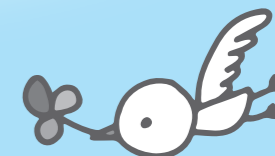


福祉サービスにおける苦情解決

# 第三者委員 ハンドブック



平成31年3月

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会  
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

## 第三者委員の皆様へ

運営適正化委員会は、福祉サービスの利用者からの苦情・相談を受け付け、事業者と利用者との間に立ち、より良い福祉サービスの利用や提供が行われることを目的に、調査や助言及び利用者と事業者・第三者委員の話し合いの勧め等を行っています。

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会では、平成12年の設置以来、960件（平成31年2月末累計）もの苦情や相談を受け付けてきました。

その中から見えてくることは、『利用者（支援される人）は、事業者（支援する人）には直接、苦情が言いにくい状況にある』ということです。

介護保険制度の導入から、福祉サービスの利用は、利用者と事業者が対等である契約になりましたが、利用者が事業者に要望や苦情などを言い出しにくいのでは、両者の立場が対等になっているとは言えません。

また、利用者が事業者に思いを伝えても、「支援する側」の一方的な説明では利用者が納得できなかったり、当事者同士の話し合いで感情的になってしまったりする場合があります。

そのような時、事業者ではなく苦情解決のための「第三者委員」が中立の立場で苦情・要望を受けとめ、解決への方法を探る役割として、その活動が期待されています。

このハンドブックは、事業者における苦情解決の意味や仕組みなどを知っていただくとともに、第三者委員の皆様の役割や活動について説明しています。

第三者委員の皆様には、このハンドブックを御活用いただき、「施設・事業所に足を運んでみよう！」と書いていただければ幸いです。

平成31年3月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会



# も く じ

<b>【1】 第三者委員とは</b> .....	1
<b>【2】 福祉サービスにおける苦情解決の仕組み</b> .....	4
1 福祉サービスの苦情解決の意義 .....	5
2 事業者における苦情解決体制 .....	8
3 事業者における苦情解決の流れ .....	12
<b>【3】 第三者委員の活動</b> .....	15
1 第三者委員の役割 .....	16
2 第三者委員活動の実際 .....	20
3 第三者委員活動の留意点 .....	23
〈参考〉 苦情受付の心構えとポイント .....	25
〈参考〉 第三者委員施設訪問活動確認シート（例） .....	26
〈参考〉 苦情対応の事例 .....	27
<b>【参考資料】</b>	
1 社会福祉法（抜粋） .....	29
2 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 .....	30
3 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業 .....	35
4 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について .....	37
書式①「苦情受付書」（苦情受付担当者） .....	39
書式②「苦情受付報告書」（第三者委員→苦情申出人） .....	41
書式③「苦情解決結果報告書」（苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人） .....	42
別紙1「掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）」 .....	43
5 （鳥取県運営適正化委員会）福祉サービスに関する苦情解決ポスター .....	44
6 社会福祉協議会における「苦情解決」窓口等の設置について .....	45
7 （参考）福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）〔例〕 .....	46
8 法人・事業所情報 .....	49



## 【 1 】 第三者委員とは

第三者委員を頼まれたけど、何をすればいいのかわからない。  
第三者委員の役割って、何？

まずは、第三者委員について、Q&A方式で簡単に説明します。

とりあえず、ページを開いて、読んでみましょう！



**Q 1 第三者委員を頼まれましたが、苦情解決においてどんな役割がありますか ?**

A.

苦情解決に、当事者だけでなく第三者が関わることで、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となることが期待されています。

**Q 2 具体的にはどんなことをするのですか ?**

A.

利用者が職員に苦情を申し出しにくいときに、苦情や要望を聞いたり、申出人と事業者との話し合いへの立会い、助言等、解決への調整役となります。また、日常的な状況や利用者の意見等を把握し、助言等を行います。

**Q 3 第三者委員は、事業者とどういう関係になりますか ?**

A.

対立する関係でも味方でもなく、利用者がよりよい福祉サービスを受けられるよう、公正・中立な関係を保つことが必要です。

**Q 4 報酬や交通費はもらえるのですか ?**

A.

公正・中立であるため、原則無報酬が望ましいとされています。交通費等の実費弁償については、事業者との話し合いで決めます。

**Q 5 第三者委員の基本的な活動について勉強したいのですが !**

A.

第三者委員活動のあり方に関する研修会などに積極的に参加しましょう。また、第三者委員が相互に連絡を取り合ったり、学習の場を持つことが必要です。

**Q 6 第三者委員活動をする上で注意すべきことはなんですか ?**

A.

利用者がよりよい福祉サービスが受けられるよう、利用者を支援し、代弁するという機能を果たすことが期待されますので、利用者との信頼関係を築くことが必要です。利用者の状況や特性にも配慮しましょう。  
なお、守秘義務の厳守はいうまでもありません。

**Q7 事業者から、「苦情の申出があったので対応してほしい。」と依頼がありました。まず、何をしたらいいのですか？**

A.

事業者から苦情申出の報告を受けたら、まず内容を確認します。次に、申出人に、苦情を受け付けたことを連絡し、内容に誤りがないこと等を確認します。

**Q8 申出人から苦情を直接受け付けるときに注意することはありますか？**

A.

まずは、申出人が安心して話せる雰囲気をつくるのが大切です。申出人の話をとにかく聴き、心情を受け止めましょう。その上で、苦情の内容は何か、申出人は何を希望しているのか、隠れたニーズはないかを見極めていきます。

**Q9 苦情の相談を直接受け付けた際に、申出人が苦情解決責任者（事業者）への報告を拒否する場合は、どうしたらいいですか？**

A.

原則として利用者の同意が必要です。匿名扱いでの報告や、運営適正化委員会等外部の機関への相談なども提案し、できるだけ苦情解決責任者へ「苦情」の内容が伝わるよう働きかけます。

**Q10 事業者と申出人との間で解決しにくいケースの場合、第三者委員としてはどうしたらいいですか？**

A.

解決困難なケースであれば、申出人の同意を得て他の第三者委員と相談した上で解決を図る方法も考えられます。また、運営適正化委員会等の外部の機関に相談するなどの方法があります。

**Q11 第三者委員と事業者で意見が違うときはどうしたらいいですか？**

A.

「利用者の立場になって、訴えをよく聞き、対応すること」が大切ですから、そのためにはどうしたらよいかについて、事業者と第三者委員がともに研修し、検討し、それぞれの役割を理解することが重要です。

**Q12 利用者からの苦情がないときは、どんなことをしたらいいですか？**

A.

できるだけ施設や事業所を訪問し、利用者の日常的な状況を把握したり、利用者とのコミュニケーションがとれる機会をつくります。また、苦情が出しにくい状況がないか、客観的な視点で点検します。そこで気づいたことや意見等を事業者に伝え、サービスの改善に繋がるよう、助言をします。

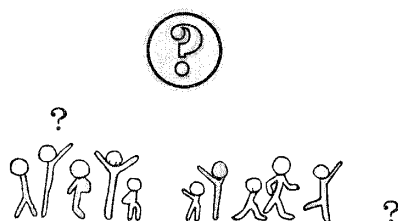


## 【2】 福祉サービスにおける苦情解決の仕組み

第三者委員は、苦情解決の仕組みの中の一つです。

では、なぜ、事業者は苦情解決に取り組まなければならないのでしょうか。

次は、福祉サービスにおける苦情解決の全体像をつかみます。



# 1 福祉サービスの苦情解決の意義

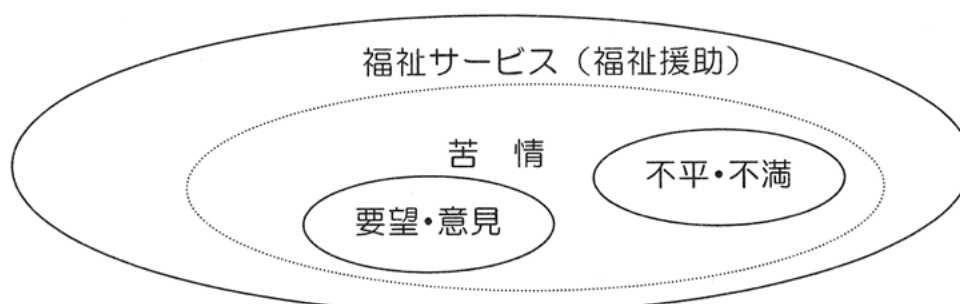
## 1 福祉サービスの「苦情」とは何か？

「苦情」という言葉は、得てして、利用者の事業者に対する不平・不満、あるいは、利用者と事業者間のトラブルの問題と考えられがちで、事業者にとっては、面倒なもの、厄介なものというマイナスイメージがあります。

