

福祉サービス 苦情解決事業のための ハンドブック

～利用者に寄り添ったサービス提供のために～

京都府福祉サービス運営適正化委員会

福祉サービス苦情解決事業のためのハンドブック

～利用者に寄り添ったサービス提供のために～

ハンドブックの作成にあたって

① 苦情解決制度の概要	5
1 苦情解決制度の創設の背景	5
2 苦情解決制度の位置づけ	5
3 苦情解決の意義と役割	6
① 苦情解決に取り組む理由	6
② 苦情解決への取り組みの目的・効果と役割	6
② 苦情解決の仕組み（システム）	7
1 福祉サービス提供事業者における苦情解決体制	7
① 苦情解決責任者	7
② 苦情受付担当者	7
③ 第三者委員	8
2 苦情解決の流れ（フロー図）	10
＜フロー図の解説＞	11
③ サービス提供事業者による苦情解決の体制整備上の諸課題	12
1 苦情対応マニュアルの作成と整備上の課題	12
2 利用者等への苦情解決体制の周知	12
3 苦情や要望などが言いやすい環境づくり	12
4 苦情の公表は信頼の証し	13
5 苦情対応委員会などの内部組織の設置	13
6 従事者（職員）間の情報共有と連携体制	13
7 従事者（職員）の資質向上の諸課題	13
8 「第三者評価」の積極受診で、事業所の透明性、公開性の発揮を	14

④ 苦情対応での諸課題	15
1 苦情への初期対応は問題解決への近道	15
2 受けた苦情は必ず記録し、サービスの質向上の糧に	15
3 事故対応の迅速化と関係機関への速やかな報告を	15
4 職員と利用者との信頼関係構築に意識的な努力を	15
⑤ 運営適正化委員会の位置づけと役割	16
1 運営適正化委員会の立ち位置、役割	16
2 運営適正化委員会の組織構成	16
3 運営適正化委員会における苦情解決の流れ	17
4 他の苦情相談窓口との関係	17
・福祉サービスに関する苦情相談等の窓口	17
（別紙）京都府福祉サービス運営適正化委員会 組織図	18
資料編	19
◆ 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について（全社協）	20
〔書式①〕【秘】苦情受付書	22
〔書式②〕苦情受付報告書	24
〔書式③〕苦情解決結果報告書	25
〔別紙1〕【掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）】	26
◆ 福祉サービスに関する苦情解決実施要綱（モデル例）	27
◆ 社会福祉法（抜粋）	29
◆ 運営適正化委員会等の設置要綱について	31
◆ 運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について	37
◆ 児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令（平成12年厚生省令112号）関係（抜粋）	41
◆ 児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について	42
◆ 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	44
◆ 京都府福祉サービス運営適正化委員会設置要綱	47
◆ 京都府福祉サービス運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決あっせん等の手続	49
◆ 京都府福祉サービス運営適正化委員会に係る選考委員会設置規程	51

ハンドブックの作成にあたって

平成12年6月に社会福祉法が改正されるに伴い、「福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保」と「福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関」として、都道府県社会福祉協議会に「運営適正化委員会」が設置されました。京都では、平成13年1月30日に設置され、すでに16年が経過しました。

この15年間で、利用者等から寄せられた苦情の累計は、27年度末で1,353件となっており、年を追うごとに増えつつあります。

こうした傾向の背景には、1つは、契約制度の定着に伴う利用者の権利意識が向上したこと。そして、もう一つは、高齢・障害分野等において新たなサービス提供事業所が増加し、苦情解決事業の対象事業所が大幅に増えたことがあげられます。

とりわけ、新規開設の事業所などにおいては、苦情解決事業に取り組むことが後手になり、苦情解決のシステムや実際の運営体制が十分には整っていない、あるいはあまり重要視されていないのではといった問題・課題がみられ、苦情を生み出す要因ともなっています。

こうした現状に鑑みて、改めて「苦情解決事業」の基本点を整理し、事業に取り組むことの重要性や体制整備上の課題、留意点等について明らかにし、各種別・分野において苦情解決の体制整備が確立されることを願って「ハンドブック」を作成することといたしました。

