

信濃福祉苦情解決委員会規程

(目的)

第 1 条 信濃福祉苦情解決委員会は信濃福祉利用者からの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、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。また、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施設の信頼や適正性の確保を図ることを目的とする。

(組織・体制)

第 2 条 委員会は次の委員をもって組織する。

(1) 苦情解決責任者 (2) 第三者委員 (3) 苦情受付担当者

2 第三者委員を除く委員は寮長が委嘱する。

第三者委員の委嘱は社会福祉法人信濃福祉理事長の委嘱をもって委員委嘱とする。

3 委員会に委員長と副委員長を置く。

4 委員長・副委員長は苦情解決責任者が定める。

委員長に事故ある場合は副委員長がその職務を代行する。

5 苦情解決委員会は信濃福祉苦情解決体制を設け、その報告を受け必要に応じて苦情解決委員会の議題とする。

(委員会の開催)

第 3 条 委員長は委員会を招集開催する。

2 委員会の開催は定期開催と定める。但し、緊急を要する事項が発生した場合は必要に応じて臨時に招集開催する。

3 委員会は委員の3分の2以上が出席しなければ開催できない。

4 審議に関して委員長が必要と認めたときは、審議すべき問題に関わる者が委員会に出席し説明、意見を述べることができるが討議には加わることはできない。

(委員会の議事)

第 4 条 委員会は、(1) 信濃福祉苦情解決体制から提示された問題、(2) 各苦情解決委員から提示された問題のいずれも議事として討議する。

2 議事内容は文書で保存し、委員会の同意を得て委員長は公表することができる。

3 委員長は委員会の同意を得て委員会を公開することができる。

(苦情解決の体制)

第 5 条 苦情解決の機関として、信濃福祉苦情解決体制を設置する。苦情解決体制は、

(1) 苦情解決責任者、(2) 第三者委員、(3) 苦情受付担当者をもって構成する。

2 信濃福祉苦情解決体制の運営は、委員会が別に定める。

(規程の改廃)

第 6 条 この規程の改廃は理事会の 3 分の 2 の同意を得て行う。

(事 務)

第 7 条 委員会の事務局は苦情受付担当者とする。

付 則

1 この規程は平成 1 2 年 4 月 1 日から施行する。

平成 1 3 年 4 月 1 日一部改正

平成 2 6 年 4 月 1 日一部改正

令和 3 年 4 月 1 日一部改正