福祉サービスにおける「苦情」は、一般的に言われる「苦情」とは異なる点があります。

福祉サービスとは、利用者の暮らしの様々な困難＝福祉ニーズを解決していく営みです。「苦情」を表面的に不平・不満と捉えるのではなく、利用者の福祉に対する意思表示で福祉ニーズの表現として捉えると、「苦情」をきっかけとしてその背後にある利用者の福祉ニーズを解決していくことは、福祉援助のプロセスそのものと言えます。

### 【図1】福祉サービスの「苦情」のとらえ方



## 2 苦情解決に取り組む意味

### 利用者の福祉ニーズを把握する

福祉サービスを提供するにあたっては、利用者本位となるよう、利用者の声をよく聴き、受け止める必要がありますが、「苦情」も利用者の声のひとつです。「苦情がない」というのは、利用者の声・ニーズを把握する機会を逃しているとも言えます。福祉ニーズの表現としての「苦情」を解決することは、福祉サービスや社会福祉援助が本質的に持つ意味からも要請されることです。

### 利用者の利益を保護する

福祉サービスの利用者は、身体面や精神面、経済面などにおいて、自立した生活を営むうえで何らかの支援を必要としています。そのような利用者が低劣なサービスを甘受せざるを得ないことがないよう、苦情の解決を図り、利用者の利益を保護することが必要です。

### 事業者の業務改善と福祉サービスの向上を図る

事業者にとっては、「苦情」を受け止め、対応することにより、自らの業務改善を行い、福祉サービスの質の向上のきっかけとすることができます。また、そのことによって利用者との信頼関係を築くことができます。広く利用者の声を拾い上げるために、苦情解決体制を整備することが求められます。

### よりよい社会福祉援助のための取組みを進める

「苦情」によっては、現状の福祉サービスや一事業者だけで解決することが困難なときがあります。このような時、福祉ニーズや福祉課題が何であるかを見極め、よりよい社会福祉援助のために、他の事業者や関係機関と連携し、新しい福祉サービスや仕組みを構築していくことも必要です。

## 3 苦情解決の制度的要請

社会福祉基礎構造改革（平成10年～）では、「利用者本位の制度」を目指したとされているように、福祉サービスの利用者事業者の関係を対等なものとして位置づけました。

しかし、福祉サービスの利用者は、身体面や精神面、経済面などにおいて、自立した生活を営む上で何らかの支援が必要な状態にあります。

社会福祉法では、このような福祉サービス利用者の状況をふまえ、事業者との実質的な対等性を確保するために「福祉サービスの利用者の利益の保護」を図るための仕組みが規定されています。

### 福祉サービスの苦情解決に関する規定

#### ■社会福祉法第82条（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

「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。」

#### → 事業者段階の苦情解決の責務の明確化

#### ■社会福祉法第83条（運営適正化委員会）

「都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に（中略）運営適正化委員会を置くものとする。」

#### → 都道府県段階での苦情解決

#### ■社会福祉法第85条（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

「運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。」

「運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。」

→ **運営適正化委員会の調査とあっせんによる苦情解決**

■厚生省通知「児童福祉施設最低基準等（児童福祉施設最低基準、養護老人ホームの設置及び運営に関する基準、知的障害者援護施設の設置及び運営に関する基準、身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準、精神障害者社会復帰施設の設置及び運営に関する基準）の一部を改正する省令の施行について」

（平成12年8月22日 厚生省令第112号、障第615号、老発第598号、児発第707号）

→ **介護保険事業に加え、福祉施設の「最低基準」として苦情の適切な対応の体制づくりの義務付け**

■厚生労働省通知「社会福祉事業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」

（平成29年3月7日一部改正 雇児発0307第1号、社援発0307第6号、老発0307第42号）

「1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を運営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 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ことが重要である。」

→ **事業者段階での苦情解決の仕組みづくりに取り組む際の指針。  
その目的及び「苦情受付担当者」「苦情解決責任者」「第三者委員」の設置を明示**



## 2 事業者における苦情解決体制

### 1 苦情解決の体制

国の指針（平成29年3月7日付改定）では、福祉サービスを提供する者に対して、苦情解決の体制として、次の3つを設置することを求めています。

- (1) 苦情解決責任者
- (2) 苦情受付担当者
- (3) 第三者委員

### 2 苦情解決責任者

#### ■ 設置の目的

→ 苦情解決の「責任主体」を明確にする

責任主体が事業者内で曖昧であれば、苦情があってもうやむやになったり、同じ苦情が繰り返され、サービスの低下を招くこととなります。さらには、悪質な場合、利用者に対する権利侵害行為が潜在化することにもなります。

事業者内外に責任主体を明示し、事業者が社会的な責務をもった存在であることを表明する必要があります。

#### ■ 設置の方法

→ 施設長や理事等が就任する

苦情解決責任者は、苦情の申出人との話し合いを行うなど、事業者側の苦情対応に関する責任者です。苦情対応の結果について最終的に責任を負うこととなります。また、施設や事業所内の苦情解決体制のシステム管理を行う責任者でもあります。そのため、施設や事業所のサービスの実施状況や全体を総括できる責任ある立場の者になることが求められています。

〔設置例①〕 法人の理事（長）

- ・各施設や事業所のサービスの品質管理を一元的に行いやすい一方、法人と各施設や事業所の所在地が離れているような場合には、日常的に対応できる体制を整えることが必要です。

〔設置例②〕 施設や事業所の長

- ・複数の施設や事業所がある場合、各施設や事業所で責任体制を明確にできます。しかし、各施設や事業所で格差が生じたりすることもあり、同じ法人の施設や事業所同士で相互に高めあう姿勢が大切です。

## ■ 役割

→ 苦情解決システムが十分機能するよう管理し、適正な苦情解決を図る

## 3 苦情受付担当者

### ■ 設置の目的

→ 利用者等が苦情の申出をしやすい環境を整える

### ■ 設置の方法

→ 職員の中から任命する

任命方法には、苦情解決責任者が推薦し、理事長が任命する等の方法が考えられます。

苦情受付担当者は利用者やその家族から「話を聴く」ことがきちんとできる、相談援助技術を備えていることが必要です。

また、苦情受付担当者は「苦情申出をしやすい環境を整える」という目的にかなうよう考慮して設置する必要があります。

〔設置例①〕施設や事業所ごと、あるいは、サービスごとに置く。

〔設置例②〕法人として置く。

〔設置例③〕法人と事業所ごと、双方に置く。

日常的に直接サービスを受けている職員に苦情を言いにくいことが想定される場合は、事務長等のそれ以外の職員を担当者にしたり、設置例②、③のように法人に担当者を置く方法も考えられます。また、男女で複数設置するなどの工夫も必要です。法人のサービスの種類と人材の状況に応じて、工夫することが必要です。

### ■ 役割（職務）

→ 苦情受付担当者は、苦情に関する事案については、業務上の職制とは別に、苦情解決責任者の指揮命令のもとで苦情解決業務にあたる

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

## 4 第三者委員

### ■ 設置の目的

- 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する

### ■ 設置形態

- 経営するすべての施設や事業所の利用者が活用できる体制を整備する

それぞれの施設・事業所や法人ごとに設置することが好ましいですが、苦情解決の実効性が確保され、客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することができます。

