

第三者評価に伴う苦情解決手順規程

— 苦情の受付から終結までの解決手続 —

機関名：特定非営利活動法人
ローカルネット日本評価支援機構
令和8年4月1日

第1条（目的）

この規程は、当機関が実施する第三者評価に関して寄せられる苦情を、迅速・公正かつ誠実に解決するための手順を定め、もって評価の中立性・信頼性の確保および利用者等の権利擁護に資することを目的とする。

第2条（定義）

この規程において「苦情」とは、評価の手続・評価者の対応・評価結果・個人情報の取扱い・契約条件等に関し、当機関に表明された不満・要望・是正の求めをいい、評価結果に対する異議申立てを含む。

第3条（苦情解決の体制）

苦情解決の責任を明確にするため、次の者を置く。

役割	職務
苦情受付担当者	苦情の受付、記録票への記入、責任者への即日報告を行う。
苦情解決責任者	受理の判断、調査・対応の指揮、回答の決定、終結の確認を行う。原則として機関の管理者をもって充てる。
評価決定委員会等	評価結果に対する異議申立てについて、評価の妥当性を審議する。中立的立場から助言を行い、必要に応じ申出人と責任者の話し合いに立ち会う。

第4条（苦情解決の手順）

苦情は、次の各段階を経て解決する。各段階の経過は様式第1号「苦情受付記録票」に時系列で記録する。

第1段階 受付

- 1 受付担当者は、苦情を受け付けたときは受付の当日中に記録票へ記入し、受付番号を仮付番のうえ責任者へ報告する。
- 2 口頭・電話による苦情も文書化し、申出人の発言は要約せず原文で記録する。
- 3 申出人には、受け付けた旨と以後の手続の流れを説明する。

第2段階 受理判断（受付後3営業日以内）

- 4 責任者は、苦情の内容・緊急性・重大性を確認し、受理の可否を判断して受付番号を確定する。
- 5 受理しない場合（明らかに苦情に該当しない場合等）も、その理由を記録し申出人へ説明する。

- 6 利用者の生命・身体・人権に関わる緊急案件は、最優先で対応し、必要に応じ関係機関へ通報する。

第3段階 調査（受理後おおむね2週間以内）

- 7 担当者は事実関係を調査し、関係する評価者・職員等から聴取する。
- 8 申出人が述べた事実と、調査により確認した事実を区別して記録する。
- 9 評価結果に対する異議申立ては、評価委員会等に付議し、評価過程・根拠資料に照らして妥当性を審議する。

第4段階 話し合い・調整（必要な場合）

- 10 責任者は、必要に応じ申出人との話し合いの場を設け、第三者委員の立会いを求めることができる。
- 11 話し合いの結果は記録し、双方の確認を得る。

第5段階 回答（受理後おおむね3週間以内）

- 12 責任者は、調査・審議の結果に基づき対応方針を決定し、申出人へ回答する。
- 13 回答は原則として書面により行い、口頭で行った場合も内容・日時・方法を記録する。
- 14 回答には、調査結果の概要、是正措置の有無と内容、再評価の要否を含める。

第6段階 終結・記録

- 15 責任者は、申出人の受諾の有無を確認のうえ終結を判断し、終結区分（解決・一部解決・不調・取下げ）を記録する。
- 16 終結後、要点を様式第2号「苦情処理台帳」へ転記する。

第5条（標準処理期間）

苦情は、受理の日から原則として3週間以内に回答するよう努める。調査に時間を要する場合は、その理由と見込み時期を申出人へ通知する。

第6条（是正措置および再発防止）

- ・ 苦情の原因を分析し、評価手法・手順・評価者の対応等に改善すべき点があるときは、是正措置を講じる。
- ・ 是正措置の内容および実施状況を記録し、責任者が完了を確認する。
- ・ 同種の苦情の再発を防ぐため、必要に応じ評価者への研修・手順の見直しを行う。

第7条（回答に不服がある場合）

申出人が回答に不服があるときは、長崎県福祉保健課地域福祉班等その他の外部機関への相談ができることを案内する。当機関はこれを妨げない。

第8条（個人情報保護等）

- ・ 苦情処理で知り得た個人情報は、処理の目的の範囲内でのみ利用する。
- ・ 苦情を申し出たことを理由として、申出人に不利益な取扱いをしてはならない。
- ・ 母子生活支援施設等、利用者の安全に特段の配慮を要する案件は、所在・氏名等をマスキングし閲覧範囲を限定する。

第9条（公表）

当機関は、個人が特定されない形に加工のうえ、苦情の件数・概要・対応結果を年次で集計し、必

要に応じ公表する。

附則

この規程は、令和8年4月1日から施行する。

別紙 苦情解決フロー



※ ⑤回答に不服がある場合 →長崎県福祉保健課地域福祉班等への相談を案内（第7条）