



とき
こんな時

福祉サービスに関する

苦情解決

第三者委員の役割と活動



はじめに

社会福祉基礎構造改革により社会福祉法が施行され、社会福祉の分野に苦情解決の仕組みが導入されてから三年が経過しました。

事業者における苦情解決の仕組みには、「苦情受付担当者」「苦情解決責任者」の設置とともに、その解決プロセスを透明化することなどを目的として、第三者委員の設置が規定されました。

第三者委員は福祉サービスの苦情解決制度において、客観的な第三者の視点を取り入れるとともに、潜在化して表面に表れてこない利用者の声を吸いあげる役割を期待されるなど、苦情解決制度の要を背負っている存在といっても過言ではありません。

今後、福祉サービスの苦情解決制度が利用者や事業者、そして多くの地域住民からも信頼されるものとするためにも、第三者委員の役割はますます重要となります。

このたび第三者委員向けの基礎資料として「第三者委員の役割と活動（基礎資料集）」をまとめました。本資料が各地で活躍されている第三者委員の活動の一助となることを願っております。

平成15年7月

全国社会福祉協議会

もくじ

はじめに

1. 福祉サービスと苦情解決制度	1
(1) 苦情解決制度導入の背景	
(2) 苦情解決の仕組み	
(3) 苦情解決の意義	
(4) 第三者委員の位置付け	
2. 第三者委員の役割と職務	6
(1) 苦情受付担当者から受付けた苦情内容の報告聴取	
(2) 苦情内容の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け付け	
(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) 苦情解決責任者からの苦情に係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傾聴	
3. 苦情解決に至るまでの流れ	9
(1) 苦情受付の報告または直接受け付け	
(2) 苦情内容の報告を受けた旨の通知	
(3) 苦情解決責任者への報告	
(4) 苦情解決に向けての話し合い	
(5) 報告を受け事後チェック	
(6) 解決困難な場合	
4. 活動にあたっての留意点	12
(1) 利用者との信頼関係づくり	
(2) 福祉サービス利用者の特性を踏まえる	
(3) 客観的な立場から、公正な判断による解決	
(4) 第三者委員自らもサービス内容をチェック	
(5) 匿名の苦情等への対応	
(6) 都道府県運営適正化委員会など関係機関との協力	
参考資料	15
○苦情受付書	
○苦情受付報告書	
○苦情解決結果報告書	
○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について	

1. 福祉サービスと苦情解決制度

(1) 苦情解決制度導入の背景

社会福祉の法制度は、戦後間もなく生活保護法、児童福祉法、身体障害者福祉法が、昭和26年に社会福祉事業法（現、社会福祉法）が制定され、その後、精神薄弱者福祉法（現、知的障害者福祉法）、老人福祉法、母子福祉法（現、母子及び寡婦福祉法）が順次制定されて、福祉の法体系が整備されました。

これらの法律は、社会福祉に対する意識や生活水準の変化に合わせ修正を繰り返してきましたが、措置制度を中核とした基本制度は、半世紀の間、大きな見直しはおこなわれていませんでした。

少子・高齢化が急激に進み、今後さらに福祉への要求が増大・多様化することが見込まれることから、平成12年に社会福祉事業、社会福祉法人、措置制度など、社会福祉の共通基盤制度を見直す社会福祉基礎構造改革がおこなわれました。

この社会福祉基礎構造改革は、①利用者の立場に立った社会福祉制度の構築、②サービスの質の向上、③社会福祉事業の充実・活性化、④地域福祉の推進を主要内容とし、これまでの措置制度（行政処分）に代わる利用契約方式の導入、サービスの質の評価の実施、地域福祉計画の策定などがすすめられることとなりました。

福祉サービスの苦情解決制度は、この社会福祉基礎構造改革のなかで、福祉サービスの利用契約制度化に伴う利用者保護と、サービスの質の向上の観点から制度化されたものです。

(2) 苦情解決の仕組み

福祉サービスに関する苦情は本来、当事者である利用者と事業者との間で解決されるべきものですが、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適切な対応を推進するため、福祉サービスを提供する事業者段階と都道府県段階に、それぞれ苦情解決の仕組みが導入されています。

事業者段階では、苦情解決の責任主体である「苦情解決責任者」、苦情の受け付けや記録をおこなう「苦情受付担当者」、苦情解決に社会性や客観性を確保するために「第三者委員」の設置が規定されました。

都道府県段階では、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置され、事業者段階で解決が困難なケースなどに対し、相談や助言、事情調査、あっせ