例えば、市町村単位や郡域で複数事業所や複数法人が共同設置することも考えられます。

また、第三者委員という名称が利用者等にとって馴染みにくい場合は、「苦情解決委員」「ふれあい相談員」等の名称を用いられても構いません。

### ■ 第三者委員の要件

- 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者
- 世間からの信頼性を有する者

例として、評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士等があげられます。

### ■ 人数

- 中立・公正性確保のため、複数であることが望ましい

中立・公正性を確保することを前提に、施設や事業所の規模及びサービス内容に応じた人数や男女のバランスに配慮する必要があります。

第三者委員は、個々に職務にあたることを原則としていますが、効果的な苦情相談対応の観点等から、委員相互に情報交換等の連携が重要になります。

また、委員間の連絡調整や学習の場を積極的にもつことが必要です。

このため、第三者委員からなる「苦情解決委員会」を設置し、解決困難なケースについて「合議」により解決を図る活動方法も考えられます。

## ■ 選任方法

→ 経営者の責任において選任する

理事会が選考し、理事長が任命（委嘱）することが例として示されています。  
また、選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行うことも示しています。

## ■ 報酬

→ 中立性を確保するため、実費弁償を除き、できるだけ無報酬であることが望ましい

ただし、第三者委員の設置の形態又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には、報酬を出すことは差し支えないとされています。  
また、経費を措置費等から支出することは可能です。

## ■ 職務

→ 苦情や要望を事業者にかわり直接聞いたり、申出人と事業者との話し合いへの立ち会い、助言等、解決への調整役となる。

→ 日常的な状況や利用者の意見等を把握し、助言等を行います。

- (1) 苦情受付担当者からの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直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (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ち会い、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





## 3 事業者における苦情解決の手順

### 1 苦情解決の手順

#### (1) 周知・説明

利用者や家族に対して、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決の仕組みを周知・説明をします。

また、苦情受付担当者や第三者委員は、利用者等に自己紹介するなどして、苦情の申し出がしやすい環境づくりに努めることが必要です。

#### (2) 受付

利用者等からの苦情は、苦情受付担当者が、随時受け付けます。

また、日常的にサービスを受けている職員には苦情を言い出しにくいといった状況も想定されるため、第三者委員が直接苦情を受け付けできるようにします。

苦情受付担当者は、苦情を受け付けた際に、次の事項を書面に記録し、その内容を申出人に確認します。

ア 苦情の内容

イ 申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 申出人と苦情解決責任者等の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否

#### (3) 報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。

ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除きます。

報告を受けた苦情解決責任者は、苦情内容の事実関係を確認し、問題点を整理して解決案の検討を行います。

報告を受けた第三者委員は、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

#### (4) 話し合い・調整

苦情解決責任者は、申出人と話し合いをもち、解決に努めます。

この際、苦情解決責任者が十分に配慮した場合でも、申出人は圧迫感や強制された印象を持つことが多いので、なるべく第三者委員の立会いを求めようようにします。

また、第三者委員の役割を十分に説明した上で、第三者委員に意向の聴取や解決策のとりまとめを依頼することも有効です。

第三者委員が話し合いに立ち会う場合、苦情解決責任者と申出人それぞれの言い分を聞き、解決に向けての助言や解決案の調整を行います。

話し合いにより申出人との調整が見つからない場合、苦情解決責任者は、県や市町村レベルの苦情解決機関、鳥取県福祉サービス運営適正化委員会等の第三者の機関、窓口を紹介します。

## (5) 記録・報告

苦情対応を記録することは、事業者が苦情にどのように対応したかを後日証明するものでもあり、それ自体が利用者と事業者を守る役割を果たす重要なものです。

また、事業者内のサービスの改善、向上のための貴重な情報であり、苦情再発の防止につながります。

このため、苦情受付担当者は、苦情の受付から解決・改善に至るまでの経過や申出人との話し合いの内容など、細部にわたってありのままに記録し整理をしておくことが大切です。

記録は申出人の個人情報が入っているものですから、守秘義務を遵守し、その保管等の取扱いに注意しなければなりません。

苦情解決責任者は、苦情解決の結果を、事業者内、第三者委員、申出人のそれぞれに報告します。

## (6) 公表

苦情解決責任者は、申出人のプライバシーに十分配慮した上で、苦情解決に向けた事業者内の取り組み実績を「事業報告書」や「広報誌」、事業者内での掲示等で公表します。

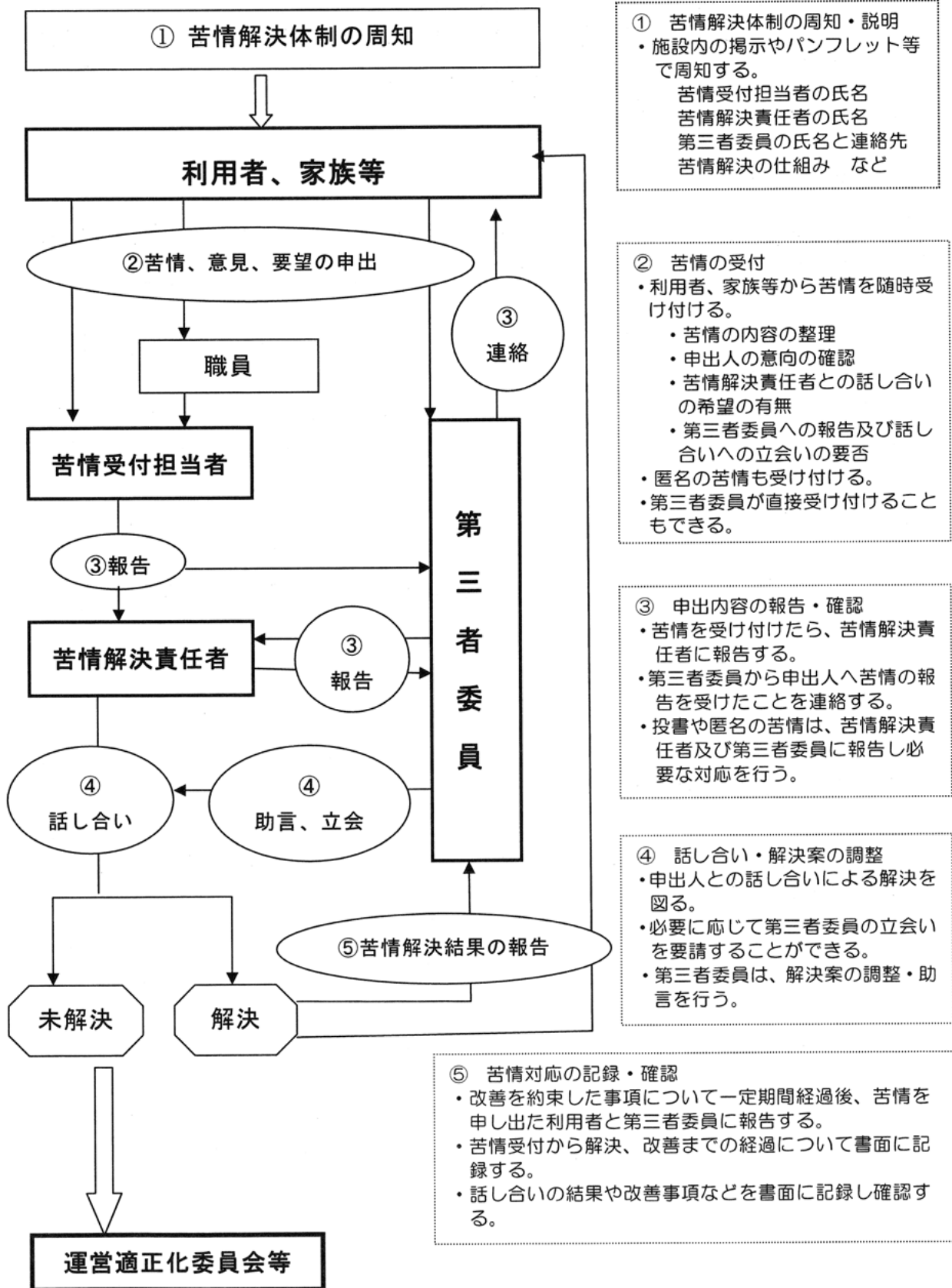
内容としては、①申し出のあった苦情の件数、②苦情の内容、③解決の方法、④改善の結果等です。



