

## 社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会サービス向上委員会設置規程

### (目的)

第1条 本規程は、世田谷区社会福祉法人社会福祉協議会苦情処理規程（以下「苦情処理規程」という。）第10条第2項により「サービス向上委員会（以下「委員会」という。）」について、必要な事項を定めるものとする。

### (委員の構成)

第2条 委員会は、次に掲げるうちから選任し、世田谷区社会福祉法人社会福祉協議会会長が委嘱する。ただし、定数の上限を8名とする。

- (1) 福祉サービスの利用者を代表する者
- (2) 福祉サービスの提供者を代表
- (3) 福祉団体関係者
- (4) 苦情解決に関し学識経験を有する者
- (5) その他、協議会会長が必要と認める者

### (委員の任期)

第3条 委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 欠員により選任された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### (委員の職務)

第4条 サービス向上委員は、担任する案件について独任により業務を行う。ただし、必要に応じて他の第三者委員と協議を行うことができる。

2 サービス向上委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の事情聴取
- (2) 苦情解決にあたっての苦情解決責任者への助言・勧告等
- (3) 苦情解決にあたっての理事会・評議員会への助言・勧告等
- (4) 苦情解決責任者からの苦情等にかかわる事案の改善状況等の報告聴取
- (5) 協議会のサービスの向上を図るための方策の助言・勧告等
- (6) その他委員長が認めたもの

### (意見等の聴取)

第5条 委員会は、必要があると認めるときは、専門的事項に関し学識経験のある者その他関係人の出席を求め、意見又は説明を聴くことができる。

### (委員長)

第6条 委員会に委員長を置く。委員長は、委員の互選により選出する。

### (会議)

第7条 委員会は、委員長が召集し、議長となる。

- 2 委員会は、委員総数の過半数の委員の出席がなければこれを開くことができない。
- 3 委員会の議事は、出席者の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(委員会の開催)

第8条 委員会は、年1回の定期開催のほか、委員長が必要と認めるときに委員長が召集する。

(事務局)

第9条 委員会の事務を処理するため、事務局を総務課に置く。

(守秘義務)

第10条 委員会は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

- 2 事務局職員についても、前項の規定を準用する。

(個人情報の保護)

第11条 委員会の運営及び事務の処理に当たっては、社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会個人情報保護規程（以下、「個人情報保護規程」とする）に基づき個人情報の保護等適正な管理に努めなければならない。

(情報開示)

第12条 委員会は非公開とし、議事録及び資料については、原則として非開示とする。ただし議事録及び資料の公開については、個人情報保護規程第10条、及び第11条により、取り扱うものとする。

(委員の費用弁償)

第13条 委員への費用弁償は、社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会役員等の費用弁償に関する規定により支給することができる。

(その他)

第14条 この規程に定めるもののほか、その他必要な事項は、委員会が定める。

附 則

この規程は、平成26年7月1日から施行する。