ん等をおこない苦情解決を図ります。

先ほども触れましたが、福祉サービス事業者は、利用者の福祉の向上を図るため、自らが提供するサービスに対する苦情の解決に努める必要があります。そのため、苦情解決は第1義的には事業者の段階でおこなわれるべきであります。両者の関係が極度にこじれたり、苦情の内容が極めて悪質なもの、事業者には直接苦情を言いにくいものなど、むしろ運営適正化委員会で対応したほうがよいこともありますので、このような2段階の仕組みが導入されたのです。

(3) 苦情解決の意義

苦情解決制度の導入は、納得のいく解決策を導き出すことで、利用者の福祉サービスに対する満足感を高めたり、苦情解決をルール化して密室化を防ぐことで、最近問題となっている虐待防止の効果が期待されます。

また一方では、利用者の不満や苦情に敏感になることで、事業者が利用者のニーズを的確に把握することができたり、自ら提供しているサービスの妥当性の検証が可能になり、サービスの質が向上することなどが同様に期待されます。

福祉サービスはこれまで与えられるものという印象が強かったため、言いたいことがあっても、なかなか言い出せないという利用者はたくさんいたはず。福祉サービスの苦情解決は、苦情として顕在化したものへの対応にとどまらず、これらの潜在的な苦情に対しても積極的に応えていくことが大変重要です。

(4) 第三者委員の位置付け

①目的

第三者委員は、苦情解決制度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適切な対応を推進するために設けられました。

不満や苦情は誰でももっているもので、これまでも福祉サービス利用者による事業者への苦情等は存在しました。苦情解決制度ができるまでは、それぞれの事業者において対応をおこなっていましたが、当事者間のみで対応されることが多く、外部の客観的な意見を参考にするということはほとんどなかったといえます。

また、福祉サービス利用者のなかには、事業者から不利益を被ることを恐れて、苦情を言い出すことができなかつたり、あるいは物理的・精神的理由で苦情の申出が困難な人もたくさん存在します。

こうした状況に鑑み、苦情を解決していく過程のなかに客観的な視点を入

れること、また潜在化して表面に現れてこない声を吸い上げることなどを目的として、苦情解決の仕組みに第三者委員が位置付けられました。

第三者委員はこれらをしっかりと意識し、公正・中立な立場で利用者から信頼されるような対応をとることが求められます。

②要件

利用者にとっては、なんでも安心して相談できるような存在、また事業者にとってはサービスの質を改善するための助言を与えてくれる存在が第三者委員です。そのためには、常に公正・中立な立場で客観的な判断をし、適切な助言ができなければいけませんし、それにより円滑・円満な苦情解決にもつながります。

また、世間からの信頼性を有しているような人物であれば、利用者やその家族、職員などからも信用を得やすいでしょう。

苦情申出者と事業者の双方が、共に解決策を編み出していく過程において、問題の解決とより良い関係作りができるよう、支援していくことができる力が第三者委員には求められます。

第三者委員として活動している方は、最近の調査によると、地域において相談活動や情報提供活動などをおこない、住民の身近な存在である民生委員・児童委員の例が多くなっています。また、事業者の活動内容をよく理解し社会福祉の知見もある、法人の評議員なども、民生委員・児童委員に次いで多くなっています。

その他には法人の監事や監査役、または社会福祉士や大学教授、弁護士などが、第三者委員として活動されていますが、いずれにしても利用者、事業者双方から厚く信頼される人が望まれます。

③人数・配置形態

第三者委員が複数名いるということは、公正性・中立性の確保という観点からは大変望ましいことです。利用者の立場に立って第三者委員の性別にも配慮し、男性と女性が別々に配置されている例もあります。

委員が一人しかいない場合、委員個人にかかる負荷も大きくなりますし、苦情の内容によっては、事業所の状況をよく理解した他の委員に相談することで、より多面的な解決策が見出せるかもしれません。また、苦情申出人の意向にもよりますが、複数の第三者委員がチームを組んで対応するといった方法も考えられます。

逆に第三者委員が一人である場合には、特に重い事案などについて一人で抱え込まず、適切な機関へ相談することも選択肢としておくとともに、必要があれば、複数名の委員を配置するよう、事業者に対し要請することも考えられます。

なお、苦情解決制度における第三者委員の役割の重要性から、事業者には利用者が第三者委員に相談したり、助言を得たりできるような体制を整備することが求められており、複数の委員を設置することは、こうした面からも望まれることです。

