

## 高齢者施設半数で指針反する



高齢者施設に寄せられた苦情を適切に解決するため、国は中立的な「第三者委員」を置くよう施設に求めています。県内の半数あまりの施設が委員を置かず、置いてもほとんど活用されていないことが県社会福祉協議会の調査でわかりました。

厚生労働省は福祉サービスの提供施設に対して中立的な立場で苦情を受けつける第三者委員を

置くよう指針で定めています。

これについて、県社会福祉協議会が昨年度、県内にある958の高齢者施設を対象に調査したところ、736の施設から回答がありました。

その結果、54%の施設が第三者委員を置いていないことがわかりました。

また、苦情の対応に第三者委員が関わったのは苦情全体の1.1%にとどまっていました。

厚生労働省の指針では苦情の内容などを記録して第三者委員に報告するよう求めています。およそ3割の施設では苦情の記録を残していないか、「不明」となっていました。

県社会福祉協議会の高橋清好 事務局長は「苦情を把握、分析してサービスの質を高めるためにも第三者委員を置くことが求められる」と話しています。

09月01日 09時07分