

Q57 平成12年の社会福祉法の改正により、福祉事業者の苦情処理が義務付けられ、「第三者委員」が選任されるようですが、この第三者委員について詳しく説明して下さい。

平成12年の社会福祉法の改正に伴い、福祉事業者には、苦情解決義務が明文化されました。この制度は、苦情解決の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の推進をはかることを目的としています。具体的には、「苦情受付担当者」、「苦情解決責任者」の設置が義務付けられ、あわせて「第三者委員」制度が導入されました。

第三者委員の職務は、苦情受付責任者などから苦情内容の報告を聴取し、受理したことを申出人に通知するか、利用者から直接苦情受付をしたうえ、苦情申出人への助言、事業者への助言、申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言をし、その後、苦情に係る事案の改善状況等の報告を聴取すること及び日常的な状況把握と意見傾聴することであるとされています。

第三者委員は、上記の様な重要な職務を担うため、その人選の要件として、(1)苦情解決を円滑円満に図ることができる者であること、(2)世間から信頼性を有する者であること、の二つとされています。

一方、この制度が生きるためには、利用者に対して、第三者委員、苦情受付担当者、苦情解決責任者の制度が周知されなければなりません。

また、苦情申出人の範囲は、利用者、その家族、代理人の他、民生委員、児童委員等の福祉サービスの利用者に関する状況を具体的且つ適格に把握している者も含むものとされています。

そして、事業者段階で苦情が解決出来ない場合、都道府県の「運営適正化委員会」を紹介するものとされています。

以上のとおり、一定の前進がありますが、第三者委員が直接苦情を受付けられるとは言うものの、苦情受付担当者が施設職員等がなっていることから家族の立場からは苦情が述べにくい場合もあり、そのような場合には、直接、各地の社会福祉協議会に苦情を申し出る方法も考えられます。

また、施設の代理人となっている弁護士が、第三者委員に選任されているなど第三者委員の中立性、公正性に疑問のあるケースもあり、選任された第三者委員が、真に制度の趣旨に合致したものとなっているかチェックが必要です。この事業者段階での苦情処理では、第三者委員が利用者・家族の側に立つことを担保するための具体的な改善や独立した権限の付与が必要だと指摘する意見もあります。

参考文献

* 峰島厚「転換期の障害者福祉」 - 制度改革の課題と展望 98頁 (全障研出版部)