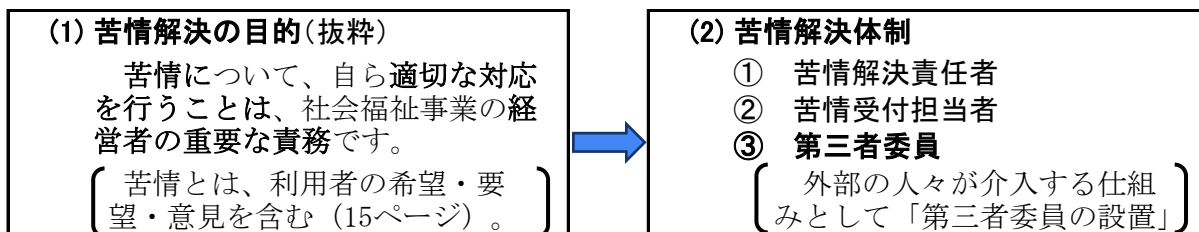


## 資料「苦情解決体制整備のために一第三者委員の設置と結果の公表」の構成

令和6年2月26日

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会  
和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

### 1 苦情解決の目的と体制 (1ページ)



### 2 第三者委員の職務 (2ページ～)

多くの事業所では第三者委員を設置済みですので、まず、その「職務」を確認し図解しました。

- (1) 苦情受付担当者から受け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触接受付
- (4) 苦情申出人への助言(助言を求められた場合)  
苦情申出人の立場等に十分配慮したうえで、公正・中立、客観的に。  
〔 ・ 苦情申出人の「期待」をキャッチする。 否定も肯定もしない。 (3ページ)  
・ 苦情申し出に至った、「きっかけ」は何かを聞く。  
・ 「できません」より「あなたの期待に添えなくてごめんなさい」と自尊心を傷つけない。 〕
- (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
- (9) 参 考 (5ページ) 〔 苦情対応の心構え・基本姿勢  
二次クレームに繋げないために 〕

### 3 第三者委員の設置 (6ページ～)

- (1) 第三者委員の設置形態(提案:事業所毎設置が原則、共同設置も) (8ページ)
- (2) 第三者委員の要件(提案:評議員、監事、民生委員・児童委員) (9ページ)
- (3) 第三者委員の人数(提案:3名以上) (11ページ)
- (4) 第三者委員の報酬(提案:報告聴取のみなら費用弁償) (12ページ)  
〔 報酬等の支払いは、その職務に応じて支払われるべきもの 〕
- (5) 現状からのステップアップへ(提案) (13ページ)

現状		ステップアップへ
第三者委員の設置は48.7%	⇒	第三者委員による苦情検討委員会開催
第三者委員の報酬無しが82.0%		(年2回、費用弁償)
まず、第三者委員を設置し「苦情検討委員会(年2回)」の開催を提案します。		

### 4 苦情解決結果の公表 (提案) (15ページ)

苦情解決結果は、インターネットを活用し、実績を掲載・公表する。  
(併せて、「事業報告書」や「広報誌」等にも実績を掲載し、公表する。)