

社会福祉法人青梅市社会福祉協議会福祉サービス 総合支援事業に関する苦情対応事業実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、社会福祉法人青梅市社会福祉協議会福祉サービス総合支援事業実施要綱第4条第3号に定める青梅市福祉サービス苦情等解決委員会(以下「委員会」という。)について定めることを目的とする。

(役割)

第2条 行政及び民間福祉事業者等が行う福祉サービスに関する苦情を簡易迅速に処理し、その非違と制度の改善を求めるための意見を表明することにより市民の利益と保護を図り、福祉サービスの進展と公正な実施を図ることを役割とする。

(苦情申立ての範囲)

第3条 委員会に申立てができる事項は、青梅市又は民間福祉事業者等(以下「関係機関等」という。)が行う福祉サービスの自己に係る適用に関することとする。

2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる事項については苦情を申立てることができない。

- (1) 裁判等で係争中又は判決が確定した事項
- (2) 市議会に陳情等がされた事項
- (3) 介護保険法に関する事項
- (4) この要綱に基づき既に苦情の処理が終了している事項
- (5) 社会福祉法人青梅市社会福祉協議会に関する事

(職務)

第4条 委員会は、次の職務を行う。

- (1) 市民から申立てのあった福祉サービスに関する苦情を調査し、迅速に処理すること。
- (2) 匿名の苦情については、市民の権利利益を保護する必要があると委員会が認めるときに対応する。

(委員の責務)

第5条 委員会の委員は、この要綱の目的を達成するため、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、職務上知り得た秘密を漏らしてはいけない。その職を退いた後も、また、同様とする。

(委員会の組織)

第6条 委員会の委員は若干名とし、社会福祉法人青梅市社会福祉協議会会長が任命する。

2 委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

3 委員に欠員が生じた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(解職)

第7条 会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には、理事会の同意を得て解職するものとする。

(苦情申立ての手続き)

第8条 苦情の申立ては、次に掲げる事項を記載した書面により行わなければならない。ただし、身体的理由により書面によることのできない場合は、口頭により申し立てることができる。

(1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情申立ての原因となった事案のあった年月日

2 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

(苦情申立ての期間)

第9条 前条の苦情の申立ては、当該苦情に係る事案のあった日の翌日から起算して1年以内に行わなければならない。ただし、委員が正当な理由があると認めるときは、この限りではない。

(調査)

第10条 委員会は、苦情の申立てを受けたときは、直ちに調査に着手するものとする。ただし、第3条第2項に掲げる事項に該当するときは調査しない。

2 委員会は、前項ただし書の規定により調査しない場合は、その旨の理由を付して苦情を申し立てた者に速やかに通知しなければならない。

(関係機関への通知)

第11条 委員会は、苦情を調査する場合は、調査の対象となる関係機関等に対し、その旨を通知するものとする。

2 委員会は、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止し、又は打ち切ることができる。

(調査の方法)

第12条 委員会は、苦情の調査のため必要があると認めるときは、関係機関等に対し説明を求め、その保有する帳簿、書類の記録（以下「関係書類等」という。）を閲覧し、若しくはその提出を要求し、又は実地調査するものとする。ただし、法令又は条例等で公開することが禁じられている関係書類等を除く。

(苦情申立人への通知)

第13条 委員会は、申立てに係る調査が完了したときは、その結果を苦情申立人に速やかに通知するものとする。

(意見の表明)

第14条 委員会は、苦情等の調査結果、必要があると認めるときは関係機関等に対し、

制度の改善を求めるための意見表明をするものとする。

(意見表明の尊重)

第15条 前条の規定による意見表明を受けた関係機関等は、当該意見表明を尊重するものとする。

附 則

この要綱は、平成19年3月1日から施行する。