運営適正化委員会の16年の歩みの中で明らかになったことは、「利用者等から寄せられる苦情の本質（本旨）は、利用者の権利擁護と快適に福祉サービスを利用するための要望であり、要求である」ということです。多くのサービス提供事業者は、その本質を受け止め、サービスの質の向上に努力されてきたものと思われる。

この「ハンドブック」が、苦情解決事業の意義と役割、真のねらいを改めて理解し、今後の福祉サービス提供にあたっての一助になることを期待します。

平成29年3月

京都府福祉サービス運営適正化委員会

委員長 福 居 顯 二
同委員会 苦情解決合議体
委員長 中 川 る み

1 苦情解決制度の概要

1 苦情解決制度の創設の背景

苦情解決制度は、平成12年6月7日の社会福祉法の改正によって制度化が図られましたが、まずは、その創設の背景について整理してみます。

「社会福祉法」が平成12年6月7日公布され、社会福祉基礎構造改革がスタートしましたが、その基礎構造改革の理念は、次の3点に集約されます。

- ① 個人の選択を尊重した制度の確立
- ② 質の高い福祉サービスの充実
- ③ 地域での生活を総合的に支援するための地域福祉の充実

この理念は、社会福祉法において次のように具体化され、新たな事業として創設されます。

- ① 契約制度になじみにくい人たちも安心してサービスが受けられるよう支援する「**地域福祉権利擁護事業**」(＝H19年に「日常生活自立支援事業」と改称)の創設
- ② 事業者によるサービスの質向上を図ることにあわせ、第三者機関による福祉サービスの評価を行う「**福祉サービス第三者評価事業**」の創設
- ③ 利用者保護の立場から福祉サービス利用者の苦情や意見を幅広く汲み上げ、サービスの改善を図る「**苦情解決制度**」の創設

「苦情解決制度」は、以上の流れと背景によって誕生し、社会福祉法の中で明確に位置づけられている重要な事業であることがわかります。

2 苦情解決制度の位置づけ（法的な観点から）

苦情解決制度の位置づけは、社会福祉法で次のように示されています。

〈1〉 社会福祉法第82条で、「**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**」として、**福祉サービス提供事業者による苦情解決の責務を明確化しています**。

その根本理由は、以下の社会福祉法の目的・理念にあります。

第1条（目的） この法律は、社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定め、社会福祉を目的とする他の法律と相まって、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もって社会福祉の増進に資することを目的とする。

第3条（福祉サービスの基本的理念） 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成

され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

第5条（福祉サービスの提供の原則） 社会福祉を目的とする事業を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

〈2〉 厚生省令で、社会福祉施設の「苦情への対応」は、「**施設を運営する上で最低の基準である**」として示されたこと。（**児童、養護老人、知的・身体・精神など。特養は、基本は介護保険法で対応**）

施設を運営するにあたっては、最低基準として、利用者等からの苦情について、適切に対応すること、そのための必要な措置をとり、施設において第一義的に苦情の解決を図るように、と厚生省令で定めたものです。（H12年厚生省令112号—平成12年9月1日施行—）

これ以前に、厚生省3局長連名で「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」が平成12年6月7日付けで発出されています。(平成29年3月7日付け 一部改

訂)

*参考「児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令」(資料編P40参照)

ポイント



サービス提供事業者は、利用者等からの苦情については、「第一義的に事業者が責任をもって適切に対応し、解決を図る」ということが、省令等で明確に示されています。

3 苦情解決の意義と役割

① 苦情解決事業に取り組む理由

福祉サービス提供事業者が苦情解決事業に取り組む理由は、前提として「社会福祉法」に規定されているからですが、重要なことは、「その取り組みの趣旨は“基礎構造改革の3つの理念”を具体化するための取り組み」であることを理解することです。

② 苦情解決への取り組みの目的・効果と役割

苦情解決に向けてサービス提供事業者が取り組むことの目的・効果を整理してみると、次のようなことが言えます。

- ① 苦情への適切な対応によって、利用者の満足度を高める

- ② 虐待防止の速やかな対応で、利用者の人権保障と権利擁護を支援する
- ③ 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保する
- ④ 利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進する
- ⑤ 円滑・円満な解決をめざし 事業者の信頼や適正化の確保を図る