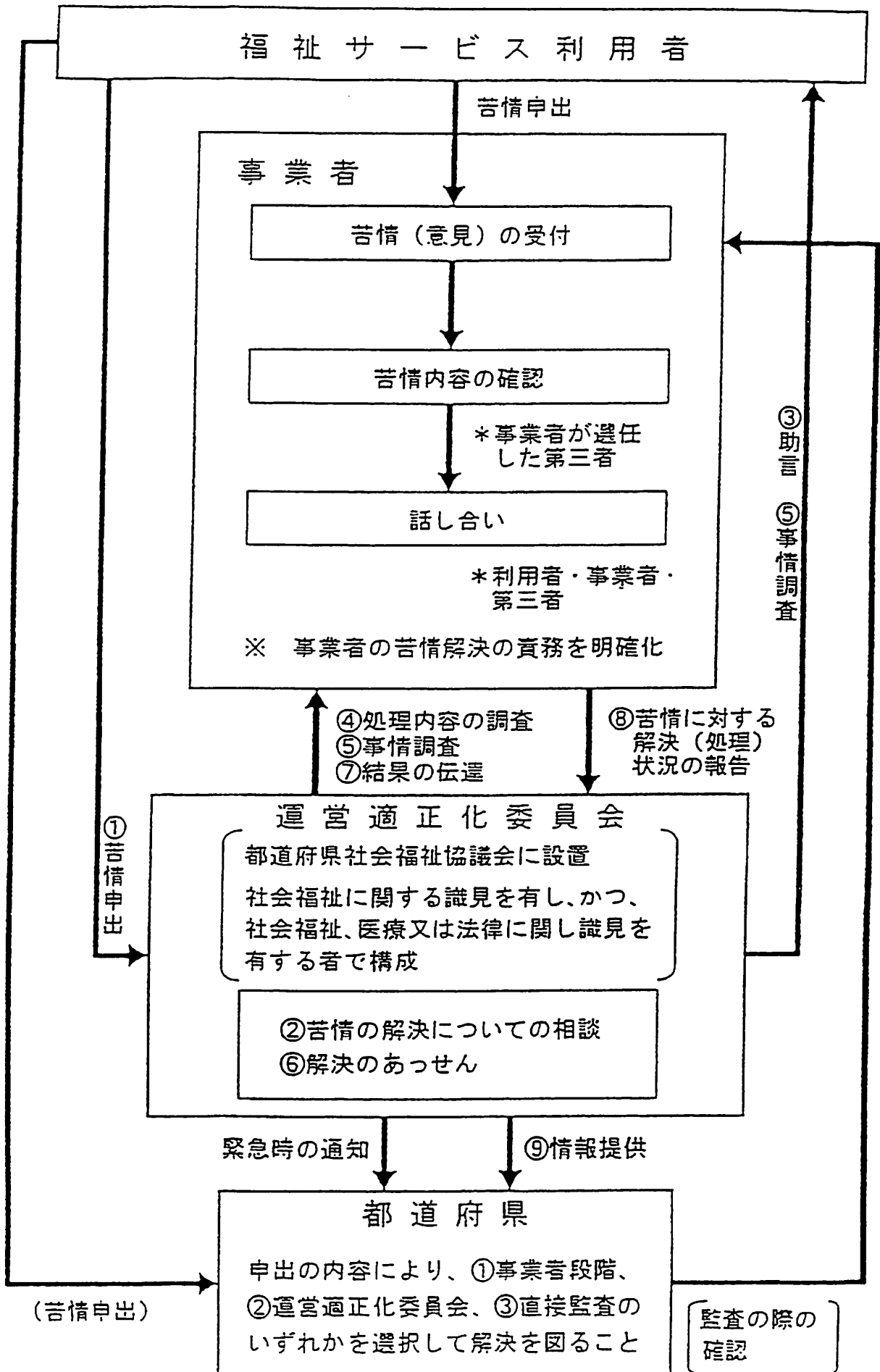
複数の事業所や複数の法人が、共同で第三者委員を設置することも認められていますが、苦情解決の実効性や客観性がしっかりと確保されている必要があるなどの条件を満たすことが求められています。

④選任方法

苦情は事業者の責任において解決することが原則であるため、第三者委員は経営者がその責任において選任します。選任に際しては、第三者委員に求められる公正性・中立性を確保するため、①理事会が選考したうえで理事長が任命する、②選任する際には評議員会へ諮問したり、利用者等から意見聴取をおこなうなど、決定の過程を明らかにしておくことが求められています。

第三者委員は、このような過程を踏んで選任されているのですから、事業者のサービスの質の向上を図るためにも、積極的に苦情解決に取り組んでいただきたいと思います。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



2. 第三者委員の役割と職務

第三者委員の役割と職務については、「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」（平成12年6月7日）に明記されています。

(1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取

苦情受付担当者は、利用者からの苦情の受け付けや苦情内容の記録等をおこなうこととなっており、第三者委員は苦情受付担当者からそれらの報告を受け内容を確認するなど、苦情受付の状況について正確に把握しておく必要があります。

