

## 奈良県運営適正化委員会

福祉サービスに関する苦情などを適切に解決する中立、公正な第三者機関として社会福祉法人奈良県社会福祉協議会に設置されています。(社会福祉法第83条に基づく) 必要に応じて、「相談」「助言」「調査」「あっせん」を行います。

また事業者段階の苦情解決のしくみの活性化を目的とし、サービス提供者向け(施設・事業所)に研修事業や巡回訪問等の支援も行っています。



### 運営適正化委員会 相談のながれ

**1 苦情の受付** (来所、電話、書面・FAX、メール)

**2 事実確認**

**3 解決方法の検討・決定** (苦情解決合議体)

#### A. 説明・助言

申出人に対する事情の説明や事業者に対する助言を行います。

#### B. 事情調査

#### C. あっせん

話し合いの場の設定、解決方法の提案をします。

#### D. 県知事通知

虐待や法令違反など改善を要する重大な不法行為は県知事へ通知します。

**4 結果の確認**

不調に終わったものを除き、一定期間経過後申出人および福祉サービス提供者から改善結果などについての報告を受け確認します。

## 第三者委員 具体的な活動 ステップ

STEP  
1

### まずは関係づくりから

- 利用者との交流
- サービス利用体験・宿泊体験
- イベントへのご招待

STEP  
2

### 学びの場の共有

- 家族会・保護者会への参加
- 職員会議・学習会への参加
- 第三者委員研修参加 (スキルアップ)

STEP  
3

### いよいよ相談活動へ

- 第三者委員「意見箱」の設置
- 定例相談日の設定
- 第三者委員相互の意見交換

## 奈良県運営適正化委員会

設置主体: **社会福祉法人奈良県社会福祉協議会**

住所: 〒634-0061

奈良県橿原市大久保町320-11 社会福祉総合センター内 1F

電話&FAX: **0744-29-1212**

電子メール: [unteki-soudan@nara-shakyo.jp](mailto:unteki-soudan@nara-shakyo.jp)

相談受付: **月曜日～金曜日** (土日祝日・年末年始は除きます)

午前9:00～午後5:00

# 第三者委員の レシピ



奈良県運営適正化委員会

TEL 0744-29-1212

## 第三者委員とは…

苦情解決のしくみにおいて、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促進するため「第三者委員」が設置されています。

### どんな人に…【要件】

「苦情解決を円滑・円満に解決、信頼性を有する人」  
どんな人なら相談しやすいでしょう。まずは身近な人から候補を考えてみましょう。

#### 例示 2つの組み合わせ

- ①地域にゆかりのある人  
民生委員、児童委員、自治会、家族会 など
- ②専門性を有する人  
社会福祉士、弁護士、学識経験者、医師、元役職員、評議員（理事は除く）、監事 など

### どんな形で…【設置形態】

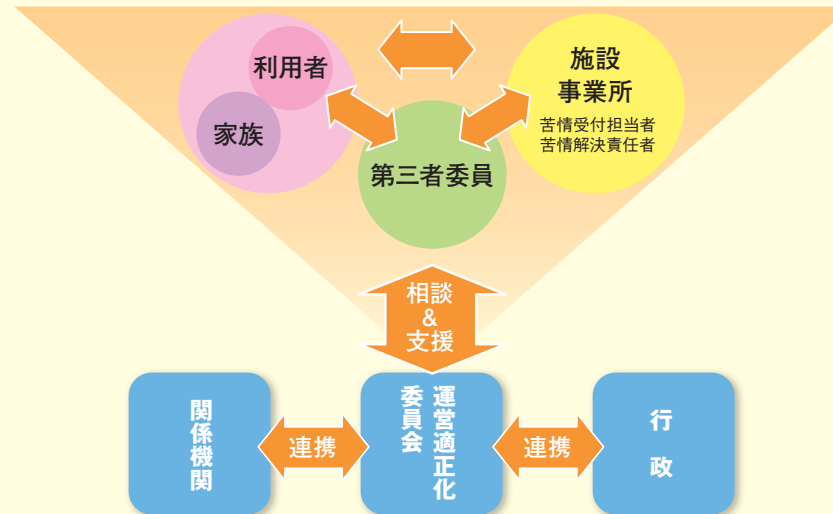
自分達の施設・事業所にあわせた形で考えてみましょう。  
（※基本複数名で設置）

- 例示
- ①個別形式…個人へ委嘱
  - ②委員会形式…第三者委員を含めた複数の役職員で構成
  - ③協議会形式…地域や複数の事業所による共同設置

### 【報酬】

「公平・中立性を確保するためにできる限り無報酬が望ましい」とされていますが、「実費弁償費程度」、中立性が確保される場合には報酬支弁も可とされています。

## 事業者段階での苦情解決のしくみ



福祉サービス利用者の適切なサービス利用及び権利擁護を目的に、すべての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した。

（社会福祉法第82条）

事業者段階における苦情解決のしくみについては、具体的に3つの役割が示されています。

（旧厚生省通知「苦情解決のしくみの指針」）

### 1 苦情受付担当者

利用者が申し出しやすいよう受付窓口として設置。  
苦情の受付・記録、苦情解決責任者への報告をします。  
また申出人の同意を得て第三者委員へ報告します。

### 2 苦情解決責任者

主に施設長や理事長がつとめています。  
苦情の報告を受け、事実調査、申出人との話し合いを行い、サービス改善を実施します。

### 3 第三者委員

利用者が直接言い出しにくい場合、施設・事業所には職員以外に第三者委員が設置され、利用者から直接相談を受けたり、話し合いへの立ち会いを行います。

## 第三者委員設置手順

### ① 人選

「苦情受付担当者」「苦情解決責任者」「第三者委員」の人選をする。

### ② 規定作成

「規定」を作成、各種様式を整える。

### ③ 承認

理事会や役員会などで体制や選任過程を明らかにし承認を得る。

### ④ 広報周知

ポスターやパンフレット、「重要事項説明書」等で利用者・家族へ周知する。

### ⑤ 育みアレンジ

理念に沿ってまずは第三者委員と利用者・事業所との関係づくりから。

