

福祉サービス苦情解決「第三者委員」の設置・運営について

改正 平成29年 9月 1日 (現在)
社会福祉法人 共済福祉会

第三者委員設置の背景

平成12年6月7日 厚生省「福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」関連

平成12年6月7日、社会福祉法の一部改正が行われ、同法第82条（社会福祉事業の経営者による苦情解決）で、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスにおいて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」とされた。また、同時に「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」が示され、その中においても第三者委員の設置が義務付けられた。

苦情解決の仕組みの指針

【第三者委員の要件】

- ・苦情解決を円滑・円満に図ることができる者
- ・世間からの信頼性を有する者

【人 数】

中立・公平性の確保のため、複数であること。その際、即応性を確保するため、個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

【選 任 方 法】

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

第三者委員設置の目的

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対応を推進するため第三者委員を設置する。

第三者委員の選任等

【第三者委員】 学識経験者、地域代表者、他法人役員等から選任。

〒419-0121 函南町大竹20-1 富士見が丘いこいの園施設長
三島 満様 電話 944-6644 FAX 944-6714

〒419-0107 函南町平井717-28 函南町社会福祉協議会事務局長
新田 みち子様 電話 978-9288 FAX 979-5212

〒419-0104 函南町畑187-5 函南町民生委員・児童委員会
高橋 敏行 様 電話 974-0530

【人 数】 3名とする。

【選任方法】 理事会に諮り、理事長が委嘱する。

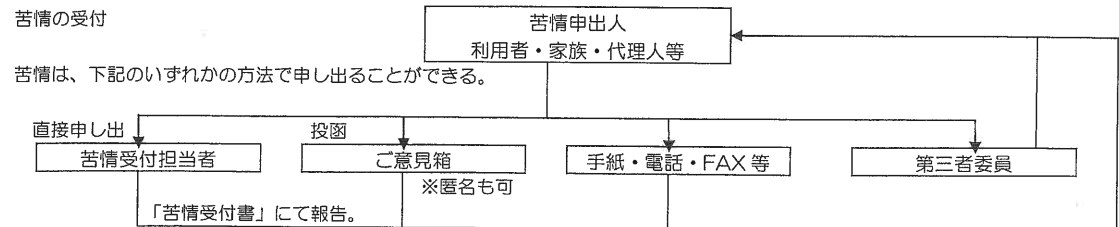
【任 期】 2年とし、再任を妨げない。

第三者委員の職務

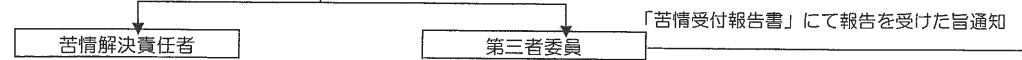
- ① 苦情受付担当者からの受けた苦情の報告聴取
- ② 苦情報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③ 利用者からの苦情の直接受付
- ④ 苦情申出人への助言
- ⑤ 事業者への助言
- ⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い・助言
- ⑦ 苦情に関わる事案の改善状況等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見聴取

苦情解決の仕組み

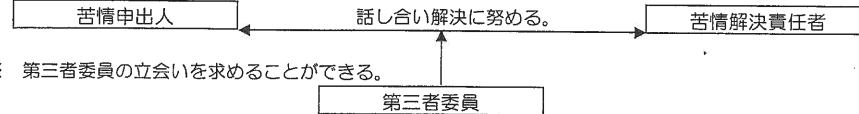
1 苦情の受付



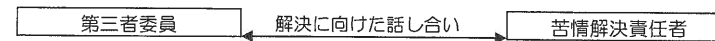
2 苦情受付の報告、確認



3 苦情解決のための話し合い



※ 苦情申出人が直接第三者委員に苦情を申し出、かつ苦情解決責任者との直接話し合いを希望しない場合



4 苦情解決結果の報告

- ① 苦情解決結果の内容については、受付後45日以内に苦情申出人と第三者委員に「苦情解決結果報告書」にて報告する。
- ② 匿名による苦情の解決結果は、施設の掲示板に掲示する。

5 解決できない場合

法人内で解決できなかった苦情は、(福)静岡県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に申し立てることができる。

(福)静岡県社会福祉協議会内 静岡県福祉サービス運営適正化委員会
〒420-8670 静岡市葵区駿府町1-70
電話・FAX 054-653-0840

6 苦情解決第三者委員会議

3ヶ月に1回、定例会を開催。

7 苦情解決責任者及び苦情受付担当者

施設名	苦情解決責任者	苦情受付担当者	施設名	苦情解決責任者	苦情受付担当者
伊豆白寿園	部長 原 聖	担当係長 田中 博恵	伊豆リハビリ	部長 佐々木省三	担当係長 長谷川美恵子
かなみ老人デイ	部長 原 聖	担当課長 青木 章一	伊豆ふれあいデイ	部長 佐々木省三	担当係長 渋川 睦子
ほほえみ訪問介護	部長 原 聖	主任 栗原 操	伊豆ライフケア	担当部長 増田久美子	担当係長 木村 典子
ほほえみ居宅支援	部長 原 聖	担当係長 早崎 万由美	リベルテ	部長 佐々木省三	相談支援専門員 竹村 夏絵
			法人本部	事務長 志村 幸洋	担当部長 加藤 智之