

# 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 令和2年 4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」閣議

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 富士見が丘こいの園施設長  
宮澤 良男様 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

〒419-0111 函南町畑毛417-6 函南町民生委員・児童委員会会長  
山田 信昭様 電話 979-3950

【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付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

