

杉並区社会福祉協議会苦情解決委員会設置要綱

(平成13年8月1日)
会 長 決 裁

(設置)

第1条 社会福祉法人杉並区社会福祉協議会(以下「社協」という。)は、その経営する全ての事業の利用に関する苦情に対し、利用者個人の権利を擁護し、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう支援するため、中立公正な第三者委員からなる苦情解決委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会で取り扱う苦情案件は、事業所等において解決困難なもの、及び社協会長が特に委員会に諮る必要があると認めるものとする。

2 委員会は、前項の苦情案件について公正、中立の立場に立って適正な解決を追求するために、具体的内容について審議し、解決案を策定のうえ社協会長に提案するものとする。

(組織)

第3条 委員会は、社協監事及び評議員の中から会長が指名した3名をもって組織する。

2 委員は、社協会長が委嘱する。

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。

(委員長)

第5条 委員会に委員長をおき、委員長は、委員の互選による。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を統括する。

3 委員長は、委員の中から、その職務を代理する委員を指名するものとする。

(招集)

第6条 委員会は、必要の都度委員長が召集する。

2 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の者の出席を求め、意見を聞き、又は説明を求めることができる。

(職務)

第7条 委員の職務は、委員会への出席のほか、次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者から受付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、及び社協への助言
- (5) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (6) 苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

(運営)

第8条 委員会の運営については、別に運営要領を定める。

(庶務等)

第9条 委員会の庶務は、社協事務局がこれにあたる。

- 2 社協事業全般の苦情解決責任者（総括）には、事務局長を充てる。
- 3 事務局、及び事業所等の苦情解決責任者には、課長、所長を充てる。
- 4 苦情受付担当者は、利用者からの苦情の受付、苦情内容及び利用者の希望等の確認と記録、受付けた苦情を苦情解決責任者、苦情解決総責任者及び委員会への報告などを行うものとする。
- 5 苦情受付担当者には、次の者をもって充てる。

(1) 経営管理課管理係	管理係長
(2) 生活支援課生活相談係	生活相談係長
(3) 生活支援課認定調査係	認定調査係長
(4) 生活支援課あんしんサポート係	あんしんサポート係長
(5) 生活支援課ささえあい係	ささえあい係長
(6) 地域支援課地域推進係	地域推進係長
(7) 地域支援課杉並ボランティアセンター	所長の職にある者
(8) 地域支援課地域包括支援センター	所長の職にある者

附 則

- 1 この要綱は、平成13年10月1日から施行する。
- 2 この要綱の施行の際、杉並区が事業者となっている事業については、適用しないことができる。

附 則（平成15年10月27日杉社協総発第67号）

この要綱は、平成15年10月1日から施行する。

附 則（平成20年12月10日杉社協総発第246号）

この要綱は、平成20年12月10日から施行する。

附 則（平成26年4月1日杉社協経発第3号）

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。