※この章の参考資料・文献

- ★『福祉サービス事業者のための苦情解決制度ガイドライン』東京都社会福祉協議会、2001年1月
- ★『福祉サービスにおける第三者委員苦情解決ハンドブック』大國美智子編集代表、大阪社会福祉研修センター編集、2001年、中央法規出版

## 【苦情解決の手順】



### 【3】 第三者委員の活動

福祉サービスにおける苦情解決の全体像はつかめましたか？

ここからは、第三者委員の活動などについて、具体的に説明します。

第三者委員の使命や活動、心構えについて確認しましょう。



# 1 第三者委員の役割

## 1 第三者委員の使命

### (1) 苦情解決システム全体に関して

#### ■ 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保する

第三者委員には、第三者の公正な視点で苦情を受け止め、解決を図ることにより、苦情解決に「社会性」や「客観性」を確保することが求められています。

利用者側の立場からすると、日常の生活を支えられている事業者に苦情や不満は言いづらいものです。苦情を言ったためにサービス利用に支障がでるのではないかという恐れから苦情は言わない、または遠慮がちに言うということはありませんでした。

事業者が苦情解決体制を設置することにより、組織として、利用者の声に応えるシステムが整備されることとなりますが、そこで利用者の苦情が事業者と利用者との間でうやむやにされたり、密室化されることがあってはなりません。

苦情解決に第三者委員が関わることによって、「社会性」や「客観性」が確保されることになるのです。

### (2) 第三者委員の活動のよりどころ

#### ■ 利用者の代弁的機能により利用者と事業者の対等性を確保する

本質的に対等になりにくい利用者と事業者との関係にあって、第三者委員は、利用者側の代弁的な機能を果たすことが期待されます。

「あなたが言いたいことはこういうことですか？ そうであれば、あなたに代わってこのことを施設に要望することができます。要望されますか？」と、利用者と相談をしながら利用者の思いや希望を引き出し、苦情や相談内容をまとめ、それを事業者に提案するという機能をもって、利用者と事業者が対等な関係を構築するのに一役買うのです。

#### ■ 中立性・公正性・独立性をもって活動する

第三者委員が利用者側を支援・代弁することによって、その権利性を確保することが期待されています。

ここでいう「中立性、公正性」とは、利用者側を支援し代弁するという機能を果たした上での中立・公正であることが必要です。

第三者委員が事業者に対しては「こうしなさい」、利用者側に対しては「そのことは我慢しなさい」というように、すべてのことについて第三者委員が結論をくだすということではありません。

最終的な合意点は、当事者間が納得しなければならないものです。その過程に第三者委員が入ることによって、「中立性」や「公正性」が確保されることが大切です。

「独立性」については、「指針」では触れていませんが、第三者委員はできる限り事業者からの「独立性」を確保する必要があります。

第三者委員は、事業者から選任されているので、特段の事情がなくても利用者からは事業者よりの立場とみなされがちです。そのため、特に「独立性」という点を意識して活動することが必要です。

例えば、利用者から第三者委員に苦情が申し出られた場合、事業者は意識していなくても事業者には有利な対応を期待してしまう場合があります。

このような場合、第三者委員は事業者から影響は受けないという姿勢を保つことが求められます。事業者側の都合が優先され、事業者に合わせて利用者を説得するような姿勢は厳に慎まなければなりません。

#### ■「苦情」を言いやすい雰囲気をつくり、福祉サービスの向上へつなぐ

第三者委員は誰で、いつ相談できるのか等の広報については、当然事業者の責任において行うことになっています。

しかし、利用者は、「何か不満はあってもなかなか言い出しにくい」「本当に話して大丈夫なのか」と不安に思っていることが多いものです。

第三者委員は、利用者の立場から事業者の状況を把握し、苦情を申し出しやすい雰囲気づくりに努めるよう事業者に働きかけるとともに、事業者が前向きに苦情解決制度をとらえてサービスの向上に取り組むよう、積極的に助言していくことも必要です。

## 2 第三者委員の職務

### (1) 苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取

事業者に対する苦情は、原則として事業者内の苦情受付担当者に申し出ることとされています。

従って、第三者委員は、まず、この苦情受付担当者から苦情内容について報告を受け、苦情内容を正確に把握します。

ただし、利用者が第三者委員への報告を希望しない場合もあります。このような場合は、個別の苦情として報告はしませんが、苦情解決責任者はどんな苦情がどの程度あって、どのような対応をしたのか等を第三者委員に定期的に報告することが必要です。

## **(2) 苦情内容の報告を受けた旨の申出人への通知**

第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた後、申出人に対して報告を受けた旨を通知するとともに、苦情の内容に食い違いがないか、申出人に確認します。

## **(3) 利用者からの苦情の直接受付**

苦情解決の仕組みでは、利用者は基本的に苦情受付担当者を通して苦情を申し出ることになっていますが、事業者の一員である苦情受付担当者に話すこと自体に負担を感じる利用者も少なくありません。

第三者委員として、苦情受付担当者を通さずとも第三者委員に直接相談できる仕組みづくりを事業者に働きかけることが望まれます。

例えば、第三者委員の連絡先を利用者に公開することについても、可能な限り積極的に実施することが望まれます。

## **(4) 申出人への助言**

申出人から相談された場合や、事業者との話し合いに際して申出人から助言を求められた場合は、第三者委員として助言します。

ただし、第三者委員は基本的に利用者の立場をより尊重すべきであって、事業者寄りの立場で説得するような行為は決して行ってはなりません。

## **(5) 事業者への助言**

苦情の内容を事業者に伝えるとともに、事業者として改善すべき点がある場合には第三者委員として助言します。

申出人との話し合いに際して事業者から助言を求められた場合は、利用者の気持ちや立場に十分配慮し、中立、公正かつ客観的な立場から助言をします。

## **(6) 申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言**

申出人或いは苦情解決責任者の要請に応じて、両者の話し合いに立ち会います。

話し合いは、まず、第三者委員が苦情内容を確認した上で進めます。

第三者委員は、話し合いの進捗状況により、両者に対する助言や解決案の調整を行います。

話し合いの結果や改善事項等については、書面で記録されることとなります。

最終的には、申出人及び苦情解決責任者ととも、第三者委員がそれらの内容を確認します。

## (7) 苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取

一定期間毎に苦情解決責任者から苦情解決の取り組み状況について報告を受け、必要な助言をします。

また、事業者が申出人に改善を約束した事項について、一定期間経過後、苦情解決責任者から報告を受けます。

## (8) 日常的な状況把握と意見聴取

第三者委員は、相談日などの定期的な訪問や相談日以外にも様々な機会をとらえて、できるだけ訪問を行い、利用者の日常的な状況を把握するとともに、利用者の話を聞き、相談を受け、助言をする機会をつくります。

また、第三者委員は事業者の状況についても理解することが必要です。専門家や時には市民の視点で、疑問を投げかけたり、意見等を伝え、サービスの改善につながるよう、日常的な取り組み方法等について助言をします。

## 3 第三者委員と外部機関との連携

基本的には、苦情は利用者と事業者及び第三者委員との間で解決されることが望まれますが、県や市町村、運営適正化委員会に相談又は解決を委ねることが必要な場合もあります。