以上の点を目的・意識的に取り組むことによって、次の3点の役割が期待されます。

- ① サービス提供事業者の業務改善と福祉サービス向上
- ② 新しい福祉サービスや仕組みの構築
- ③ コンプライアンスを重視した運営



② 苦情解決の仕組み（システム）

厚生労働省による「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」（以下、「指針」と略す P44参照）では、苦情

解決の仕組みとして、サービス提供事業者は以下の体制を整備して苦情解決にあたることとしています。

① 福祉サービス提供事業者における苦情解決体制

サービス提供事業者は、利用者等からの苦情に適切に対応するため、苦情解決の仕組みとして次の体制を整えます。

① 苦情解決責任者

→苦情解決の責任主体を明確にすること。

② 苦情受付担当者

→サービス利用者・家族が気軽に苦情を言いやすくする環境を整えること。

③ 第三者委員

→苦情解決にあたって、社会性や客観性を担保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な苦情相談対応ができる人を選任すること。

○それぞれの基準や役割等については、以下のよう
に整理できます。選任にあたっては、この点を参考に
にします。

● 苦情解決責任者

選任の基準等

- 施設（事業所）の長、代表者等
⇒事業運営に責任があり、サービス内容や職員の管理等に熟知し、速やかに苦情への対応が可能な責任ある立場にあるもの。
＊権限（決定権）がない人は避けたい。

主な役割

- 利用者・家族等に対し、苦情解決を図る責任主体を明確に示し、実質的にも解決を図ること。

留意点など

- 代表者が遠方で、日常的な苦情対応が困難な場合、あるいは立場上の代表者で、日々の事業内容を承知していない人などは、利用者等から不信を招くことにもなり、苦情解決責任者としては避けるべきである。
- ただし、最終的な責任者は、法人理事長や代表者であることは、苦情申出人にも理解していただくことは当然のことである。
- 苦情案件によっては、事業所内での解決が不可能な問題もあるため、申出人に相談しつつ、必要な専門機関や関係行政機関等につないで、ともに解決に向け努力することも留意したい。

● 苦情受付担当者

選任の基準

- 相談援助スキルのある人が望ましい。
かつ、苦情に対し、冷静に受け止め、傾聴できる人がふさわしい。
＊職員の中から組織的に選任すること。ある程度責任ある立場にある中堅職員で、受付担当者としての役割を果たせる立場の人が望ましい。

主 な 役 割

- ①利用者・家族等からの苦情を随時受け付けること。
- ②苦情申出人の苦情内容や意向・要望等を書面に記録し、申出人への確認と、解決に至るまでの手順や方法等について理解を得ること。
- ③苦情内容の確認のため、必要に応じてサービス担当職員に状況確認等を行うこと。
- ④受け付けた苦情は、速やかに苦情解決責任者に報告し、対応策について協議・検討する。また、必要に応じて第三者委員に報告すること。
- ⑤受け付けた苦情の対応経過と結果については書面にて記録し、第三者委員に報告すること。
- ⑥「意見箱」や「投書」あるいは「メール」等で苦情を受け付けた場合は、速やかに苦情解決責任者に報告すること。（匿名の場合も同様）
- ⑦受け付けた苦情内容と対応・解決内容については、記録化し、職員や第三者委員等がいつでも閲覧できるように整理しておくこと。

留意点など

- 受付担当者の人数は、特に制限はない。事業所規模に合わせて、またはサービス部門ごとに受付担当者を配置するなど身近なところで苦情・相談が受けやすい状況を作ることが大切である。
- 受け付けた苦情は、受付担当者と責任者だけで対応するのではなく、たとえば「苦情解決委員会」（仮称）などを事業所内に設け、組織的な対応課題として苦情を受け止めて、対処することが重要である。
- 第三者委員への報告は、苦情申出人が報告を望まない場合以外は、原則報告することを基本としたい。

