

米原市社会福祉協議会苦情相談委員規程

(設置)

第1条 社会福祉法人米原市社会福祉協議会（以下「本会」という。）福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第5条に基づき、本会に設置する苦情相談委員（以下「委員」という。）の設置に関して必要な事項を定める。

(目的)

第2条 委員は、本会が提供する福祉サービスについて、利用者からの苦情解決に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適切な対応を推進することを目的とする。

(職務)

第3条 委員は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者から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)

第4条 委員は、社会的な信頼を有し苦情解決を円滑、円満に図ることができる者を、次に掲げる各号の定めるところにより、理事会の承認を得て、本会会長が任命する。

- (1) 社会福祉に関し知識経験を有する者 1名
- (2) 法律に関し知識経験を有する者 1名
- (3) 市内の実情を把握している者 4名

(任期)

第5条 委員の任期は2年とする。ただし、委員が欠けた場合は、補欠委員をおくものとする。補欠により就任した委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は再任することができる。

(委員の解任)

第6条 本会は、委員の心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、または、委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認められるときは、これを解任することができる。

(委員の守秘義務)

第7条 委員または委員の職務にあった者は、その職務に関して知り得た情報を漏らしてはならない。

(委員の報酬)

第8条 委員の報酬は、実費弁償のほか、次に定める金額を委員に対して支弁することができる。

(1) 苦情相談委員会 1回あたり 3,000円

(2) 苦情解決の話し合いの立会い 1回あたり 3,000円

(委員会)

第9条 本会は、委員の情報交換のため定期的に委員会を開催する。また、困難事例で検討の必要がある場合は委員会を開催することができる。委員会の設置については別に定める。

(滋賀県運営適正化委員会への協力)

第10条 委員は滋賀県運営適正化委員会の行う調査について、要請があった場合においては、できる限り協力しなければならない。

(庶務)

第11条 委員に関する庶務は、本会が行う。

(その他)

第12条 この規程に定めるものの他、委員に関して必要な事項は本会が別に定めることができる。

附則

この規程は、平成17年10月1日より施行する。

米原市社会福祉協議会苦情相談委員内規

1. 実費弁償

(1) 旅費 米原市社会福祉協議会苦情相談員規程第4条3号委員への旅費は次に定めるところにより実費弁償する。

(1回あたり)

	山東	伊吹	米原	近江
山東		120 円	280 円	240 円
伊吹	120 円		360 円	360 円
米原	280 円	360 円		80 円
近江	240 円	360 円	80 円	

苦情相談委員

第4条1号委員 武元 勲（同朋大学教授）平成22年3月31日まで

第4条2号委員 長谷川辰幸（司法書士）

第4条3号委員 西岡いつ子（旧山東町） 平成24年3月31日まで

第4条3号委員 堀 正一（旧伊吹町） 平成20年3月31日まで

第4条3号委員 中辻 英雄（旧伊吹町） 平成20年4月1日から

第4条3号委員 山口 馨（旧米原町） 平成24年3月31日まで

第4条3号委員 徳田 満夫（旧近江町）

第4条1号委員 西堀 正次 平成22年4月1日から

第4条3号委員 岡田 勉（旧山東町） 平成24年4月1日から

第4条3号委員 林 いと江（旧米原町） 平成24年4月1日から