

(目的)

第 1 条 社会福祉法人室蘭福祉事業協会（以下「法人」という。）が提供する福祉サービスに関し、利用者等からの苦情・相談を適切に解決し、利用者の人権尊重、心身の健康保持及び生活の安全に資することを目的に苦情・相談第三者委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(名称及び所在地)

第 2 条 委員会の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名 称 社会福祉法人室蘭福祉事業協会 苦情・相談第三者委員会とする。
- (2) 所在地 室蘭市幸町 6 番 23 号（法人本部）

(設置主体)

第 3 条 委員会の設置主体は、社会福祉法人室蘭福祉事業協会とする。

(委員会の構成)

第 4 条 委員会の第三者委員（以下「委員」という。）は、社会福祉事業についての学識経験者及び地域の福祉関係者 3 名で構成する。

(苦情・相談窓口)

第 5 条 委員会に苦情・相談窓口を設置し、委員による電話等の相談を受け付ける。

2 前項の苦情相談窓口を福祉サービス利用者等に周知するため、施設・事業所の長は相談日並びに委員の氏名、電話番号等必要事項を施設内・事業所内へ掲示又はパンフレットで明示する。

(委員の選任)

第 6 条 委員は、理事会が選考し、理事長が委嘱する。

- 2 委員の任期は、選任後 2 年以内に終了する会計年度のうち、最終のものに関する定時評議員会の終結の時までとし、再任を妨げない。
- 3 委員は、第 4 条の規定による定数が欠けた場合は、任期満了又は辞任により退任した後も、新たに選任された委員が就任するまで、なお委員としての権利義務を有する。
- 4 前項の場合において、新たに選任された委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 5 委員会には、委員の互選により委員長を置く。

(委員会の開催)

第 7 条 委員会は、必要に応じて委員長が招集する。

2 委員会には、苦情・相談申立当事者及びその関係者、当該施設・事業所の長を出席させることができる。

(委員会の運営)

第 8 条 委員は、苦情・相談を受けた事項について調査・確認のため、申立当事者及び当該施設・事業所の双方から意見を聴取し、その経過等を委員会に報告する。

- 2 委員は、必要があると認める場合は、法人役員、その他関係者から意見を聴取することができる。
- 3 委員会において、苦情解決の方針及び申立当事者、当該施設・事業所双方への解決あつせん案を決定する。
- 4 直接、申立当事者と当該施設・事業所の長が話し合いにより苦情・相談の解決を図ることが適当と認められる場合は、双方による話し合い解決を推奨する。

(委員の業務)

第9条 委員は、知り得た個人情報の守秘義務を負うとともに、次の業務を行う。

- (1) 苦情・相談の受付
- (2) 苦情・相談内容の確認・調査
- (3) 申立当事者への委員立ち会いによる話し合いの要否確認
- (4) 苦情解決案のあっせん・提示
- (5) 施設に対する改善指示・提言・勧告
- (6) 申立当事者への結果報告
- (7) 経過記録の作成
- (8) 相談実績書の作成と理事長への報告
- (9) その他必要と認めた事項

(その他)

第10条 この規則に定めるものの他、当該事業の実施に必要な事項は委員会が別に定める。

附 則

- 1 この規則は、平成13年10月1日から施行する。

(経過措置)

- 2 第6条第1項の規定により委嘱される最初の委員の任期は、第6条第2項本文の規定にかかわらず、平成14年11月29日までとする。

附 則

- 1 この規則は、平成14年10月1日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、平成29年4月1日から施行する。

附 則

- 1 この規則は、令和2年11月9日から施行する。

(経過措置)

- 2 第6条第2項の改正時の委員の任期は、令和3年度の定時評議員会の終結の時までとする。