第三者委員として取り扱いが困難なケースについては、問題を抱え込むのではなく、適切な外部機関に迅速につなげることも重要です。

そのような場合は、必ず申出人に相談し、同意を得ておく必要があります。

利用者等が、事業者や第三者委員に苦情を申し出るのではなく、外部の苦情解決機関に直接申し出ることもあります。

その場合、苦情解決機関は、苦情の内容によっては当事者間の話し合いでの解決を勧めることや、苦情解決にあたって第三者委員に協力を求めることも考えられます。

苦情解決機関から協力を求められた場合、第三者委員は必要に応じて、当事者の同意を得たうえで、利用者あるいは事業者の窓口となること、苦情解決機関が行う話し合いや解決案の提示の際に立ち会い、その後の利用者と事業者の関係を見守るなど、問題解決にあたって外部の苦情解決機関との協力関係をつくることが望まれます。

### 外部の苦情解決機関

介護保険サービスに関する苦情	各市町村の担当窓口 又は 鳥取県国民健康保険団体連合会 TEL (0857) 20-2100
福祉サービスに関する苦情	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会 TEL (0857) 59-6335



## 2 第三者委員活動の実際

### 1 日常の第三者委員活動

第三者委員は、平素から様々な機会をとらえて、できるだけ施設や事業所を訪問し、利用者や事業者の日常的な状況について把握することが必要です。

そして、専門家、時には市民の視点で、疑問や意見等を伝え、サービスの改善につながるよう助言することが求められます。

特定の苦情に対応する以外の日常の活動について、いくつか紹介します。

#### (1) 利用者の声を聞く

- ・ 定例相談日の設定
- ・ 第三者委員のみが開封できる意見箱の設置
- ・ 利用者の会、家族会・保護者会への参加

#### (2) 施設や事業所の状況を把握する

- ・ 相談日以外の施設や事業所への訪問
- ・ 職員会議等への参加
- ・ 事業者からの定期報告

#### (3) 事業者へ助言や提案をする

- ・ 苦情解決責任者との懇談
- ・ 事業者のサービス改善へ向けての創意工夫の提案

#### (4) 第三者委員相互で情報や意見の交換を行う

- ・ 定例的な第三者委員会議
- ・ 他事業者の第三者委員との交流、合同研修会

#### (5) 苦情解決や福祉サービスにかかる情報や知識を得る

- ・ 苦情解決や福祉サービスの研修や研究会等への参加
- ・ 事業者からの情報提供
- ・ 関係機関からの情報提供

## 日常の第三者委員活動の具体例

### 〈定例相談日の設定〉

- 第三者委員が直接相談を受けるといった場合、「毎月第〇〇曜日」等相談日と相談方法（相談室の準備や、事業者内の巡回等）を決めて相談を受ける方法があります。
- 利用者等が「相談をしている」ということを知られることを嫌がる場合などは、相談を受ける環境に十分配慮する必要があります。

### 〈相談日以外の事業者訪問、利用体験〉

- 利用者とのコミュニケーションを深め、信頼関係をつくるために、また、定例相談日以外の事業者の実状を把握するためにも、可能な限り事業者を訪問します。
- 訪問の際には、名札をつけるなど第三者委員であることがわかる工夫も必要です。
- また、可能な範囲で利用体験をし、実際にサービスの内容を肌で感じることも有効です。
- 入所施設の場合は宿泊体験も有効な方法です。

### 〈第三者委員あて「相談・意見箱」の設置〉

- 「目安箱」等と称し、文書で事業者に対する意見、要望、苦情等を受け付ける仕組みをとっている事業者は比較的多いと思われます。しかし、この場合は職員が直接開封するため、ためらう利用者等もいることが予想されます。
- 開封するのを第三者委員に限定し、第三者委員宛の相談や意見箱を設置するのもひとつの工夫です。

### 〈利用者の会、家族会・保護者会への参加〉

- 利用者の会や家族会・保護者会では、事業者に対する意見、希望、苦情等が出される場合もあります。第三者委員がその場に参加し、利用者、家族、保護者等の声を聞き、実状を知ること大切です。
- 場合によっては、その場で苦情を受け付けることもできます。

### 〈職員会議や職員学習会への参加〉

- 施設や事業所の状況を理解することも第三者委員としては必要です。事業者の了解を得て、職員会議や職員学習会等に出席するなどして、職員の姿勢や意欲、また、事業者自身がサービスの向上に努めているかどうかを把握することもひとつの方法です。
- 場合によっては、第三者委員として助言することも必要です。
- 第三者委員が講師となって、外部の眼から見た事業者の状況を役職員に話す機会を持つことも大切です。

### 〈第三者委員相互の意見交換や他事業所訪問〉

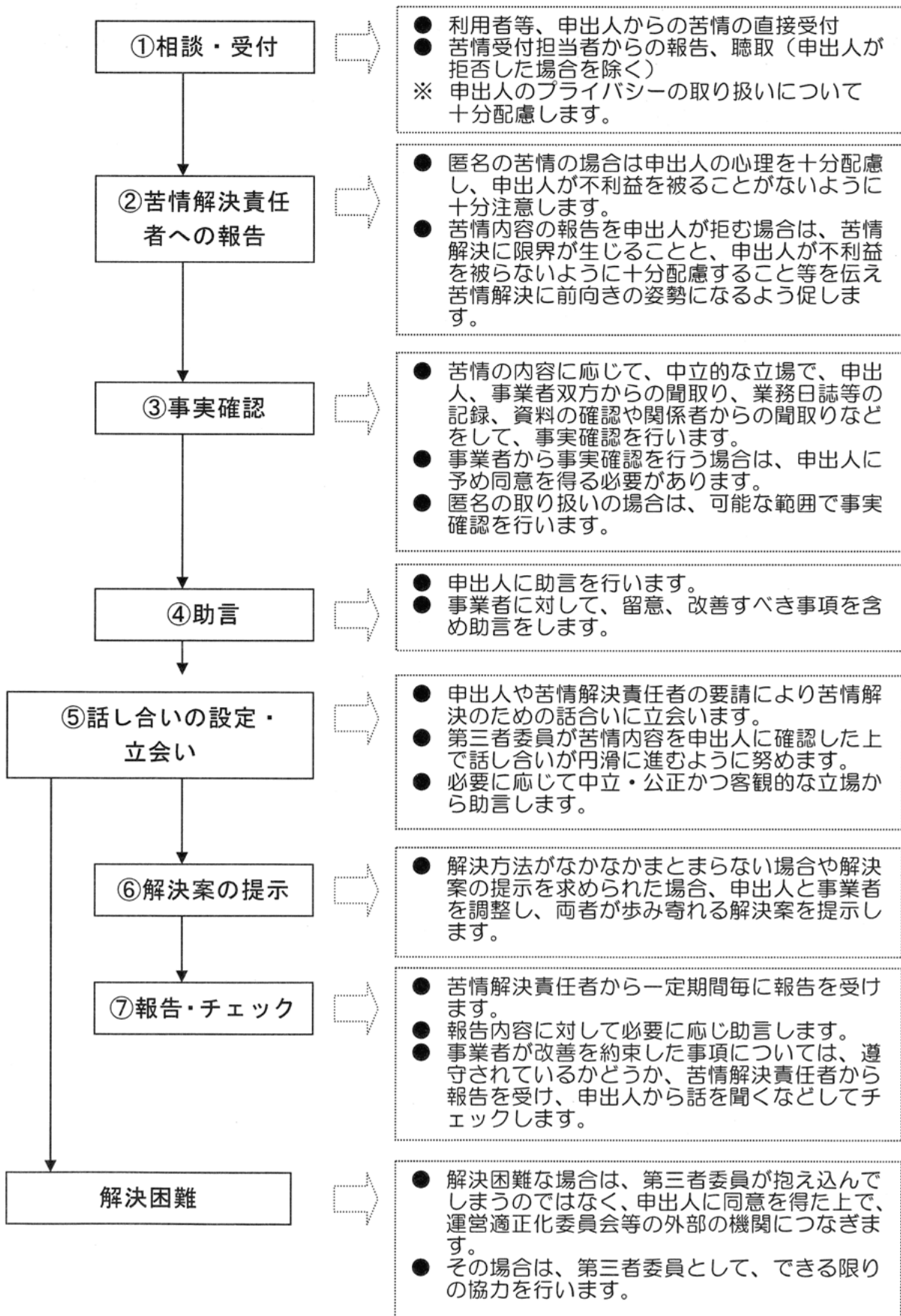
- ひとつの事業所内の第三者委員が相互に情報、特に課題や苦情への対応方針を交換しておくことは大切なことです。
- 第三者委員がひとつの事業所の状況しか知らないと有効な苦情解決策を見出せない場合もあります。
- 他の事業所の第三者委員との交流や、他事業所を訪問するなどして、理解を深めることも大切です。