● 第三者委員

選 任 の 基 準 ・ 要 件

○「第三者委員」が苦情解決に関わることによって、社会性や客観性が担保されること、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応がなされることが第三者委員の設置目的である。この点を踏まえ、サービス提供事業者の責任によって「第三者委員」を選任すること。

選任の基準・要件

- 1) 「中立性」、「公平性」、「独立性」を持って活動できる人。
- 2) 苦情解決を円滑・円満に図ることができる人。
- 3) 社会的にも信頼されている人で、利用者・家族の状況に配慮し適切な対応ができる人。

以上の3点を基準に第三者委員を選任すること。

*「独立性」とは、事業所からの独立性であって、事業所の意向で行動することを否定している。むしろ、第三者委員は、利用者の代弁的機能をもって事業所と対等に接することが期待されている。

具体的な要件（P45 2(3)第三者委員会の要件 参照）

○「指針」では、第三者委員の要件の例として「評議員」を挙げているが、この度の社会福祉法の改正（H29.4.1から施行）により、評議員会は議決機関として位置付けられたため、京都においては「評議員は第三者委員の対象枠から除外」することが適切であると判断し、その方向で助言を行っていくものとしている。

委員の人数

○事業所の規模にもよるが、大小に関係なく、最低でも2名の設置は必要である。また、事業所の規模や提供サービス内容に応じた人数の配置が必要である。

*委員の「合議制による対応」に委ねるための複数配置である。

主 な 役 割 (職 務)

- 第三者委員の役割（職務）として、「指針」では以下の8点を挙げている。
 - ①苦情受付担当が受け付けた苦情内容の報告を聴取する。
→苦情申出人が望まない場合はこの限りではない。
 - ②苦情内容の報告を受けた旨を申出人へ通知する。
→この場合も、必要に応じて対応する。
 - ③利用者からの苦情を直接受け付ける。
→事業所に直接苦情を言いつらい場合は第三者委員が相談に応じる。
 - ④苦情申出人に対して助言を行う。
→事業者側に立っての説得ではなく、申出人に寄り添った助言をする。
 - ⑤事業者に対して助言を行う。
→申出人の気持ちなどに配慮しつつ、中立、公平な立場で助言する。
 - ⑥苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いに立ち会い、助言する。
 - 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を聴取する。
 - ⑧利用者からの日常的な状況把握と意見聴取を行う。
→第三者委員は、定期的に事業所を訪れ、利用者の状況把握に努め、意見・相談を受け付ける。その内容は事業所に報告し、必要な助言等行う。

