

社会福祉法人柿ノ木会 ふじさん

第三者委員設置規程

(設置)

第1条 社会福祉法人柿ノ木会 ふじさん（以下「ふじさん」という。）に、第三者で構成する「苦情解決第三者委員」（以下「第三者委員」という。）を設置する。

(目的)

第2条 第三者委員は、ふじさんが提供する福祉サービスの利用者及び、その家族又はその代理人等からの苦情の申し出（以下「苦情申出人」という。）に対して、それら苦情申出人からの苦情の解決に当たって、社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した第三者で構成する機関として、適切かつ公平性と中立的な対応を推進することを目的とする。

(任命)

第3条 第三者委員は社会福祉法人柿ノ木会の理事会が選考し、社会福祉法人柿ノ木会の評議員会への諮問を経て、社会福祉法人柿ノ木会理事長（以下「理事長」という。）が任命する。

(第三者委員)

第4条 第三者委員は2人とし、次の1号から2号に掲げる者のうちから2人を選任する。

- (1) 理事を兼務しない評議員
- (2) 学識経験者・地域福祉推進者・社会福祉士・民生委員・知的障害者相談員・保護会代表者
- 2 第三者委員の任期は2年とする。但し再任されることが出来る。
- 3 補欠第三者委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(第三者委員会)

第5条 ふじさんに第三者委員全員で構成する第三者委員会を設置する。

- 2 第三者委員会に座長を置き、座長は第三者委員の互選とする。
- 3 座長は第三者委員を統括する。
- 4 第三者委員会は定例会を年2回とし、座長が召集するものとする。
- 5 座長はその他必要と認める場合、又は、施設長からの要請があった場合には、臨時会を開催することが出来る。
- 6 第三者委員会は、第三者委員数の過半数の出席がなければ開催することが出来ない。
- 7 第三者委員会は、法人の役員及びふじさん職員の出席を求めることが出来る。

(第三者委員の職務)

第6条 第三者委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情申出人から直接受けた苦情又は、苦情受付担当者から報告を受けた苦情の事案について、苦情申出人との話し合いや事情聴取を行うと共に、必要に応じて事実関係の調査を行い苦情解決に努めること。
- (2) 各苦情解決責任者から要請された場合、苦情申出人との話し合いの場等へ同席すること。
- (3) 苦情申出人との話し合いや事情聴取及び調査した結果、法人又は、ふじさんにおける改善が必要と認められる場合には理事長・施設長に対して、その旨を助言すること。

(5) 苦情解決の結果を申出人に通知すること。但し、匿名による苦情解決の結果は法人又は施設の掲示板に掲示すること。

(施設内への立ち入り)

第7条 第三者委員は、必要な場合には施設内に立ち入ることが出来る。

(守秘義務)

第8条 第三者委員は、職務で知り得たことを他に漏らしてはならない。又、その職を退いた場合も同様とする。

(柿ノ木会・ふじさんの責務)

第9条 柿ノ木会・ふじさんは第三者委員及び、第三者委員会の活動について利用者とその家族への広報に努めると共に、その利用の促進に努める。

2 柿ノ木会・ふじさんは、第三者委員の全ての活動に対して協力する。

3 柿ノ木会・ふじさんは、第三者委員又は、第三者委員会からの助言や提言があった場合には、これに誠実に対応する。

(経費)

第10条 活動に必要な交通費など実費弁償の経費は、ふじさんが支弁する。

(委任)

第11条 この規程に定めるもののほか、第三者委員及び、第三者委員会の運営に関し、必要な事項は、施設長が別に定める。

附則1 この要綱は、平成14年 4月 1日から施行する。

改正 平成18年10月 1日。