

苦情解決に関する規程

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法第 82 条に基づき、社会福祉法人大阪ボランティア協会（以下「当協会」という。）が実施する事業の利用者からの苦情に対して適切な対応を行うことにより、利用者の権利を擁護し、満足度を高め、迅速な改善を図るとともに、当協会に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

（苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者（以下「責任者」という。）を置く。責任者は理事長が任命した者をもって充てる。

2 責任者は、次の職務を行う。

- （1）苦情解決の仕組みなどについて利用者に周知する。
- （2）苦情申出内容の原因、解決方策の検討
- （3）苦情解決のための苦情申出人との話し合い
- （4）第三者委員への苦情解決結果の報告
- （5）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

（苦情受付担当者）

第3条 苦情の申出をしやすい環境を整えるため苦情受付担当者（以下「担当者」という。）を置く。担当者は理事長が任命した職員をもって充てる。

2 担当者は、次の職務を行う。

- （1）利用者からの苦情の受付
- （2）苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- （3）受け付けた苦情等の責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第4条 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員（以下「委員」という。）を設置する。

2 委員は1名とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて理事長が委嘱する。

3 委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

（委員の職務）

第5条 委員は、次の職務を行う。

- （1）担当者から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
- （3）利用者からの苦情の直接受付
- （4）苦情申出人への助言
- （5）当協会への助言
- （6）苦情申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- （7）責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- （8）日常的な状況把握と意見傾聴

2 委員は、苦情申出人の了解なしに苦情等の内容を他に漏らしてはならない。第三者委員を退いた後も、また同様とする。

（苦情の受付）

第6条 苦情の受付は、担当者が随時受け付ける。なお、委員も直接苦情を受け付けることができる。

2 苦情の受付に際しては、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

（1）苦情の内容

（2）苦情申出人の希望等

（3）委員への報告の要否

（4）苦情申出人と責任者の話し合いへの委員の助言、立ち会いの要否

（苦情の報告）

第7条 担当者は、受け付けた苦情を原則としてすべて責任者及び委員に報告する。ただし、苦情申出人が委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書など匿名の苦情については、委員に報告し必要な対応を行う。

3 委員は、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通知する。

（苦情解決に向けた話し合い）

第8条 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 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて委員に助言を求めることができる。

3 委員は、話し合いへの立会いにあたっては、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。

4 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記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った委員に確認する。

（苦情解決の記録・報告）

第9条 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を行う。

（1）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する。

（2）責任者は、一定期間毎に苦情解決結果を委員に報告し、必要な助言を受ける。

（3）責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び委員に対して、一定期間経過後報告をする。

（改正）

第10条 この規程の改正は理事会にて行う。

（雑則）

第11条 この規程に定めのない事項については理事長の専決事項とする。

附則

1. この規程は、2024年11月14日から施行する。