また、意見箱への投書などによる匿名の苦情についても、第三者委員に対して報告されますので、その内容を確認するとともに、必要に応じた対応が求められます。

なお、苦情受付担当者は利用者から苦情を受け付ける際、第三者委員へ報告するか否かを確認しますので、利用者が報告を明確に拒否するような事案については報告されません。

(2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知するとともに、苦情の内容に食い違いがないか苦情申出人に確認します。

(3) 利用者からの苦情の直接受付

利用者は、基本的に苦情受付担当者を通して苦情を申し出ることになっていますが、第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。苦情の内容によっては、職員である苦情受付担当者に申し出ることが困難な場合もあるでしょうし、身近な人に苦情を申し出るといのは、概して気を使うものです。

こうした苦情や潜在的な苦情に應えるために、第三者委員が直接苦情を受け付けることは重要であり、第三者委員専用の意見箱の設置や、いつでも相談に応じることができるよう、連絡先を周知するなどの取り組みが求められます。たとえば、在宅サービス利用者からの声を直接聞くために、地元の社協に協力を依頼し、第三者委員への手紙を受ける郵便受けを設置したという工夫をおこ

なっている事業所の事例や、第三者委員の役割や人となりを知ってもらうために、チラシを作成して配布する事例もあり、このような取り組みによって、潜在的な苦情を引き出すことにつながると考えられます。

なお、苦情の内容によっては、関係者からも話しを聞くなど、苦情の内容を詳しく把握する必要も生じます。その場合には苦情申出人と事業者の説明をおこない、事前に同意を得ておくことが必要です。

また、不利益を被ることを恐れて、苦情申出人の名前や苦情の内容を事業者側に報告しないよう望む利用者もいますので、苦情申出人のプライバシーの取扱いについては、十分注意する必要があります。

(4) 苦情申出人への助言

苦情申出人から相談された場合や、事業者との話合いに際して申出人から助言を求められた場合には、苦情申出人の立場に十分配慮したうえで、的確な助言を行うことが求められます。その際、第三者委員は公正・中立かつ客観的な立場を維持しなければならず、事業者の立場で説得するような行為は決しておこなってはなりません。

(5) 事業者への助言

苦情申出人との話合いに際して、事業者から助言を求められた場合は、利用者の気持ちや立場に十分配慮しつつ、公正・中立かつ客観的な立場から助言をします。事業者として改善すべき点等が認められる場合には、事業者の適正な事業運営によるサービスの質の向上を図る観点から、厳正且つ的確な助言をおこなうことが求められます。

(6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話合いへの立会い、助言

第三者委員は、苦情申出人あるいは苦情解決責任者が要請した場合、両者の話合いに立ち会い、必要な対応をします。

話し合いに際しては、第三者委員が苦情内容の確認をおこない、両者に対して助言をするなど、問題の解決に向けた手助けをするとともに、両者の納得する解決案について調整をおこないます。

話合いの内容やその結果、合意した改善事項等については書面で記録され、苦情申出人および苦情解決責任者ととも第三者委員がその内容を確認します。

(7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

苦情解決責任者は苦情解決の取り組み状況について、第三者委員に対し一定期間ごとに報告をすることになっており、第三者委員はその報告に対して、さらに取り組むべき課題や問題解決のための工夫など、必要な助言をします。

また、苦情申出人と苦情解決責任者の間で合意され、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情解決責任者は一定期間経過後に、第三者委員に対して報告することとなっていますが、この報告の内容についても、必要に応じて助言等の対応をおこなうことが求められます。

(8) 日常的な状況把握と意見傾聴

第三者委員に期待されている役割の一つとして、苦情受付担当者には申し出にくい苦情への対応があります。そのような苦情を吸いあげするためには、第三者委員は、定期相談日や要請があった際の訪問にとどまらず、様々な機会をとらえてできるだけ頻繁に事業所を訪れ、事業所の状況や雰囲気などを把握するとともに、日常から利用者との関係づくりをおこなうことが大切です。

第三者委員が利用者にとって身近な存在となることで、様々な相談がもち掛けやすくなるでしょうし、愚痴や文句のレベルで利用者の思いを引き出すことができれば、大きな問題に発展する前に適切な対応をとることも可能になります。利用者から相談があがらないようであれば、第三者委員から積極的に尋ねていく姿勢も重要です。

また、第三者委員は事業者の状況について理解することも必要です。専門家の視点から気付いた点を指摘したり、市民の視点で疑問をなげかけるなど、サービス改善につながるような働きかけは、事業者にとっても大変貴重なものです。

