

第三者委員会 設置規程

一般社団法人愛知県聴覚障害者協会福祉サービス等改善向上委員会設置規程

(目的)

第1条

一般社団法人愛知県聴覚障害者協会（以下「本会」という。）は、本会が提供する福祉サービス等（以下「本会の福祉サービス等」という。）に対する利用者（その家族などを含む。以下同じ。）の声や視点を取り入れ改善することにより、利用者の本会の福祉サービス等に対する満足度を高めるとともに、本会の信頼及び適正性の確保並びに本会の福祉サービス等の質の向上を図ることを目的として、愛知県聴覚障害者協会福祉サービス等改善向上委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(機能、権限)

第2条

委員会は、前条の目的を達成するため、社会福祉事業の経営者による福祉サービス等に関する苦情解決の仕組みの指針（平成12年6月日障第452号厚生省大臣官房障害保健福祉部長等通知）に基づき、本会の福祉サービス等に対する利用者からの苦情（意見、要望

を含む。以下同じ。)に適切に対応するため、内容の確認、苦情の直接受付、苦情申出人
や本会に対する助言、両者の話し合いへの立ち会いなどを行う。

(福祉サービス等改善向上委員会委員の定数、選任)

第3条

1. 本会は、苦情への対応に社会性や客観性を確保し、本会の福祉サービス等の利用者の
立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者的立場にある福祉サービス等改
善向上委員会委員（以下「委員」という。）を選任する。

2. 委員の選任にあたっては、公正性、中立性を確保できる者の中から理事会が選考し、
本会理事長が委員に委嘱する。

3. 定数は、3名以内とする。

(苦情の受付け)

第4条

苦情受付担当者は、来所、文書、電話、ファックス、メールなどにより寄せられる利用者
からの苦情を随時受け付けるものとする。

(委員の職務)

第5条

委員は、以下の業務を行う。

- (1) 本苦情受付担当者からの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) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 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
- (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) 日常的な状況把握と意見傾聴

(委員長)

第6条

1. 委員会に委員長を置き、委員の互選によってこれを定める。
2. 委員長は会務を総括し、委員長が代表する。
3. 委員長に事故あるときは、あらかじめ委員長の指名する委員がその職務を代理する。

(任期)

第7条

委員の任期は2年とし、欠員により補充された委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任をさまたげない。

(会議)

第8条

1. 会議は本会理事長が委員長と日程を調整のうえ召集し、委員長が議長を務める。
2. 会議は委員の過半数（最低2名）の出席をもって成立する。
3. 会議は出席者の過半数（最低2名）で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
4. 会議は必要に応じ開催する。ただし、委員への諮問・報告を要する苦情がない場合は、この限りではない。また、緊急を要する場合は、適宜開催することができる。
5. 委員会には必要に応じて、苦情申出人及び利用者を出席させることができる。

(秘密保持義務)

第9条

1. 委員及び本規程第10条に規定する事務局等の職員またはこれらの職にあった者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。
2. 苦情への対応のため、他機関・団体へ職務上知り得た情報の提供が必要な場合は、あらかじめ本人の了承を得なければならない。

(事務局等)

第10条

1. 委員会の事務を処理させるため、委員会の事務局を本会内に置く。
2. 苦情解決の責任主体を明確にするため、本会理事長を苦情解決責任者とする。
3. 各事業所長を苦情受付担当者とする。

(報酬)

第11条

委員への報酬は中立性確保のため、原則として実費弁償を除き無報酬とし、本会旅費規程に基づく費用弁償を本会が支給する。

(付則)

この規程は、2022年1月9日から施行する。

(別 紙)

一般社団法人愛知県聴覚障害者協会福祉サービス等改善向上委員会設置規程第3条、第10条に定める苦情解決責任者、苦情受付担当者、福祉サービス等改善向上委員会委員については、下記のとおりとする。

福祉サービス等改善向上委員会委員 (3名)

藤井 保 (民生委員)

辻 直哉 (ADF 事務局長)

齊藤朋恵 (公認心理師)