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８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　厚生省達「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、他法人役職員等から選任。

社会福祉法人 日本民生福祉協会　　富士見が丘いこいの園　施設長 **石橋　菜穂子**様　　電話　９４４－６６４４　　FAX　９４４－６７１４
社会福祉法人 函南町社会福祉協議会　事務局長 **大谷　真**　様　　電話　９７８－９２８８　　FAX　９７９－５２１２
函南町民生委員・児童委員会長 **杉山　雅也**　様　　電話　９７９－６０８０

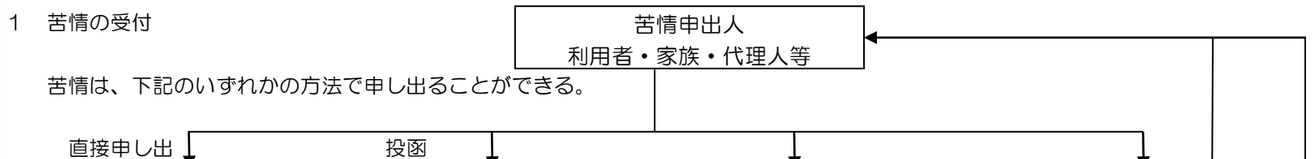
【人　　数】　３名とする。
【選任方法】　理事会に諮り、理事長が委嘱する。
【任　　期】　２年とし、再任を妨げない。

第三者委員の職務

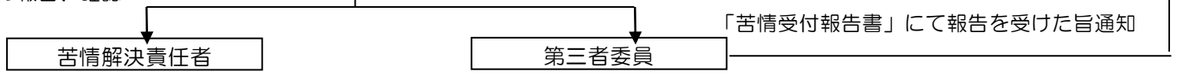
① 苦情受付担当者からの受付けた苦情の報告聴取
② 苦情報告を受けた旨の苦情申出人への通知
③ 利用者からの苦情の直接受付
④ 苦情申出人への助言
⑤ 事業者への助言
⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い・助言
⑦ 苦情に関わる事案の改善状況等の報告聴取
⑧ 日常的な状況把握と意見聴取

苦情解決の仕組み

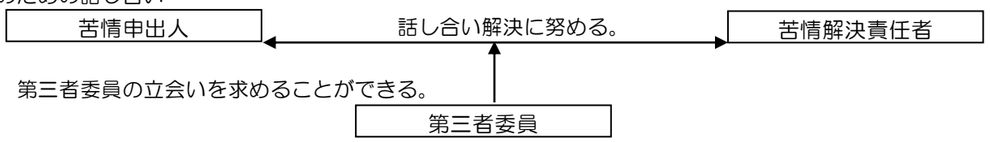
1　苦情の受付



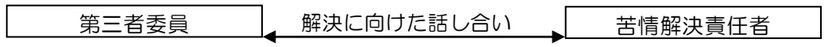
2　苦情受付の報告、確認



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
伊 豆 白 寿 園	部　　長　竹村聖一郎	担当係長　田中　博恵
かんなみ老人デイ	部　　長　竹村聖一郎	主　　任　内田　知子
ほほえみ訪問介護	部　　長　竹村聖一郎	主　　任　栗原　　操
ほほえみ居宅支援	部　　長　竹村聖一郎	担当係長　早﨑 万由美
法　人　本　部	事 務 長　鈴木　祥永	部　　長　青木　章一

施　設　名	苦情解決責任者	苦情受付担当者
伊豆ライフケア	部　　長　佐々木省三	担当課長　杉山　朋子
伊豆ふれあいデイ	部　　長　佐々木省三	担当係長　下野　知里
な　な　い　ろ	部　　長　佐々木省三	主　　任　西村　美保
リ　ベ　ル　テ	部　　長　佐々木省三	担当課長　竹村　夏絵