

苦情解決第三者委員設置要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法人目黒区社会福祉事業団の苦情解決第三者委員（以下「委員」という。）の設置に関し必要な事項を定める。

(選任)

第2条 委員の定数は、2人とする。

2 委員は、社会的に信頼性、公正性が認められ、かつ社会福祉に識見を有する社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授等学識経験者及び弁護士並びに当法人の評議員及び監事の中から選任する。

3 委員は、理事会が選考し、理事長が委嘱する。

(任期)

第3条 委員の任期は2年とする。ただし、任期途中の委員の欠員により選任された委員は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(職務)

第4条 委員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者が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) 利用者等からの苦情等の直接受付
- (4) 苦情内容の事実関係を把握するための調査
- (5) 苦情申出人及び事業者への助言
- (6) 苦情等申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い及び助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 当法人が実施する事業及びその利用者の日常的な状況把握と意見傾聴

(責務)

第5条 委員は、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 委員は、その職務の遂行において、社会性或客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮して適切な対応を図るものとする。

3 委員及び委員の職にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(解嘱)

第6条 理事長は、委員が心身の故障のため、職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認める場合は、その意に反して解嘱することができる。

(報酬等)

第7条 委員に対する報酬については、執務実態に即して支給することとし、月額10,000円とする。

2 委員が職務のため旅行したとき（執務場所に出勤するための通常の旅行を除く。）は、費用を弁償する。

3 前項により支給する費用弁償の種類は、職員旅費規則（平成元年12月規則第5号）に規定する旅費の種類に準じ支給する。

付 則

この要綱は、平成24年4月1日から適用する。

付 則

この要綱は、平成30年4月1日から適用する。