

苦情解決第三者委員の設置要綱

(設 置)

第1条 社会福祉法人にしおこっぺ福祉会に、苦情解決第三者委員（「委員」という。）を設置する。

(目 的)

第2条 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の利権を擁護すると共に、利用者が福祉サービスを適切に利用することが出来るように支援する。

2 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で、解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適性性の確保を図る。

(委員数)

第3条 委員は、4名以内とする。

(要 件)

第4条 委員の要件として、苦情解決を円滑、円満に図り、かつ、地域の信頼性を有する者とする。

(選 任)

第5条 委員は理事会が選考し、理事長が任命する。

2 選任の際には、評議員会への諮問や利用者などからの意見聴取を行う。

(任 期)

第6条 委員の任期は、2年とする。ただし、任期の途中で交代する場合は、前任者の残任期間とする。

(代 表)

第7条 委員の代表を置く。

2 代表は委員の互選による。

(招 集)

第8条 会議は、代表が招集する。

(職 務)

第9条 苦情受付担当者からの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 理事長への助言。

6 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言。

7 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況などの聴取。

8 日常的な状況把握と意見聴取。

(報 償)

第10条 報償費は、実費弁償（評議員の日当相当額）とする。

(職 員)

第11条 職員は、法人事務局の職員を充てる。

第12条 この要綱に定めるものの外、第三者委員に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成13年4月1日から施行する。