

## 福祉サービス苦情解決第三者委員設置規程

### (目的)

第1条 この規程は、社会福祉法第82条の規程に基づき、社会福祉法人大和善隣館の定款第1条に定める社会福祉事業（以下「事業」という）にかかる福祉サービスの利用者（以下「利用者」という）からの苦情解決に社会性や客観性を確保した適切な解決を図るために、福祉サービス苦情解決第三者委員（以下「委員」という）を設置する。

### (苦情の範囲)

第2条 対象とする「苦情」は次の範囲とする。

- (1) 福祉サービスにかかる処遇の内容に関する事項
- (2) 福祉サービスの利用に関する事項

### (委員の定数及び選任)

第3条 委員の定数は2名以上とし、理事会に諮り理事長が委嘱する。

### (委員の任期)

第4条 委員の任期は2年とする。ただし再選は妨げない。

- 2 委員に欠員が生じたときは速やかに補充するものとし、補欠によって就任した委員の任期は前任者の残任期間とする。

### (委員報酬)

第5条 委員には実費弁償を除き、無報酬とする。

### (委員の職務)

第6条 委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者から受けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情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) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い助言
- (6) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取
- (7) 日常的な状況把握と意見聴取

### (苦情解決責任者)

第7条 利用者からの苦情を解決するための責任主体として、苦情解決責任者を置く。

- 2 苦情解決責任者に、理事長を充てる。

### (苦情受付担当者)

第8条 利用者からの苦情受付には、苦情受付担当者を置く。

- 2 苦情受付担当者に、事業所の長、又は副園(所)長を充てる。

### (会議)

第9条 会議は、苦情解決責任者が招集する。

### (委任)

第10条 この規程に定めるもののほか、苦情解決に必要な事項は理事長が定める。