委 員 報 酬

- 中立性を担保するため、実費弁償を除き、原則無報酬であること。
→報酬を受けることによって、第三者性が失われ、苦情申出人の信頼を損なう恐れがある。

補 足 ・ 留意点など

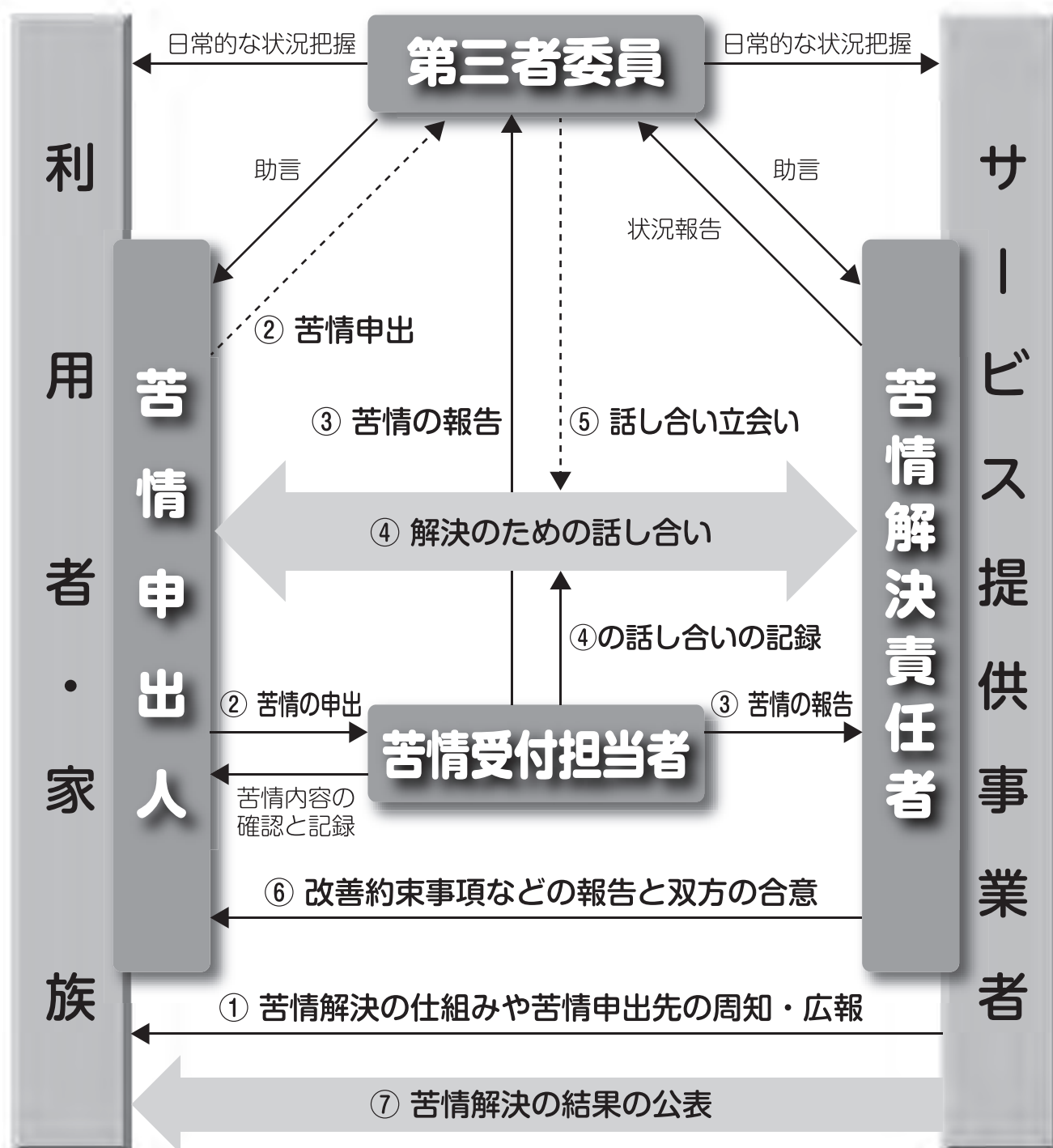
- 第三者委員の役割・職務内容は、上記のとおり「指針」において明確に規定されており、その内容に照らしても、第三者委員は苦情解決事業において重要な位置を占めていることになる。
- 第三者委員の役割発揮は、事業者の苦情解決事業の取り組み姿勢のバロメータでもある。
- 第三者委員の選任にあたっては、事業者が責任をもって選任することとなっているが、たとえば、理事会等で確認するなど組織的に諮ることが特に重要である。
- 苦情申し出があったら、速やかに第三者委員に報告することは大事だが、苦情内容を精査しつつ必要に応じて報告するなど第三者委員への一定の配慮も必要である。
→たとえば、定期的な苦情に関する委員会等の開催で、まとめて報告するなどの工夫も可としたい。
- 第三者委員の人数は、事業所の規模・サービスの種類等に応じて設定することが必要である。また、男女比なども考慮するとよい。
- 「第三者委員の選任が困難である」として、近隣の複数事業所間で相互に第三者委員を選任し合う「バーターケース」があるが、第三者委員の趣旨から見て避けるべき事例ではある。「持ちつ持たれつ」の関係は、「相身互い」の関係となり、第三者性の発揮が困難となる恐れがあり、好ましくない。
- 法人単位で第三者委員を選任している事業所は、事業所の数や利用者数、また、事業所の設置場所などを考慮して選任すること。
→複数の事業所がお互いに相当離れているにも関わらず、第三者委員がすべての事業所の委員を担うことは物理的に困難である。可能な限り、事業所単位で選任することが望ましい。
- 第三者委員に就任している人でも「一度も事業所に訪れたことがない」という委員が若干存在している。これは第三者委員の形骸化につながり、その必要性も薄れてしまう。苦情がなくても、意識的に訪問できるよう事業者として工夫したい課題である。