第三者委員が苦情解決をスムーズに進められるか否かは、日常的な状況の把握と利用者との対話等による意見の傾聴にかかっているといたっても、過言ではないかもしれません。

3. 苦情解決に至るまでの流れ

ここでは、第三者委員の役割と職務について、前章で記載した内容を踏まえ、苦情解決の流れに沿って整理します。

(1) 苦情受付の報告または直接受付

- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情受付の報告を受けますが、利用者から直接苦情を受ける場合もあります。
- 利用者が第三者委員に対して直接苦情を申し出る機会を確保するためにも、面接日の設定や電話連絡、手紙や意見箱など様々な窓口を用意することが重要です。
- 投書などによる匿名の苦情についても、第三者委員に報告されますので、記録にとどめるなどしたうえで、必要な対応を考えます。

(2) 苦情内容の報告を受けた旨の通知

- 苦情受付担当者から報告のあった苦情については、その内容を確認するとともに、苦情申出人に対しては、報告を受けた旨の通知をします。通知に使用する文書の雛形などを用意しておく必要があります。

(3) 苦情解決責任者への報告

- 第三者委員が直接苦情を受けた場合には、苦情申出人の意向を確認したうえで、苦情解決責任者に対し、苦情受付の事実およびその内容について報告し、苦情申出人と苦情解決責任者の間で、問題の解決に向けた話し合いがおこなわれるように必要な支援をします。
- なお、苦情解決責任者へ報告する際は、匿名者も含め苦情申出人が不利益を被ることのないよう、十分な配慮が必要です。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

①苦情申出人または事業者から助言を求められた場合

- 当事者どうし（苦情申出人と事業者）の話し合いに際し、苦情申出人または事業者から第三者委員に対し助言を求められた場合には、公正・中立かつ客観的な立場から助言します。
- 助言にあたり、苦情の内容によっては、苦情申出人と事業者の双方から詳

しく話を聞いたり、関係者から事情を聞くなど、客観的な立場から苦情内容の詳細の把握をおこなう必要が生じる場合もあります。その場合には、あらかじめ苦情申出人と事業者双方の同意を得たうえで、実施する必要があります。

②第三者委員が話し合いに立ち会う場合

- 第三者委員が苦情申出人と事業者の話し合いに立ち会う場合、両者の見解に相違がないか、事実誤認がないかなど、苦情の内容を詳しく確認します。
- 話し合いに立ち会うにあたり、苦情の内容によっては、苦情申出人と事業者の双方から詳しく話を聞いたり、関係者から事情を聞くなど、客観的な立場から苦情内容の詳細の把握をおこなう必要が生じる場合もあります。その場合には、あらかじめ苦情申出人と事業者双方の同意を得たうえで、実施する必要があります。
- 第三者委員は話し合いでの内容を受け、両者が納得する解決案について調整し、必要に応じて助言します。
- 事業運営やサービスの内容などについて、改善の必要が認められた場合には、事業者に対し改善の助言を行う必要もあります。
- 話し合いの結果や改善事項等については、書面による記録をとり、両者に確認をとります。
- 第三者委員が直接苦情を受け付けた場合等には、第三者委員が話し合いの場を設定する必要があることもあります。

