

特定非営利活動法人 子育て支援おやこ 苦情対応規定

第1章 総 則

第1条(目的)

この規定は、特定非営利活動法人子育て支援おやこが実施する事業(以下、「法人事業」という)の利用者及びその保護者からの苦情に対して、社会福祉法第82条をふまえて適切な対応を行うことにより、法人事業の利用者の権利を擁護し、事業の迅速な改善を図るとともに、法人事業に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

第2条(対象とする苦情)

この規定により法人が対応を行う苦情は、各年度の事業計画に基づき実施する事業に関する苦情とする。ただし、当該苦情に関する事実のあった日から1年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

2 前項に掲げる苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規定が取り扱う範囲から除外する。

第3条(苦情申出人の範囲)

法人事業を現に利用しているか、又は過去に利用したことのある個人とその保護者(以下、「利用者等」という。)を本規定による苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から依頼を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

第2章 苦情解決体制

第4条(苦情解決責任者)

本規定による苦情解決の責任主体を明確にするため、事業所毎に苦情解決責任者を設置する。

2 苦情解決責任者は、施設長があたるものとする。

第5条(苦情解決責任者の職務)

苦情解決責任者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- (2) 苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- (3) 第8条に定める第三者委員への苦情解決結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況の苦情申出人及び第三者委員への報告

第6条(苦情受付担当者)

法人事業の利用者等が苦情の申出をしやすくするため、事業所ごとに苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は、施設長が任命する。

3 事業所職員は、苦情受付担当者の不在時等に苦情の申出があった場合には、苦情受付担当者に代わって申出を受け付けることができる。

4 前項により苦情の申出を受けた職員は、遅延なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

第7条(苦情受付担当者の職務)

苦情受付担当者の職務は、次のとおりとする。

- (1) 利用者等からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者等の意向などの確認と記録
- (3) 苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告
- (4) 苦情改善状況の苦情解決責任者への報告
- (5) 苦情の受付から解決・改善までの経過・結果の記録

第8条(第三者委員)

苦情解決における客観性や社会性を確保するとともに、利用者等の立場や特性に配慮して、苦情申出人に対する適切な支援を行うため、子育て支援おやこに第三者の立場に立つ第三者委員を設置する。

2 理事長は、第三者委員若干名を、理事会の選考を経て任命する。その際、利用者等から意見を聴取することとする。

3 第三者委員は、利用者等の立場や状況に配慮しつつ、苦情解決を円満に・円滑に図ることができる者であることを要件とし、本法人理事・職員、利用者等以外から任命する。

第9条(第三者委員の任期)

第三者委員の任期は2年とする。但し、再任は妨げない。

2 第三者委員に欠員が生じた場合の補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

第10条(第三者委員の職務)

第三者委員は、担当する案件について独任により業務を行う。但し、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知と内容確認
- (3) 利用者等からの苦情の直接受け付け
- (4) 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- (5) 苦情申出人への助言
- (6) 事業所への助言
- (7) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会い、助言
- (8) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の解決結果、改善状況等の報告聴取
- (9) 利用者等、子育て支援おやこの日常的な状況把握と意見聴取

第11条（第三者委員の報酬）

第三者委員は無報酬とする。但し、活動に要した実費は別途実費弁償するものとする。

第3章 苦情解決の業務

第12条(制度の周知)

苦情解決責任者は、重要事項説明書及び法人事業に関するホームページへの掲載等により、本規定に基づく苦情解決制度(以下、「本制度」という。)について周知を図らなければならない。

2 事業所職員は、法人事業の提供に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

第13条(苦情の申出及び受付)

苦情受付担当者は、随時、利用者等からの苦情を受け付ける。

2 利用者等は、苦情を申し出る場合、口頭、文書のいずれによっても行うことができる。苦情解決責任者は、文書で申し出る場合の様式例を、別に定める「苦情申出書」として利用者等に示す。

3 苦情の申し出は、苦情受付担当者のみならず、第三者委員に対しても申し出ることができる。

4 苦情が匿名により行われた場合は第三者委員に報告して、第三者委員が必要な対応を行う。

第14条（申出内容の報告・確認）

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を「苦情の内容」、「苦情申出人の希望」等を別に定める「苦情受付書」により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。その際、第三者委員の助言、話し合いへの立会いの要否について苦情申出人の意向を確認する。

2 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。

3 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知し、苦情内容に相違がないか確認する。通知は、原則として苦情申出のあった日から10日以内に行わなければならない。

4 第三者委員は、必要に応じ苦情申出人、苦情解決責任者等に聴取を行うなど、事実関係を把握するための調整を行い、申出の内容を正確に把握する。

5 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情について原因、解決方策などの検討を行う。

6 第三者委員は、事業所から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

7 第三者委員は、苦情申出人から助言を求められた場合は、必要な助言を行う。

第15条(苦情解決に向けた話し合い)

苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施

する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示を持って話し合いに代えることができる。

2 前項による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出の合った日から14日以内に行わなければならない。

3 苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に助言、立会いを求めることができる。

4 第三者委員は、話し合いへの立ち会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。

5 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を「話し合い結果記録書」に記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員で確認する。

第16条(苦情解決に向けた記録・結果報告)

苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。

2 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して「改善結果報告書」により報告する。報告は原則として話し合いを終了した日から30日以内に行わなければならない。

3 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決が図れなかった場合には、区の苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介するものとする。(重要事項説明書参照)

第17条(解決結果の公表)

苦情解決責任者は、定期的に苦情解決結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

附則

この規定は、平成23年4月1日から施行する。

この規定は、平成29年4月1日から施行する。