2 苦情解決の流れ（フロー図）

利用者・家族等（苦情申出人）と苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員との関係図は以下

のフロー図のとおりです。

苦情解決の流れ（フロー図）



フロー図の解説

① 苦情解決体制の周知（説明）・広報

契約時には、当該事業所の「苦情解決のシステム」を利用者等に十分説明し理解と納得を得ておくこと。その場合、第三者委員の存在や事業所以外の苦情相談窓口（P17参照）も「重要事項説明書」や「利用契約書」等で説明・紹介することが必要です。

② 苦情申出と受付

苦情受付担当者は、申出内容の記録とその内容を申出人に確認します。

＊「第三者委員」が直接苦情を受ける場合があります。その場合は、その苦情内容を速やかに「苦情解決責任者」等に報告し、状況確認等行うことになります。

③ 苦情内容について、「苦情解決責任者」及び「第三者委員」に報告

受け付けた苦情は速やかに「苦情解決責任者」に報告し、対応策について協議します。

第三者委員への報告は、事案により整理した上で報告します。別途「第三者委員会」（仮称）等において報告し、協議・検討します。

④ 苦情申出人と「苦情解決責任者」との話し合い

苦情申出人との話し合いは、時間をおかず速やかに行います。苦情内容の確認と解決策等について誠意をもって話し合いを進めます。

★この話し合いの内容は記録し、結論については双方で確認することが大事です。

⑤ 「第三者委員」の立ち会い

苦情案件や苦情申出人の意向で、話し合いの場に第三者委員の同席が望ましい場合は、出席を願い、必要な助言を受けます。

＊ただし、第三者委員を通しての苦情であれば、第三者委員の立ち会い・同席は必要です。

⑥ 改善約束事項などについて文書等で報告・確認し、了解を得る

苦情案件によっては、文書にて双方で確認することもありますので、事実確認を明確にしておくことが必要な場合は、双方にて確認・了解を得ておくことが必要です。

第三者委員に対しても、同様に結果を報告し、了解を得ておくようにします。

⑦ 苦情解決の結果の公表

苦情申出人の了解で終了するのではなく、その苦情内容について、事業所の「掲示板」や「事業報告書」または「広報紙」等で利用者・家族等に公表することが必要です。

ただし、苦情内容によって個人が特定されたり、不利益を蒙ることが予想されたりする場合は、個人情報やプライバシー保護の観点から十分配慮することが必要です。

＊このフロー図は、基本形です。ポイントを押さえ、それぞれの事業所にあったスタイルで作成することをお勧めします。

③ サービス提供事業者による 苦情解決の体制整備上の諸課題

1 苦情対応マニュアルの作成と整備上の課題

「指針」では、「利用者に対し…苦情解決の仕組みについて周知する」ことになっています。従って、事業者は、苦情への対応策として当然「対応マニュアル」を作成しておく必要があります。

運営適正化委員会は、事業所の苦情体制整備を推し進める目的で「巡回訪問支援事業（指導事業）」を実施していますが、ほとんどの事業所で「対応マニュアル」は整備されています。しかし、そのマニュアルが実態に即しているかどうかと言えば、残念ながら不十分と言わざるを得ない事業所が散見されます。

たとえば、マニュアル自体が形式的なものになっていて、初期に策定したままで、第三者委員の変更

や苦情受付担当者の変更などがまったくなされていないなど形骸化している事業所が見受けられます。また、実際の組織体制上にマニュアルを照らしてみると整合性がとれていないなどの問題ケースも存在しています。

「苦情対応マニュアル」は、組織的に検討・確認され、常に見直し改善されるものであるため、コンプライアンスの観点からも、また、利用者等への苦情対応姿勢を示す上でも、“脇に置かず”常に意識して整備に心がけることが重要です。一部関係役職員だけでなく全職員が手元に置き、“活きたマニュアル”として活用を図ることも非常に大切です。