### 〈苦情解決や福祉サービスの研修会への参加〉

- 苦情への対応にあたっては、苦情解決に係る知識や福祉サービスに関する情報が必要になります。
- 各事業者には苦情解決や福祉サービスの研修会の案内がされていますので、事業者から研修会などの情報をもらおうとよいでしょう。

## 2 苦情解決に向けた第三者委員活動の流れ

### 第三者委員活動の流れ



### 3 第三者委員活動の留意点

本質的に対等になりにくい利用者と事業者との関係にあって、利用者側の代弁的な機能を果たすことが期待される第三者委員は、利用者との信頼関係を築くことが必要です。その上で、公正・中立であることが求められます。

#### 1 利用者の声の受け止め

申出人の言葉が明確にニーズを表しているとは限りません。また、苦情の内容をわかりやすく、整理して話してくれるとも限りません。

本当のニーズは何なのか。結論を急がずに申出人の話にじっくり、しっかり耳を傾け、申出人とともに真の願いや思いを引き出していくことが必要です。

申出人が話をするとき、時には感情が先走ることがあります。

申出人が「苦情」として表現できるまでには、それまでの事業者とのやり取りや関係が積み重なった経緯がありますので、申出人の気持ちを受け止めることが必要です。

気持ちを受け止めるための質問は、「はい」「いいえ」で答えられる「閉じられた質問」ではなく、「開かれた質問」をして申出人が言いたいことを話してもらうようにします。

(例) 第三者委員「何かありましたか？」

申出人 「はい、嫌なことがありました。」

第三者委員「そう嫌なこと。それは？」

申出人 「呼び捨てにされたのです。Aさんに。とても嫌でした。」

虐待や事故などの事実や出来事については、可能な限り具体的に日時、場所、人名などを明らかにし、きちんと書き留めることが必要です。

その場合でも、信頼関係が前提となることはいうまでもありません。

#### 2 守秘義務の厳守

苦情相談は、プライバシーに関わる内容です。守秘義務を厳守することが必要です。

事業者への報告については、申出人や利用者本人の意向を必ず確認します。

関係機関と連携する必要がある場合も、本人の意向を確認することが必要です。

第三者委員には名前を言っても、事業者には名前を伏せてほしいと言う場合があります。

このような場合、申出人の名前だけでなく、利用者を特定するような事柄には十分注意して報告する必要があります。

利用者本人以外の家族、代理人等から申出があったときは、特に注意する必要があり、利用者本人の意向を確認します。

申出人や利用者本人のプライバシーに十分配慮することが必要です。

苦情を申し出た利用者側が、サービスを利用するにあたって、間違っても不利益を被らないようにしなければなりません。

### 3 利用者の状況や特性に応じた対応

利用者の特性を理解し、コミュニケーションの取り方や対応の仕方を工夫することが必要です。

例えば、わかりやすい言葉で話すことや、時間をかけて何度も説明することなどが求められます。

あまり親しくない人には緊張して話せなくなる人もいます。話しやすい雰囲気をつくること、そして日頃からの信頼関係づくりが必要です。

### 4 匿名の相談への対応

匿名は、「苦情を申し出たことにより事業者から不当な扱いを受ける恐れを利用者やその関係者が抱いている場合」と「事業者や特定の職員に対する誹謗・中傷である場合」の2つの要因が考えられます。

匿名が誰であるかを特定するのではなく、苦情の内容が事実であるのかが肝心です。

内容によっては慎重に対応する必要があります。第三者委員間で対応策を検討することも必要です。

申出人が誰かわからないために、具体性に欠け事実関係が確認できないなど、取り扱いが困難な場合もありますが、日常業務の見直しなど福祉サービスの向上という観点から、取り組みを進めることが大切です。

## 《参考》 苦情受付の心構えとポイント

### 受付の心構え

- ・ 丁寧な対応
- ・ 話しやすい気持ちにさせるムードづくり
- ・ 安心して話せる環境づくり
- ・ 「とにかく聴く」という受容の態度
- ・ 不安、不満、怒りを受け止め、共感する姿勢
- ・ 不安や緊張、警戒心を和らげるよう努め、安心感を与える態度

### 受付のポイント

- ・ 誰の苦情か（利用者本人、家族、関係者）
- ・ 苦情の内容はどのようなことか
- ・ 申出人は何を希望しているか
- ・ 口調や音声、表情、しぐさなどの事項を見逃さない
- ・ 表面化している要望のほかに潜在的なニーズが隠れていないか見極める
- ・ 障がい等で苦情の申し出が困難な場合は、個々の状況に配慮した方法や対応を行う
- ・ 申出内容に無関係な質問や専門用語は避け、わかりやすい言葉を用いる
- ・ 質問を挟みながら内容を整理し、事実を客観的に把握する
- ・ 内容が虐待等の場合、暴力による傷やあざはないか、状況を確認できる写真や診断書等があるか確認する
- ・ 詐欺や事故等については、内容や時間等の明確な記録の有無を確認する

『福祉サービス事業者のための苦情解決制度ガイドライン』  
（東京都社会福祉協議会、2001年）を参考に作成



## 《参考》 第三者委員施設訪問活動確認シート(例)

分野	番号	項目	チェック欄	
I 利用者	1	利用者からの申し出（苦情や要望など）はありましたか？		
	2	利用者の表情や精神状態の安定度について気になることはありましたか？		
	3	直接の意思表示はないが、日常生活の場面や行事、レクリエーションの様子などから、利用者を感じていると思うようなことはありましたか？		
II 家族	4	施設に来られている家族からの申し出(苦情や要望など)はありましたか？		
	5	家族が気軽に面会等ができるような雰囲気について気づいたことはありましたか？		
III 職員	6	利用者に対する言葉遣いや態度について気づいたことはありましたか？		
	7	利用者に対して、敬いの態度や誠意ある対応（表情や口調・声の大きさ・目線など）について気づいたことはありましたか？		
	8	利用者一人ひとりに合わせた援助ができていましたか、できていなかったですか？		
	9	利用者の意思を最大限に尊重する努力ができていましたか、できていなかったですか？		
	10	利用者のプライバシーや羞恥心など人権に配慮した援助ができていましたか、できていなかったですか？		
	11	職員の身だしなみについて気づいたことはありましたか？		
	12	職員の来所されている方(家族を含む)への対応について気になることはありましたか？		
	13	職員間のチームワークの連携について気づいたことはありましたか？		
	14	職員の身体的・精神的な負担や業務内容、職員配置や勤務体制等について気づいたことはありましたか？		
	IV 生活環境	15	生活環境について、全体的な雰囲気について気づいたことはありましたか？	
		16	利用者が生活している場所の明るさについて気づいたことはありましたか？	
17		利用者が生活する上で気になる臭いや衛生面の問題はありましたか？		
18		利用者が生活する上で気になるような音はありましたか？		
19		利用者が生活する上で気になるような障害物はありましたか？		
20		室温や湿度について気になることはありましたか？		
21		利用者が生活する上で備品・設備・建物について気になることはありましたか？		
22		利用者の生活の安全を脅かすと考えられるようなもの・場面はありましたか？		
V 施設全体・その他	23	職員が行う介護・援助サービス全般について何か気になることはありましたか？		
	24	その他何か気づいたことはありましたか？		
チェック項目の 具体的内容				

