

## 特定非営利活動法人介護・福祉サービス非営利団体ネットワークみやぎ苦情対応規程

### (趣旨)

第1条 この規程は、特定非営利活動法人介護・福祉サービス非営利団体ネットワークみやぎ（以下「介護・福祉ネットみやぎ」という。）が実施する事業に関して、利用者、家族、事業者等からの苦情・相談に対し適切に対応するため、介護・福祉ネットみやぎ苦情対応窓口に関し必要な事項を定めるものとする。

2 苦情対応の実施にあたっては、申し出人の意志及び人格を尊重すると共に、苦情対応に携わる全ての関係者が、申し出者のプライバシー保護に充分配慮し、申し出人の立場に沿った対応に努めるものとする。

### (苦情窓口責任者)

第2条 事務局に苦情責任者（以下「責任者」という。）を置く。

2 責任者は、理事長が1人選任する。

### (第三者委員)

第3条 苦情に適切に対応をするため、第三者委員を置く。

2 委員は、理事長が委嘱する。

3 委員の任期は、2年とする。ただし、再任は妨げない。

4 委員は、次に掲げる職務を行うものとする。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情・相談内容の報告及び聴取
- (2) 申し出人への助言、責任者への事実関係の調査依頼及び助言
- (3) 申し出人と責任者の話し合いへの立会い及び助言

### (苦情受付担当者)

第4条 事務局に苦情受付担当者（以下「担当者」）を置く。

2 担当者は、次に掲げる事務を処理するものとする。

(1) 苦情の受付

(2) 苦情内容、意向等の確認と記録

(3) 受け付けた苦情の責任者及び委員への報告。ただし、申し出人が委員への報告を明確に拒否した場合を除く。

### (苦情の受付)

第5条 担当者は、苦情の受付に際し、次に掲げる事項を書面に記録するとともに、その内容について、申し出人に確認しなければならない。

(1) 苦情の内容

(2) 申し出人の希望等

(3) 委員への報告の要否

(4) 申し出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立会いの要否

(苦情受付の報告及び確認)

第6条 担当者は、前条に定めるところにより受け付けた苦情は、すみやかに責任者及び委員に報告しなければならない。ただし、申し出人が、委員に対する報告を明確に拒否する意思表示をした場合は、この限りでない。

2 委員は、担当者から苦情の内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、申し出人に対して、報告を受けた旨を通知するものとする。

(苦情解決に向けての話し合い)

第7条 責任者は、前条の定めによる報告を受けた場合は、すみやかに申し出人との話し合いによる解決に努めなければならない。この場合において、申し出人又は責任者は、必要に応じて委員の助言を求めることができるものとする。

2 責任者と申し出人との話し合いに、委員が立ち会う場合は、次に掲げるところにより行うものとする。

- (1) 委員による苦情内容の確認
- (2) 委員による解決案の調整及び助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

(苦情の記録及び報告)

第8条 担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面に記録しておかなければならない。

2 責任者は、1年毎に、苦情解決結果について委員に報告するとともに、必要な助言を受けることができる。

3 責任者は、申し出人に改善を約束した事項について、申し出人及び委員に対し、その結果を報告するものとする。

(利用者への通知)

第10条 介護・福祉ネットみやぎは、利用者に対して、責任者、担当者及び委員の氏名及び連絡先並びに、苦情の仕組み等について、公表しなければならない。

(委任)

第11条 この規程に定めるもののほか、介護・福祉ネットみやぎの苦情対応に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

(規程の改廃)

第12条 この規程の改廃は理事会が行なう。

附 則

(施行期日)

- 1 この規程は、平成25年7月26日から施行する。  
この規程は、仙台市長の定款変更認証のあった日から施行する。  
(平成28年8月23日)