

社会福祉法人 啓真会 福祉サービスに関する苦情解決の仕組み 第三者委員

新任・再任 の別	氏 名	性別	住 所	親族等の関係	役職要件
再任	太田 祐一	男性	新潟市西区大友	無	法人評議員
新任	渡邊 利昭	男性	新潟市西区槇尾	無	法人評議員

厚生労働省「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

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。

(3) 第三者委員

○ 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ること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。（評議員(理事は除く)、監事、社会福祉士、民生委員、児童委員、弁護士など）

○ 人数

第三者委員は、中立・公正の確保のため、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。