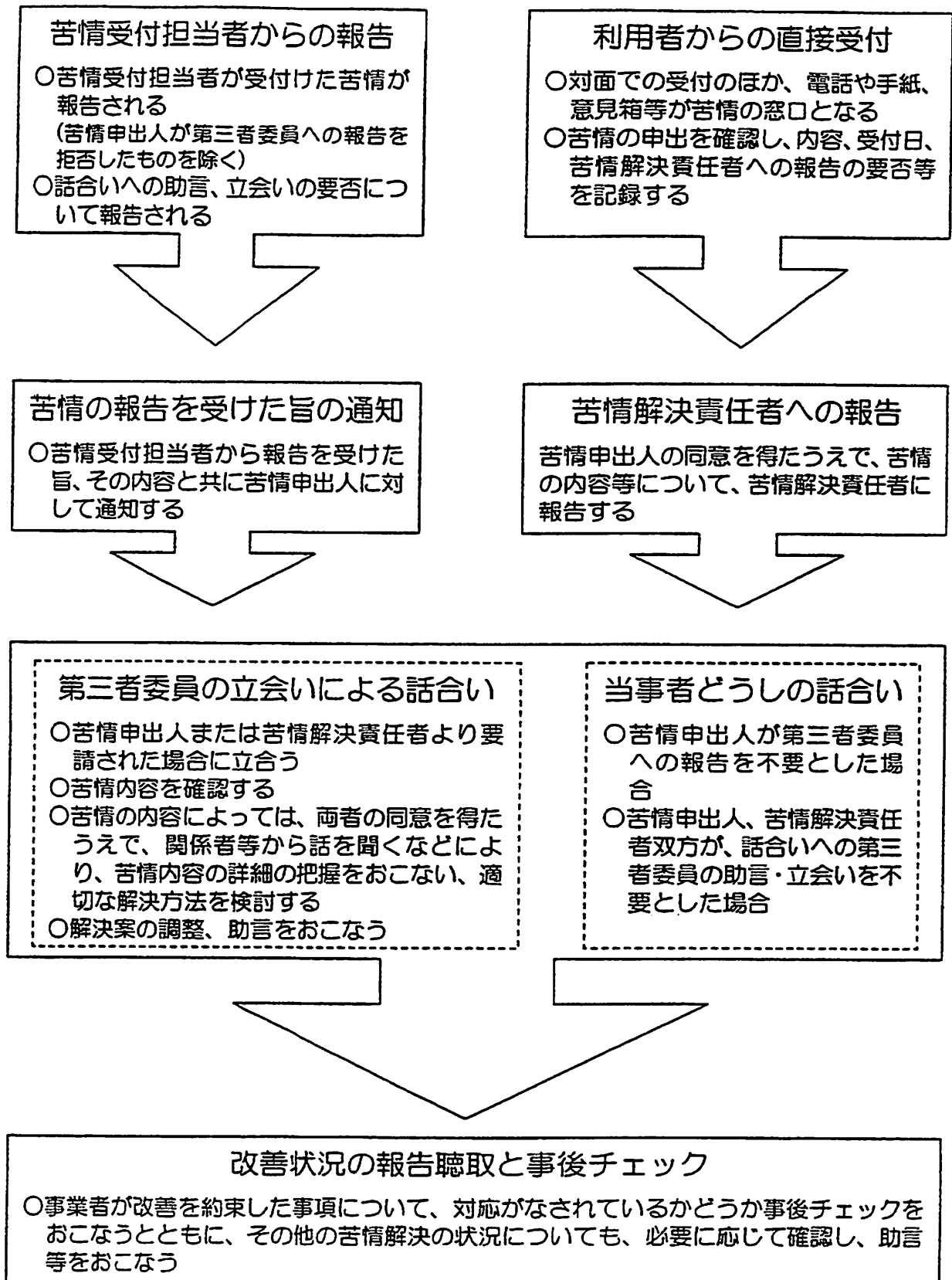
(5) 報告を受け事後チェック

- 事業者が苦情申出人に改善の約束をした事項について、苦情解決責任者から一定期間後に報告があります。第三者委員は報告の内容について、必要な助言を行うとともに、利用者に状況を尋ねるなどのチェックも必要です。
- 一定期間毎に、苦情解決責任者から苦情解決結果についての報告があります。第三者委員は報告の内容に対し、必要な助言をします。

(6) 解決困難な場合

- 苦情の内容や苦情申出人の意向によっては、解決の難しい事案も想定されます。そうした場合、第三者委員が一人で抱え込むことなく、苦情申出人等の同意を得たうえで、外部の適切な機関に迅速につなげることが大切です。

第三者委員からみた苦情解決の流れ



4. 活動にあたっての留意点

(1) 利用者との信頼関係づくり

- どんな人でも、あまり親しくない人に対して、苦情はいいずらいはずですが、とりわけ心身機能が低下している利用者の場合は、苦情を言葉にするという勇気さえもてない場合もあり、そのような人が福祉サービスについて困っていることはないかを引き出すことこそが大切です。
- 第三者委員は日頃からできる限り、福祉サービスを利用している人と接する機会をつくり、信頼関係を深めることで、利用者にとって「いつでも相談できる相手」であることが望まれます。

(2) 福祉サービス利用者の特性を踏まえる

- 第三者委員は、社会福祉法に規定された全ての社会福祉事業において設置されていますので、その対象は大変幅広いものとなっています。
- 第三者委員はその対象者の特性を理解し、コミュニケーションの取り方や対応の仕方を工夫することが必要となります。例えば、視覚障害の人には関係書類をひとつひとつ読み上げて情報を提供したり、知的障害の人には分かりやすい平易な言葉で説明したり、あるいは高齢者にはゆっくり時間をかけて何度も説明することなどが求められます。
- また、苦情があっても心に秘めてしまうような人に対しては、日常的な会話をするなかから、徐々に悩みなどを引き出していくような対応も必要です。

(3) 客観的な立場から、公正な判断による解決

- 苦情については、いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのようにといった事項について、苦情申出人および事業者とともに、苦情の内容によっては関係者などからも話を聞き、事業者の問題か、苦情申出人に起因するものなのか、あるいは利用者同士によるものなのか等を十分に把握したうえで、助言し解決していく必要があります。
- 第三者委員は、可能な限り苦情内容の詳細の把握をおこない、公正で妥当かつ苦情申出人と事業者が歩み寄れるような解決案を、助言していくことが求められます。