## 《参考》 苦情対応の事例

いきなり「苦情があったから対応してほしい。」と言われても、  
なかなか、対応は難しいものです。

実際に起こった苦情の種類・内容は、下表のように分類されます。

区 分	内 容
職員の接遇	職員の対応や言葉遣いが悪い 身だしなみが悪い
サービスの質や量	食事の内容が悪い 居室の環境が悪い
説明・情報提供	説明なくサービス内容が変更された 重要事項説明や契約書と実際のサービスが違っていた
利 用 料	不当な自己負担を求められた 自己負担額の内容が説明されていない
被害・損害	預かり金など金銭のトラブルがあった 所有物がなくなった、破損した、転倒・ケガ・あざ・やけど
権 利 侵 害	暴力や虐待を受けた プライバシーを侵害された
そ の 他	制度に関すること 上記に当てはまらない事項



これらの苦情対応事例については、  
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会が発行した  
「苦情対応事例集」（平成29年2月）に掲載してありますので、  
御活用いただけたら幸いです。





# 参 考 資 料

1	社会福祉法（抜粋）	29
2	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	30
3	社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業	35
4	事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	37
	書式①「苦情受付書」（苦情受付担当者）	39
	書式②「苦情受付報告書」（第三者委員→苦情申出人）	41
	書式③「苦情解決結果報告書」（苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人）	42
	別紙1「掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）」	43
5	（鳥取県運営適正化委員会）福祉サービスに関する苦情解決ポスター	44
6	社会福祉協議会における「苦情解決」窓口等の設置について	45
7	（参考）福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）〔例〕	46
8	法人・事業所情報	49



# 社会福祉法（抜粋）

（昭和二十六年三月二十九日法律第四十五号、平成十二年六月七日・改称）

## 第八章 福祉サービスの適切な利用

### 第二節 福祉サービスの利用の援助等

#### （社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

**第八十二条** 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。

#### （運営適正化委員会）

**第八十三条** 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であつて、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

#### （運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等）

**第八十四条** 運営適正化委員会は、第八十一条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

#### （運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

**第八十五条** 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

#### （運営適正化委員会から都道府県知事への通知）

**第八十六条** 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

#### （政令への委任）

**第八十七条** この節に規定するもののほか、運営適正化委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

障 第 4 5 2 号  
社 援 第 1 3 5 2 号  
老 発 第 5 1 4 号  
児 発 第 5 7 5 号  
平成 12 年 6 月 7 日

( 一 部 改 正 )  
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号  
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号  
老 発 0 3 0 7 第 42 号  
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事  
各 指定都市市長 殿  
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長  
厚生省社会・援護局長  
厚生省老健局長  
厚生省児童家庭局長

#### 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

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、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す。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

## 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

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

### 1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 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ことが重要である。

### 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。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

#### (3) 第三者委員

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するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 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あること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、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に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。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 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

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、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。ただし、第三者委員の設置の形態又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には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

### 3 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - ア 苦情の内容
  - イ 苦情申出人の希望等
  - ウ 第三者委員への報告の要否
  - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
  - 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
    - ア 第三者委員による苦情内容の確認
    - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
    - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。



- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

## 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業

### 第1種社会福祉事業 (第2条第2項)

#### 【1 生活保護法】

①救護施設、②更生施設、③その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設、④生計困難者に対する助葬事業

#### 【2 児童福祉法】

①乳児院、②母子生活支援施設、③児童養護施設、④障害児入所施設、⑤情緒障害児短期治療施設、⑥児童自立支援施設

#### 【3 老人福祉法】

①養護老人ホーム、②特別養護老人ホーム、③軽費老人ホーム

#### 【4 障害者総合支援法】

①障害者支援施設

#### 【5 売春防止法】

①婦人保護施設

#### 【6 授産施設及び生計困難者に無利子又は低利で資金を融通する事業】

①生活保護法第38条第5項に規定する授産施設、②社会福祉法第2条に規定する授産施設(事業授産施設)、③生活福祉資金貸付事業

### 第2種社会福祉事業 (第2条第3項)

#### 【1 生計困難者に、その住居で衣食その他日常生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業】

①無料低額宿泊事業、②宿所提供施設

#### 【2 生活困窮者自立支援法】

①認定生活困窮者就労訓練事業

#### 【3 児童福祉法】

①障害児通所支援事業、②障害児相談支援事業、③児童自立生活援助事業、④放課後児童健全育成事業、⑤子育て短期支援事業、⑥乳児家庭全戸訪問事業、⑦養育支援訪問事業、⑧地域子育て支援拠点事業、⑨一時預かり事業、⑩小規模住居型児童養育事業、⑪小規模保育事業、⑫病児保育事業、⑬子育て援助活動支援事業、⑭助産施設、⑮保育所、⑯児童厚生施設、⑰児童家庭支援センター、⑱児童の福祉の増進について相談に応じる事業

#### 【4 幼保連携型認定こども園を運営する事業】

#### 【5 母子・父子・寡婦福祉法】

①母子家庭日常生活支援事業、②父子家庭日常生活支援事業、③寡婦日常生活支援事業、④母子・父子福祉施設

## 【6 老人福祉法】

①老人居宅介護等事業（訪問介護）、②老人デイサービス事業（通所介護）、③老人短期入所事業（短期入所生活介護）、④小規模多機能型居宅介護事業、⑤認知症対応型老人共同生活援助事業（グループホーム）、⑥複合型サービス福祉事業、⑦老人デイサービスセンター、⑧老人短期入所施設、⑨老人福祉センター、⑩老人介護支援センター

## 【7 障害者総合支援法】

①障害福祉サービス事業（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、重度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助、多機能型、一体型指定共同生活介護事業所等、特定基準該当障害福祉サービス）、②一般相談支援事業、③特定相談支援事業、④移動支援事業、⑤地域活動支援センター、⑥福祉ホーム

## 【8 身体障害者福祉法】

①身体障害者生活訓練等事業、②手話通訳事業、③介助犬訓練事業、④聴導犬訓練事業、⑤身体障害者福祉センター、⑥補装具製作施設、⑦盲導犬訓練施設、⑧視聴覚障害者情報提供施設、⑨身体障害者の更生相談事業

## 【9 知的障害者福祉法】

①知的障害者の更生相談事業

## 【10 生計困難者のために、無料又は低額な料金で、簡易住宅を貸し付け、又は宿泊所その他施設を利用させる事業】

## 【11 生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業】

## 【12 生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業】

## 【13 隣保事業】

隣保館等の施設を設け、無料又は低額な料金でこれを利用させることその他その近隣地域における住民の生活の改善及び向上を図るための各種の事業を行うもの。

## 【14 福祉サービス利用援助事業】

日常生活自立支援事業

## 【15 上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業】

### 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業以外で想定される福祉サービス

①有料老人ホーム、②介護老人保健施設、③認可外保育施設、④共同作業所、⑤非営利有償ホームヘルプ実施団体、⑥緊急一時保護事業、⑦民間事業者による入浴サービス、⑧休養ホーム、⑨食事サービス、⑩移送サービス、⑪その他（高齢者共同住宅、サービス付き高齢者向け住宅、通所リハビリテーション、医療機関のデイケア）

## 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

社会福祉の増進のための社会福祉法等の一部を改正する等の法律（平成12年6月1日法律第111号）の施行に伴う、社会福祉法第82条の規定及び局長通知「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（平成12年6月7日付障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号）」により、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。

