

# 第三者委員の役割と活動 (第三者委員になられたあなたへ)

## ● 第三者委員とは

第三者委員は、福祉サービスの苦情解決において、社会性や客観性を確保するため、公平中立な立場で福祉サービス利用者が抱える要望や苦情の声に耳を傾け、話し合いへの立ち会いや必要なアドバイスをすることで適正な対応を推進するために設置されています。

## ● 福祉サービスにおける苦情解決の意義

### ① 利用者の福祉ニーズを把握する

- ・利用者本位のサービスが提供されるよう、利用者の声を受け止める必要があります。「苦情」も利用者の声です。

### ③ 業務改善とサービスの向上を図る

- ・苦情の解決を図ることで、業務改善やサービス向上につながることがあります。苦情解決体制を整備して、利用者の声を広く拾い上げる取組が必要です。

### ② 利用者の利益を保護する

- ・利用者は何らかの支援を必要としています。適切な支援が受けられないなど、低劣な支援にならないよう、利用者の利益を保護する必要があります。

### ④ よりよい社会福祉援助のために

- ・現状のサービスや自らのサービスだけでは解決できないことがあります。他事業者や関係機関と連携し、新しいサービスや仕組みを作り上げることも必要です。

## ● 事業者段階における苦情解決の仕組み

【申出人】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

- 苦情の受付
- 苦情内容、利用者意向等の確認と記録
- 苦情内容等を責任者や第三者委員へ報告

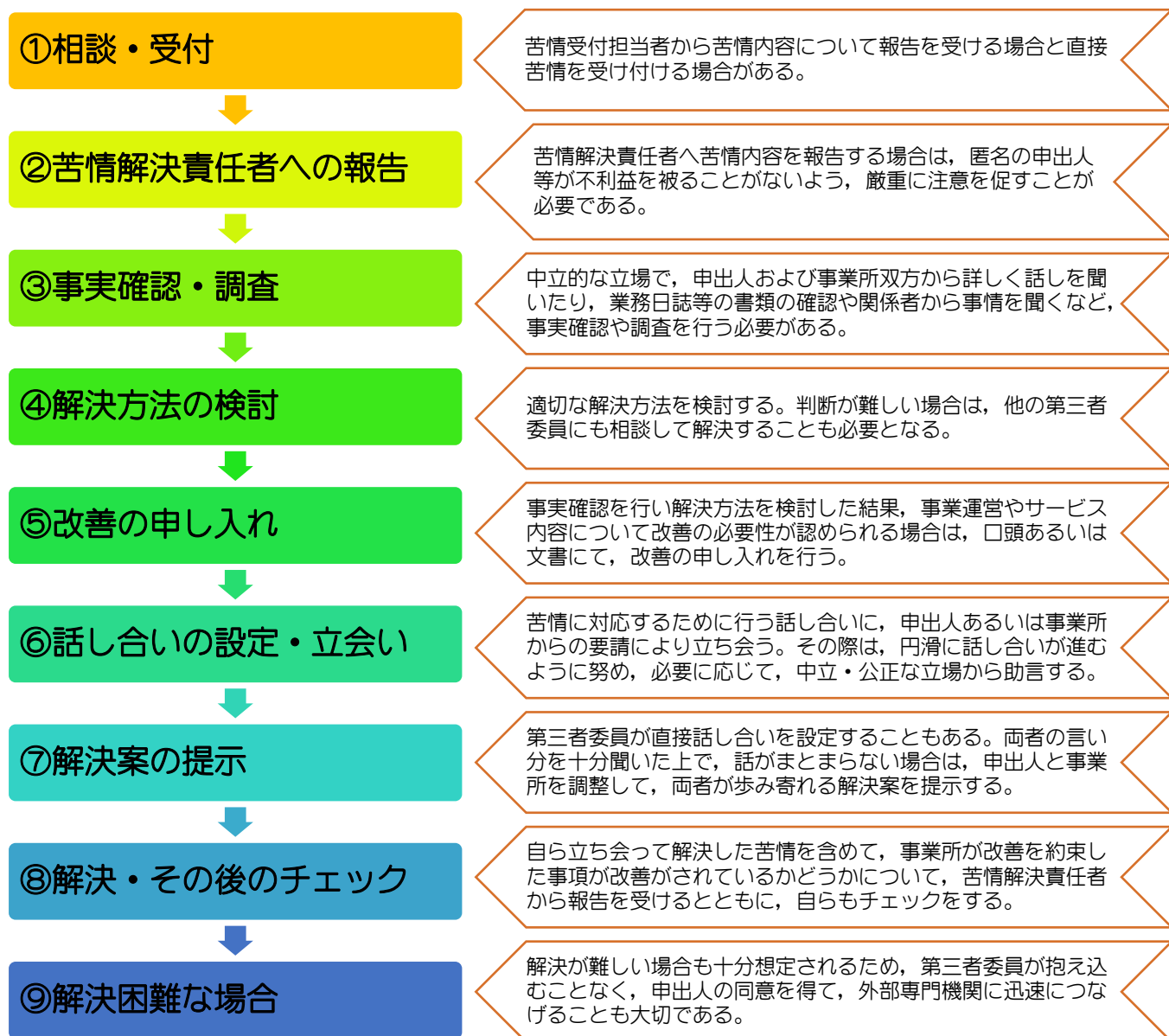
### 苦情解決責任者

- 事実確認・事実調査
- 申出人への事情説明、事業所対応の改善報告
- 申出人との話し合いの設定

### 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・事情調査
- 事業者への助言
- 申出人への報告
- 申出者との話し合いへの立会い

## ● 第三者委員の苦情解決の取組



## ● 第三者委員活動を充実させるためのチェックリスト

- 事業者の運営方針やサービス内容を把握していますか？
- 事業者の苦情解決の体制や方針を理解していますか？
- 事業者から第三者委員の役割や具体的な活動内容の説明がありましたか？
- 事業者で策定している苦情解決規程や記録様式は確認しましたか？
- 定期的に事業者を訪問する機会がありますか？
- 利用者や家族と交流する機会がありますか？
- 利用者に第三者委員を知ってもらう工夫をしていますか？
- 利用者や家族が第三者委員に直接相談できる連絡手段がありますか？
- 職員や第三者委員相互の情報交換や意見交換の機会がありますか？