(4) 第三者委員自らもサービス内容をチェック

○福祉サービス利用者のなかには、例えば、乳児が自ら苦情を言葉にして訴えることが不可能であるように、年齢や障害、または保護者や代理人の不在などによって、本人から苦情の申し出が期待しにくい利用者も存在します。このような利用者を対象とする福祉サービス事業者の第三者委員は、利用者の立場に立って、サービス内容やサービス提供の方法、利用のし易さなどについて点検することで、今まで見えなかった問題点が浮かび上がり、その改善につなげることができます。

(5) 匿名の苦情等への対応

投書など匿名の苦情については、苦情受付担当者が第三者委員に報告することになっており、第三者委員は以下の点を踏まえ、必要な対応をおこなう必要があります。

○匿名による苦情等の申し立ては、根拠のない誹謗・中傷であったり、悪質ないたすらである可能性も否定できません。

○利用者の立場から考えると、苦情を申し立てたことによりサービス提供者から不当な仕打ちを受ける恐れがあり、苦情の内容が深刻であればあるほど、利用者は実名を明かすことに大きな不安を抱くことが考えられます。利用者はそれだけ弱い立場にあるということを十分に考慮する必要があります。

○苦情の内容によっては、事業者に対する対応や、匿名の苦情申出人へのプライバシーの配慮等、通常の対応以上に慎重な取り扱いが求められます。

○事業者が匿名の投書者を詮索することにより、匿名の投書者が不利益を被るような事態にならないよう、あらかじめ苦情解決責任者に対して注意を促すことが必要な場合もあり得ます。

○匿名の苦情であるために、具体的な内容や基本的な事項が確認できない場合には、取り扱いが不可能となることもあり得ます。

(6) 都道府県運営適正化委員会など関係機関との協力

○苦情の内容などによっては、都道府県の運営適正化委員会などの関係機関に相談することや、解決を委ねることが必要な場合もあります。第三者委員として手に余るような困難な事案については、無理に問題を抱え込むのではなく、苦情申出人の同意を得たうえで、運営適正化委員会へ迅速につなげることが、問題の解決につながることもあります。

○運営適正化委員会から協力を求められた場合、第三者委員は必要に応じて、

当事者の同意を得たうえで、利用者あるいは事業者の窓口となったり、話し合いに立会いその後の利用者と事業者の関係を見守るなど、問題解決にあたって運営適正化委員会との協力関係をつくることも必要です。

〔書式①〕

苦情受付書

【未込】
〔施設推進〕

受付日	平成 年 月 日 (曜日)		講師の姓	年 月 日	受付No	
記入者				講師の姓		
申出人	氏名(フリガナ)			住所	住 居	
	親指との関係	本人、親子、その他()				
申出人が本人以外の場合は、親指の氏名、年齢、性別、電話番号を記入						
苦情の内容	根拠の種類	<input type="checkbox"/> ケアの内容に関する事項 <input type="checkbox"/> 個人の嗜好・選好に関する事項 <input type="checkbox"/> 財産管理・遺産・遺言等 <input type="checkbox"/> 財産、財産、法律に関する事 <input type="checkbox"/> その他()				
申出人の希望等						
備考						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 見直して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他 []					
申出人への確認	第三者委員への報告の要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		確認欄 []		
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否	要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		確認欄 []		

〔書式①表〕

相談記録						
想定原因	<input type="checkbox"/> 設備・備不足	<input type="checkbox"/> 職員の差	<input type="checkbox"/> サービス内容	<input type="checkbox"/> サービス量	<input type="checkbox"/> 競利侵害	<input type="checkbox"/> その他 []
処理経過						
結果						

【書式①裏】

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦情申出人様

第三者委員名印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付№ ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日（曜日）	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	親睦との関係	本人、親、子、その他（ ）
苦情の内容			

[書式③]

(苦情解決責任者・第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員（苦情申出人） 様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付けの苦情（受付№ ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

障 第 4 5 2 号
社援第1352号
老発第514号
児発第575号
平成12年6月7日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長

厚生省社会・援護局長

厚生省老人保健福祉局長

厚生省児童家庭局長

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について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成12年6月7日法律第111号)の施行に伴い、社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、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ものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第65条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

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

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を經營する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

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適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

○ 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。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。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

○ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

○ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

○ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

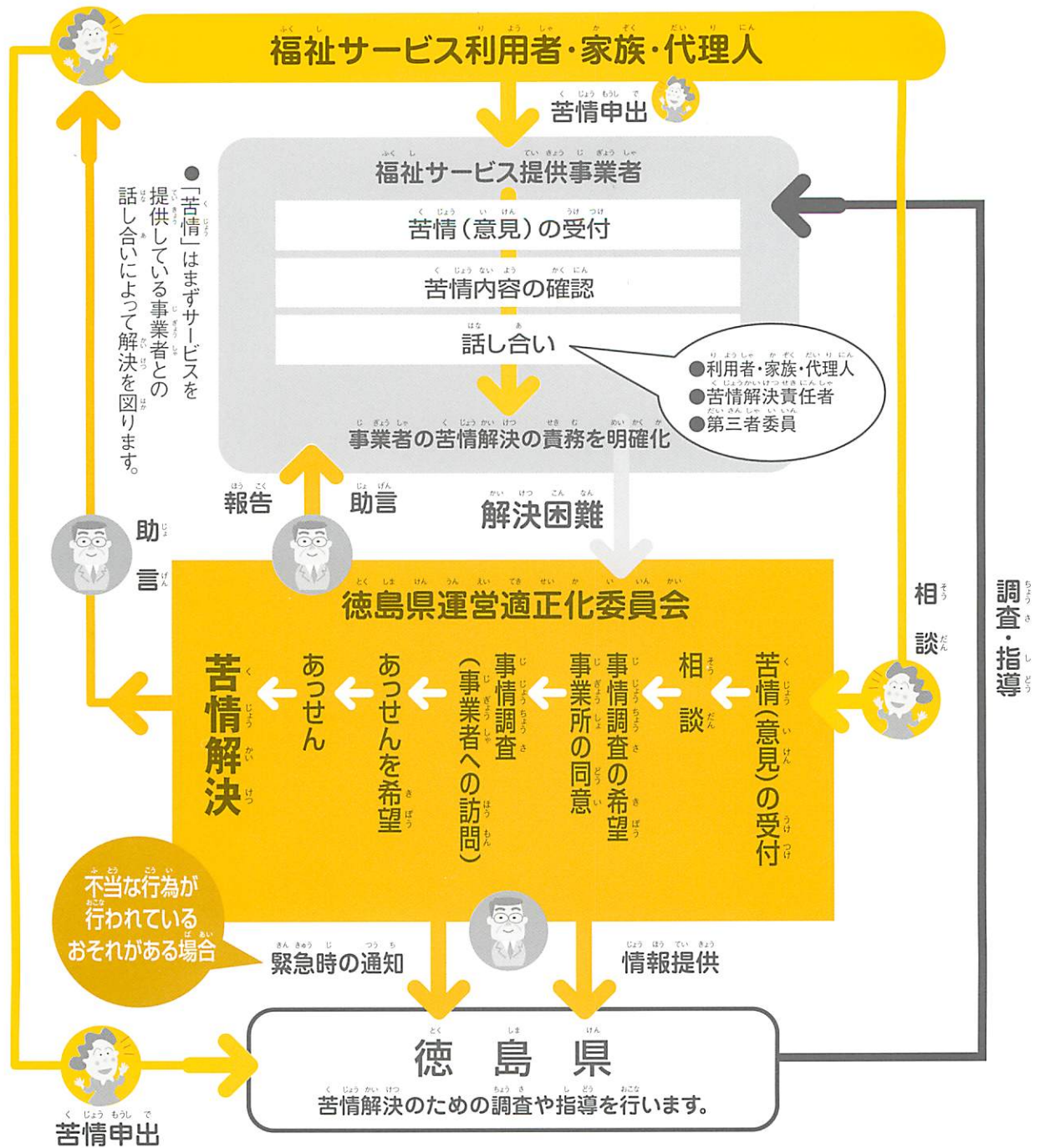
本資料集の作成にあたり、以下の文献を参考にいたしました。

- 『福祉サービス事業者のための苦情解決制度ガイドライン』
社会福祉法人東京都社会福祉協議会
- 『福祉サービスにおける第三者委員苦情解決ハンドブック』
社会福祉法人大阪府社会福祉協議会 大阪社会福祉研修センター
- 『福祉サービスに係る苦情解決のあり方 福祉サービスに係る苦情解決に関する検討会報告書』
社会福祉法人全国社会福祉協議会 福祉サービスに係る苦情解決に関する検討会
- 『利用者とのよりよい関係づくりをめざして』
社会福祉法人全国社会福祉協議会 社会福祉制度・予算対策委員会施設部会 福祉施設における苦情解決のあり方特別委員会

第三者委員の役割と活動

平成15年7月
社会福祉法人 全国社会福祉協議会 企画部
〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2
TEL.03-3581-7819 FAX.03-3581-7928

【徳島県運営適正化委員会の仕組み】



徳島県運営適正化委員会

〒770-0943 徳島市中昭和町1-2

県立総合福祉センター3階

徳島県社会福祉協議会内

TEL(088)611-9988・FAX(088)611-9995

E-mail: office@tokuut.jp

http://www.tokuut.jp/