



第三者委員についてのQ&A

Q1 事業者の苦情解決の仕組みとして、なぜ第三者委員を設置しなければならないのですか。

A1 国の指針(※)において「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していくため、第三者委員を設置することとされています。」

Q2 第三者委員を設置する意味や期待されている役割はどんなことですか。

A2 「直接職員には言いにくい」「事業者の問題だけで終わらせたくない」など、申出者の気持ちや立場に配慮し、事業者の視点だけではなく、第三者の客観的な意見を積極的に取り入れることができます。

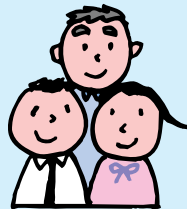


Q3 第三者委員は、どのような立場の方をお願いすればいいのでしょうか。

A3 専門性を有する学識経験者、社会福祉士、弁護士、医師、評議員(理事は除く)、監事、他の事業者の役職員や、地域から信頼のある民生委員児童委員、当事者団体・家族会代表者などが考えられます。

Q4 第三者委員は何人設置すればいいですか。また、どのような設置形態が考えられますか。

A4 中立性・公正性確保のため、複数であることが望ましいとされています。事業者単独で設置する形態のほか、第三者委員会を構成する形態、地域や複数の事業者で共同設置する形態が考えられます。



Q5 第三者委員の報酬はどのように考えればいいでしょうか。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ですが、第三者委員の設置形態また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は、報酬対応も差し支えないとされています。

A5 第三者委員の設置形態また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は、報酬対応も差し支えないとされています。



Q6 第三者委員の設置手順の流れは、どのようになりますか。

A6 ①事業者に適した候補者の人選、②規程や各種様式の作成、③理事会等での承認、④契約書・重要事項説明書、ポスター、リーフレット、広報紙等による利用者への周知という流れになります。

(※)平成12年6月7日付旧厚生省通知「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」より

第三者委員の活動事例

(かながわ福祉サービス運営適正化委員会)

ある事業者では、民生委員児童委員のAさんと近隣の別法人施設長のBさんに第三者委員を依頼している。

第三者委員Aさんは、利用者Cさんから「担当職員に作業が遅くなったと言われ傷ついた。担当職員は信用できない」と相談を受けて、同じ第三者委員Bさんと一緒に担当職員と責任者から事情を聞いた。その結果、担当職員は利用者Cさんの集中力が最近著しく低下していることを心配して、今後どう支援していくか職員同士で話し合っていたのをCさんが偶然に聞いていたことが分かった。

第三者委員2名から利用者Cさんにその経緯を分りやすく伝えたところ、Cさんは納得することができた。

後日、第三者委員と事業者との間で、この作業グループが担当職員一人に任されていることも事業者の課題であるとの認識が共有され、今回の件を通じて事業者の運営体制を見直すきっかけとなった。

事業者段階における苦情解決の仕組み

【申出者】利用者・家族等

苦情の申出

話し合い

【事業者の苦情解決の仕組み】

【苦情受付担当者】事業者職員

- 苦情の受付
- 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- 苦情内容、対応状況等の苦情解決責任者・第三者委員への報告



【苦情解決責任者】施設長・理事等

- 事実確認・事実調査
- 申出者への事情説明、事業者対応の改善報告
- 申出者との話し合いの設定(第三者委員立会い要請)



【第三者委員】



- 申出者から直接相談を受付
- 苦情受付担当者から報告
- 苦情解決責任者との情報共有
- 事業者への事実確認・事実調査
- 事業者への助言
- 申出者への報告
- 申出者との話し合いへの立会い