2 利用者等への苦情解決体制の周知

サービス利用にあたっては、「契約書」の締結と「重要事項説明書」は不可欠ですが、同時に、「苦情解決体制」についても、そのシステムの内容など十分に説明し理解を得ることが重要です。

多くの事業所では、苦情に関する受付等について「重要事項説明書」に明記されていますが、少なくとも事業所では未掲載となっています。苦情があっても、「どこに申し出たらいいのかわからない」という利用者・家族の声はまだまだ多いのが現状です。

契約時に「しっかりと説明している」場合であっても、その時は、利用者・家族は「先々の問題であ

る」として苦情問題に対する関心は薄いものです。サービス利用に慣れた段階で、あるいは、支援の変更時などを活用して、再度苦情対応マニュアル等について説明・周知することに心がけたいものです。

苦情の申出先は、第一義的には当該事業所でありませんが、その他、「行政機関」や「国民健康保険団体連合会の苦情処理委員会」、「福祉サービス運営適正化委員会」等についても苦情の窓口であることを利用者・家族等に周知し、理解していただくことが必要です。

3 苦情や要望などが言いやすい環境づくり

運営適正化委員会には、「事業所には直接苦情が言いがらい」という声が多数寄せられます。実名ではとても言えない「言いがらい雰囲気」が事業所にはある」と言います。これは、高齢・障害・児童等関係なくどの種別・分野でも見られます。

「苦情を言うと、預けている子供や親がづらい思いをするのではないか」という心配は今なお保護者・家族の中には根強くあります。

そういった点も踏まえながら、いつでもどこでも

苦情（要望や意見なども）が言いやすい環境づくりに努力することが特に重要です。掲示板の活用やポスターの掲示、広報紙、契約時での周知などハード面の整備と合わせ、ソフト面の工夫が特に必要です。日頃からの利用者・家族とのコミュニケーションをとること、職員の振る舞いなどで気軽に話せる雰囲気づくり（「フレンドリーに“タメ口で”話す」などは、NGの場合が多いようです）に努力することも大切です。

4 苦情の公表は信頼の証し

「指針」では、「…個人情報に関するものを除き『事業報告書』や『広報紙』等実績を掲載し、公表する」と明記してあるように、苦情対応の結果は、公表することになっています。

公表することは、何よりも事業所の透明性を示す上で有効に作用します。そして、その苦情についての改善策を示すことで、サービスの質の向上に努力

している事業所として評価されることにもなります。公表の仕方の工夫によっても、個人情報やプライバシーを侵害することなく明らかにすることもできます。また、苦情のみの公表ではなく「要望や意見」についても公表するなど、事業所の姿勢を示すことによって、より信頼性が高まります。

5 苦情対応委員会などの内部組織の設置

よく言われる「苦情は宝」とは、苦情から教訓を引き出し、その教訓を踏まえてサービスの向上・質の改善に繋げることで、初めて「宝」と言えます。

多くの事業所では、苦情の記録化に努力していますが、その記録が“記録止まり”になっているところが決して少なくありません。「利用者アンケート」でも、実施してまとめて報告して終わり、という事

業所も残念ながら存在しています。苦情を分析し、その発生原因の究明と対策、利用者ニーズの傾向の把握、改善に向けた課題などを明らかにすることで、サービスの質向上に繋げることができます。そのため「苦情対応委員会」（仮称）などの内部組織を立ちあげ、検討・協議する機関として位置付けて機能化させていくことが望まれます。

6 従事者（職員）間の情報共有と連携体制

「苦情の記録はしているが、職員への周知ができていない」あるいは「ごく一部の職員しか内容を知ることができない」などの声をよく聞きます。関連部署止まりで周知する事業所もありますが、サービスにかかる苦情や職員への接遇問題に対する苦情、虐待案件などは、全職員が共有すべき苦情案件です。そういったことから、職員間の「報・連・相」がで

きていないのではないか、との利用者・家族からの苦情も寄せられています。

中には、苦情案件によっては意図的に秘匿すべきものもありますが、基本は職員全員が苦情内容を共有することで、利用者からの信頼を勝ち取ることにあります。この点の改善はどの事業所でも求められます。

