員長および副委員長を置く。委員長は理事長とし、副委員長は委員長が任命する。
- 4 委員長は苦情に適切に対応するため、年1回6月に定例会を開催するとともに、それ以外に必要な都度委員会を招集する。
- 5 委員長が議長となり、議事の進行を図る。

(委員会の事務)

第11条 委員会は、次の事務を取り扱うものとする。

- (1) 苦情受付担当者が受付けた苦情内容の報告に対する対応
- (2) 苦情担当者が解決した苦情の報告聴取
- (3) 苦情担当者が解決できなかった苦情への対応
- (4) 第三者委員が直接利用者から受付けた苦情への対応
- (5) 第三者委員による苦情申立人への助言
- (6) 第三者委員による理事長および苦情解決責任者への助言
- (7) 苦情に係る事項の改善状況等の報告に対する対応
- (8) その他苦情解決に関する事項

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、サービス利用者等からの苦情を面接、電話、書面等により随時受けなければならない。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際して、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情を申し出た利用者等（以下苦情申出人という）に確認しなければならない。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否

(苦情受けの報告・確認)

第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情をすべて苦情解決責任者および第三者委員に「苦情受け書」（様式第1号）により報告しなければならない。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合はこの限りではない。

2 投書など匿名の苦情については、苦情解決責任者および第三者委員に報告し、必要な対応を行わなければならない。

3 第三者委員は、苦情受け担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を「苦情受付報告書」（様式第2号）により通知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第14条 苦情解決責任者および苦情受付担当者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人または苦情解決責任者および苦情受付担当者は、必要に応じて第三者委員の立会いおよび助言を求めることができる。

2 第三者委員の立会いによる苦情申し出人と苦情解決責任者および苦情受付担当者の話し合いは、次により行う。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面による記録と確認

(苦情解決の記録、報告)

第15条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果とについて書面に記録する。

2 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

3 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

(苦情解決結果の公表)

第16条 苦情解決責任者は、苦情の解決結果について個人情報に関するものを除き事業報告書等実績を掲載し、公表する。

(書類の整備)

第17条 この規定による事務処理は、次の書式により円滑に処理する。苦情解決責任者は苦情に関する記録を5年間保存しなければならない。

- |               |       |
|---------------|-------|
| (1) 苦情受付書     | 様式第1号 |
| (2) 苦情受付報告書   | 様式第2号 |
| (3) 苦情対応結果報告書 | 様式第3号 |
| (4) 話し合い結果記録書 | 様式第4号 |

(守秘義務)

第18条 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員及び苦情解決にかかわる全ての関係者は、職務上知り得た内容を正当な理由なく他に漏らしてはならない。

2 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員及び苦情解決にかかわる全ての関係者はその職務を辞した後も秘密を保持しなければならない。

(補則)

第19条 この規程に定めるほか苦情処理に関して必要な事項は、理事長が別に定める。

(附則)

この規程は、平成20年 月 日から施行する。