

成年後見等業務に関する「苦情解決」実施要綱

特定非営利活動法人浜松成年後見センター

（目的）

第1条 成年後見等支援業務に対する利用者の満足度を高め、利用者の権利を擁護するとともに、利用者が成年後見等支援を快適に利用することができるように支援するため、特定非営利活動法人浜松成年後見センター（以下「法人」という。）における苦情解決の仕組みを定め、円滑、円満な苦情解決の促進と本法人の信頼や適正性を確保することを目的とする。

（事業の対象範囲）

第2条 事業の対象とする成年後見等支援業務の範囲は、法人の定款に定める成年後見制度等の啓発、相談及び利用支援並びに成年後見人、保佐人、補助人、任意後見人、未成年後見人、成年後見監督人、保佐監督人、補助監督人、任意後見監督人及び未成年後見監督人（以下「成年後見人等」という。）の受任並びに財産管理契約及び身上監護契約に関する事業相談業務とする。ただし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合は、対象範囲を拡大することができる。

（苦情解決責任者の設置）

第3条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、前条に規定する事業を実施する代表理事とする。

（苦情解決検討委員会）

第4条 苦情解決責任者は次に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情解決検討委員会を招集し、苦情の事実確認、改善に向けた検討を行う。
- (2) 苦情解決検討委員は、会員の中から苦情解決責任者が指名する。
- (3) 苦情解決検討委員会は、改善状況等を苦情解決責任者に報告する。

（苦情受付担当者の設置）

第5条 利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者は、会員の中から苦情解決責任者が指名する。
- 3 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。

（苦情受付担当者の職務）

第6条 苦情受付担当者は次に掲げる職務を行う。

- (1) 利用者からの受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

(顧問弁護士、家庭裁判所等への相談)

第7条 成年後見等業務にかかる法的な問題を含む苦情等については、必要に応じて、法人の顧問弁護士および家庭裁判所に相談し、その助言や指導に基づき対応を図ることとする。

(利用者への周知)

第8条 苦情解決責任者は、利用者に対して苦情・相談窓口の開設についての周知を行う。

(苦情解決結果の記録・報告)

第9条 苦情解決や改善を重ねることにより、成年後見等支援業務の質の向上、運営の適正化が確保されることから、これからの実効あるものとするため、次により苦情解決の記録及び報告を積み重ねる。

(1) 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について、書面に記録する。

(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、苦情申出人及び理事会に対して、一定期間経過後、報告する。

(解決結果の公表)

第10条 本事業所による業務の質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」に実績を掲載する。

(その他)

第11条 この要綱の定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

(付則)

この規程は2019年5月19日より施行する。