

## 第三者委員の設置に関する指針

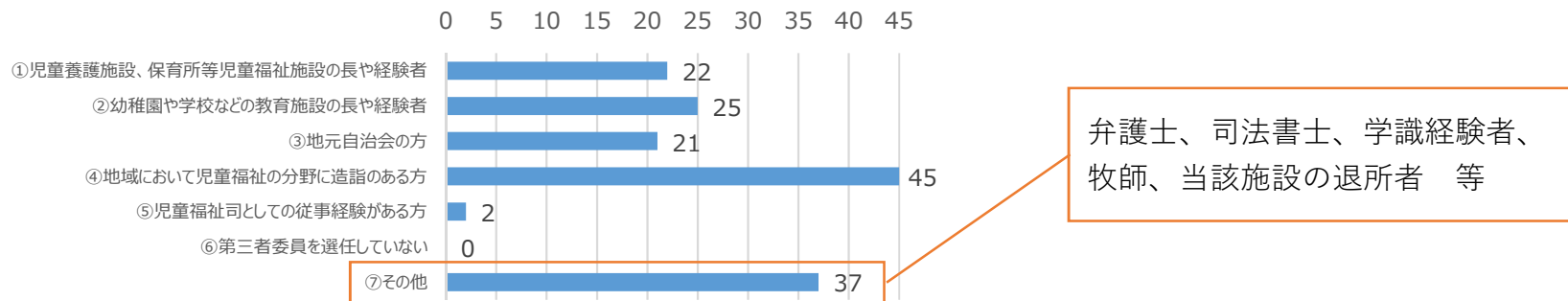
### 【社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針（抜粋）】

- 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
  - (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。

## 都内児童養護施設の設置状況

- 全ての児童養護施設で第三者委員を設置している
- 第三者委員に選定しているのは、「地域において児童福祉の分野に造詣のある方」、「教育施設の長や経験者」、「児童福祉施設等の長や経験者」、「地元自治会の方」のほか、「弁護士」、「司法書士」、「学識経験者」等となっている



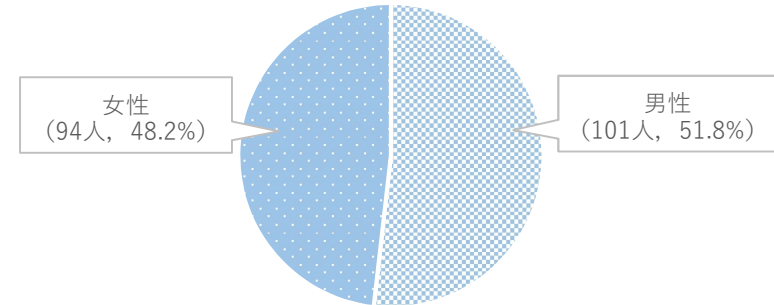
# 児童養護施設における第三者委員の内訳 (施設アンケート実施結果)

資料3-②

## 《結果概要》

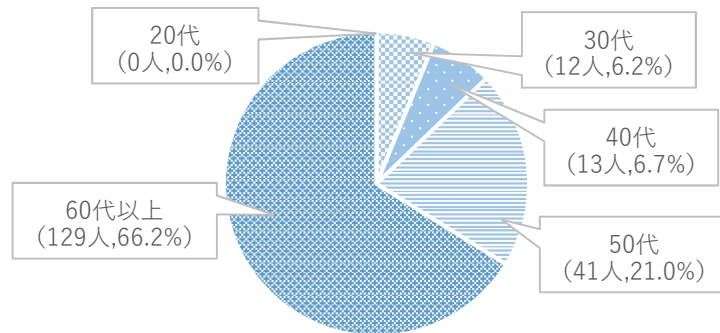
- ◆ 回答期間：令和4年6月～7月
- ◆ 回答施設数：65施設／65施設
- ◆ 第三者委員の人数：各施設2～6人を配置  
全施設の合計は195人  
1施設あたりの平均人数は3.0人

## 【男女別内訳】



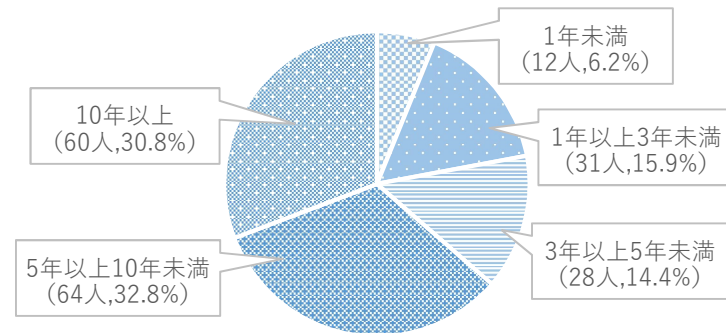
- ✓ 「男性」が101人（51.8%）、「女性」が94人（48.2%）と、ほぼ同数であった
- ✓ 多くの施設で男性と女性の両方を配置していたが、男性のみ配置が8施設、女性のみ配置が7施設あった

## 【年代別内訳】



- ✓ 「60代以上」が129人（66.2%）と半数以上を占め、また、全員60代以上が20施設あった
- ✓ 年代が低くなるほど人数が少なくなった
- ✓ 20代は0人であった

## 【在任年数別内訳】



- ✓ 「10年以上」「5年以上10年未満」が合計124人（63.6%）であり、半数以上を占めた
- ✓ 次いで「1年以上3年未満」が31人（15.9%）、「3年以上5年未満」が28人（14.4%）であった