このため、事業者段階における「苦情解決」の体制整備の参考に資するため、業務の流れ、書式（例）及び掲示又はパンフレットに盛り込む内容例を作成いたしました。

### 1 業務の流れ

#### (1) 苦情の受付

◇苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

◇苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容      イ 苦情申出人の希望等      ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

◇ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

#### (2) 苦情受付の報告・確認

◇苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

◇投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

◇第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

#### (3) 苦情解決に向けての話し合い

◇苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

◇第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

#### (4) 苦情解決結果の記録、報告

◇苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

#### (5) 解決結果の公表

◇利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

## 2 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要があります。特に、苦情受付書をはじめ別紙に例示するものは基本となる書類であることから、各々の事業所で書類を整備する際の参考資料として活用いただきますようお願いいたします。

- ① 苦情受付書〔書式①〕
- ② 苦情受付報告書〔書式②〕
- ③ 苦情解決結果報告書〔書式③〕

## 3 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する必要があります。

周知のため、事業所内での掲示やパンフレットに盛り込むべき内容は、別紙（例）を参考として各事業所で整備していただきますようお願いいたします。

- ① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容（例）〔別紙1〕

[書式①]

【秘】

## 苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日	苦情の発生時期	平成 年 月 日	受付 No	
記入者			苦情の発生場所		
申出人	(フリガナ) 氏名		住所	Tel	
	利用者との関係	本人、親、子、その他( )			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	① ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ 財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤ その他( )			
申出人の希望等					
備考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄( )				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄( )				

[書式①表]

相談記録

想定原因

- 説明・情報不足 職員の態度 サービス内容 サービス量  
権利侵害 その他 ( )

処理経過

結果

[書式①裏]

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

## 苦情受付報告書

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員名) 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No. )についての報告がありましたことを通知いたします。

### 記

苦情の申出日	平成 年 月 日 ( )	苦情申出人	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ( )
苦 情 の 内 容			



[書式③]

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

## 苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付けの苦情（受付No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

(別紙1)

## 【掲示又はパンフレットに盛り込む内容(例)】

平成 年 月 日

利用者各位

事業者名

### 「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者の皆様からの苦情や要望に適切に対応する体制を整えております。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

#### 記

- |            |    |    |      |   |
|------------|----|----|------|---|
| 1. 苦情解決責任者 | 〇〇 | 〇〇 | (肩書) |   |
| 2. 苦情受付担当者 | 〇〇 | 〇〇 | (肩書) |   |
| 3. 第三者委員   | 〇〇 | 〇〇 | (連絡先 | ) |
|            | 〇〇 | 〇〇 | (連絡先 | ) |
|            | 〇〇 | 〇〇 | (連絡先 | ) |

#### 4. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

##### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けたことを通知します。

##### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア 第三者委員による苦情内容の確認

イ 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

##### (4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、〇〇県社会福祉協議会（連絡先を記載）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

福祉サービスに関する苦情解決

福祉 サービスの悩みは

がまんしないで

相談 相談しましょう



福祉サービスを安心して利用するため  
疑問や不安を感じている方はお気軽に下記へご相談ください。

事業所名			
苦情受付担当者	氏名	氏名	
	氏名	氏名	
苦情解決責任者	氏名	役職	氏名
	氏名	役職	氏名
中立の 第三者委員	氏名	電話 ( )	氏名
	氏名	電話 ( )	氏名
	氏名	電話 ( )	氏名

▼こちらでもご相談をお受けします。 **秘密厳守** **相談無料**

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

〒689-0201 鳥取市伏野1729-5 (鳥取県立福祉人材研修センター内)

電話 : 0857(59)6335 FAX : 0857(59)6340

<http://www.tottori-wel.or.jp>



都道府県・指定都市社会福祉協議会事務局長 殿

全国社会福祉協議会事務局長

## 社会福祉協議会における 「苦情解決」窓口等の設置について

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、社会福祉法第82条は、社会福祉事業者による苦情解決の仕組みの整備について、「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。」と規定しており、第一種、第二種社会福祉事業を実施する者は原則として苦情解決の窓口等を設ける必要があります。

社協は、ホームヘルプサービス等の在宅福祉事業、地域福祉権利擁護事業、生活福祉資金貸付制度等の社会福祉事業（事業の委託も含む）を実施しているため、全ての都道府県市町村社協において苦情解決の窓口を設置する必要があります。

つきましては、厚生省の局長通知「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」に基づき体制整備を進めていただきますようお願い申し上げます。

なお、「苦情解決」の仕組みは、事業毎に整備する必要はないことを念のため申し添えます。

<お問い合わせ先>：全社協企画部

TEL 03-3581-7819

FAX 03-3581-7928

## 《参考》

社会福祉法人 ○○○○○○

### 福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）〔例〕

#### （目的）

第1条 社会福祉法第82条及び社会福祉法人○○○○○○○定款第○○条の規定に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、福祉サービスに関する利用者（以下「利用者」という。）等からの苦情の適切な解決に資するとともに福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

#### （苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、○○○○○をもって充てる。

#### （苦情受付担当者）

第3条 利用者が苦情の申し出しやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、○○○課の職員の中から苦情解決責任者が任命する。

#### （苦情受付担当者の職務）

第4条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

#### （第三者委員の設置）

第5条 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するため、第三者委員（以下「委員」という）を設置する。

#### （委員の定数・構成）

第6条 委員は、3名以上とし、中立・公正性の確保のため、次の中から選任する。

- (1) 本会の監事
- (2) 民生委員・児童委員
- (3) 社会福祉士
- (4) 学識経験者

### **(委員の選任手続き)**

第7条 委員は、理事会の承認を得て、理事長が任命する。

### **(委員の任期)**

第8条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任することができる。

### **(委員の職務)**

第9条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの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直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (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ち会い、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の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

### **(委員の報酬)**

第10条 委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

### **(利用者への周知)**

第11条 苦情解決責任者は、利用者に対しパンフレットの配布等により、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

### **(苦情の受付)**

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情は随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

3 前項の3及び4が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

### **(苦情の報告・確認)**

第13条 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

2 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

### **(苦情解決に向けての話し合い)**

第14条 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

2 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて、第三者委員の助言を求めて話し合いを行うことができる。

3 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- (4) 苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

### **(苦情解決の記録・報告)**

第15条 苦情解決の記録、報告は、次により行う。

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

### **(解決結果の公表)**

第16条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き解決結果を事業報告書等において公表する。

### **(解決困難な苦情の対応)**

第17条 解決困難な苦情の解決は〇〇県運営適正化委員会に委ねる。

### **(その他)**

第18条 この要綱（規程）にない事項については、必要に応じて理事長が別に定める。

## **附 則**

この要綱（規程）は、平成〇〇年〇〇月〇〇日から施行する。

## 法人・事業所情報

(第三者委員を依頼された法人・事業所の情報を記載してご利用ください。)

法人・事業所名	法人名：	
	事業所名：	
	住所：	
	T E L：	F A X：
苦情受付担当者	氏名	連絡先／役職等
苦情解決責任者	氏名	連絡先／役職等
第三者委員	氏名	連絡先／役職等





◎本ハンドブックの作成に当たり、以下の文献を参考にさせていただきました。

- 1 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  
(平成 29 年 3 月 厚生労働省)
- 2 第三者委員活動ハンドブック (平成 26 年 3 月 滋賀県運営適正化委員会)
- 3 福祉サービス事業者のための苦情解決の手引き  
(平成 30 年 3 月 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会)

**福祉サービスにおける苦情解決  
第三者委員ハンドブック**

平成 3 1 年 3 月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会  
(社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会)

〒689-0201 鳥取市伏野 1729-5  
(鳥取県立福祉人材研修センター内)  
TEL (0857) 59-6335 FAX (0857) 59-6340  
E-mail [unei-t@tottori-wel.or.jp](mailto:unei-t@tottori-wel.or.jp)  
HP <http://www.tottori-wel.or.jp>