

# 苦情解決第三者委員規程

社会福祉法人 あいのわ福祉会

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人あいのわ福祉会（以下「法人」という）の定款第1条第1号、2号に定める施設が提供するサービスの利用者及びその家族またはその代理人等からの苦情の申し立て（以下「苦情申出人」という）に対して、それら苦情申出人からの苦情の解決に当たって、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第三者委員を設置することを目的に定める。

(第三者委員の委嘱)

第2条 第三者委員は、評議員会の同意を得て、理事会で決定し、理事長が委嘱する。

(選任及び任期)

第3条 第三者委員は3名とし、次に掲げる者のうちから3名を選任する。

- (1) 評議員（理事を兼務している者を除く）、監事
- (2) 学識経験者
- (3) 児童委員・民生委員
- (4) 地域の社会福祉に精通した者

2 第三者委員の任期は2年間とする。また、再任を妨げないものとする。

3 第三者委員に欠員が生じた場合は速やかに選任するとともに、その任期は、前任者の残期間とする。

(第三者委員会)

第4条 第三者委員全員で構成する第三者委員会を設けることができる。

2 第三者委員会には座長を置き、座長は第三者委員の互選によるものとする。

3 座長は、第三者委員会を統括する。

4 第三者委員会は、原則として年2回開催するものとし、座長が召集する。

5 座長は、必要と認める場合および理事長からの要請があった場合には、臨時会を開催することができる。

6 第三者委員会は、第三者委員総数の過半数の出席がなければ開催することができない。

7 第三者委員会は、必要に応じて役員及び従業員等の出席を求めることができる。

(職務)

第5条 第三者委員は、次の職務を行う。

(1) 苦情申出人から直接受けた苦情または苦情受付担当者から報告を受けた苦情の事案について、苦情申出人との話し合いや事情聴取を行うとともに、必要に応じて事実関係の調査を行い、苦情解決に努めること。

(2) 理事長から要請された場合における、法人が設置する苦情解決委員会に出席すること。

(3) 各施設に置かれた苦情解決責任者から要請された場合における、苦情申出人との話し合いの場等へ同席すること。

(4) 苦情申出人との話し合いや事情聴取及び調査結果について、法人または当該施設

(5)における改善が必要と認められる場合には、理事長に対して、その旨を助言すること。

(6)苦情解決の結果を申出人に通知すること。ただし、匿名による苦情解決の結果は、法人本部または各施設の掲示板に掲示すること。

(施設内への立ち入り)

第6条 第三者委員は、必要に応じて、施設内に立ち入ることができる。

(守秘義務)

第7条 第三者委員は、職務で知り得たことを他に漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(経費)

第8条 第三者委員の報酬は別に定める役員報酬規程の実費を準用するものとする。

(委任)

第9条 この規程に定めるもののほか、第三者委員及び第三者委員会の運営に関し必要な事項は、理事長の専決事項によるものとする。

#### 付 則

1. この規程の改廃は理事会がこれを行う。
2. この規程は平成13年11月28日より実施する。
3. この規程は平成14年4月1日から一部を改正し実施する。