7 従事者（職員）の資質向上の諸課題

苦情の多くは、職員の言動、接遇への苦情であり、27年度においては、全体の約7割を占めています。サービスの質への不満も次に多い苦情ですが、その不満は、結果として職員への苦情となって現れることも少なくありません。

職員の基本的なスキルとして、利用者との接遇や対応技術など系統的に、繰り返し実践的研修を行うなど職員の質のレベルアップを図ることが重要です。

事業所においても、実際に職員への苦情（不満）が、非常に多いに関わらず、同じ過ちを繰り返している実態が見受けられます。これでは事業所への

信頼は急速に失墜してしまいます。

1) 接遇の基本を学ぶこと、2) コミュニケーション能力のアップを図ること、3) 個人情報の管理とプライバシーの保護の基本を学ぶこと、そして、4) 事業所のコンプライアンスを身に付けることなどを重点に、定期的、系統的に研修（OJT研修など）を実施することをお勧めします。もちろん、専門領域である利用者の特性（児童、障害、高齢など）に関する知識を習得・理解することは、サービスを提供する側にとっては、前提の前提であることは言うまでもありません。

8 「第三者評価」の積極受診で、事業所の透明性、公開性の発揮を

昨今、問題となっている利用者等への虐待問題で、「全社協・障害者の虐待防止に関する検討委員会」では、障害者施設・事業所における共通点について興味深いまとめをしています。特に注目したい点は①「虐待が表に出ない主な理由」として、「対応困難だから強い指導も必要だとして虐待の原因を問題行動にすり替えていること」、また、「公的機関が事件を正面から受け止めきれない、行政が虐待を隠ぺいする役割を担うこともある」と述べています。

また②「虐待がおきる理由」は、「体罰という認識がない（指導、しつけと考えている）」、「職員側に利用者への支援のスキルがない場合が多い」ことを挙げ、さらに③「体罰を繰り返す理由」として、「利用者が言わない、言えない」ため「体罰が発覚しない」、「職員（同士）が体罰を内緒にしている。仲間としてかばう傾向がある」、「上司に通告しても改善されない」などなどです。

運営適正化委員会に寄せられる虐待関係の苦情案件を掘り下げてみると、残念ながら上記の共通点が

ほとんどのケースで見受けられます。これらの傾向は、障害者施設に限らず、高齢や児童の施設においても、いわゆる“密室性”“閉鎖性”の環境の中で現実起こっている問題です。

虐待に関する共通の問題点を真摯に受け止め、「常日頃からボランティアを受け入れる」、「実習生を受け入れる」、さらには、「第三者評価を定期的に受診する」など、外の風を取り入れながら事業所の透明性、情報の公開性に取り組み、コンプライアンスに基づく事業運営に心がけたいものです。

参考：（障害者虐待防止の手引き（チェックリスト）〔Ver. 3〕 全社協／H24.10）

● 第三者評価の受診に関する問い合わせ先

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構

電話 075 (252) 6292 FAX 075 (252) 6310

京都第三者評価

検索



4 苦情対応での諸課題

1 苦情への初期対応は問題解決への近道

サービス利用者から苦情を受けた場合、重要なのは、誠実に耳を傾け最後までしっかりと申出人の話を聴くこと、そして、解決に向け迅速に対応することです。

その場合、言葉遣い（EX. NGワードなど）に留意し、言い訳や反論はできるだけ避けるよう気を付けます。そして、共感的理解を示しながら、不快な思いをさせたことへの謝罪をまずは行います。これ

は、申出人の緊張をほぐし、いくらか和らげる効果にもなります。そして、その苦情は後回しにせず、スピード感をもって対応するよう心がけ、時間を要する場合はその都度申出人に報告するなど誠意ある態度で対応することが肝要です。初期対応を誤ると、事業所への信頼が崩れ、苦情そのものの解決が一層困難になりかねません。

2 受けた苦情や要望は必ず記録し、サービスの質向上の糧に

些細な苦情と思われるもの、あるいは、“ヒヤリ・ハット”などの類は「その場限り」となって、記録されない場合が多いようです。苦情相談や要望は、どの職員でも必ず受けます。“ヒヤリ・ハット”などは、誰でも経験しています。そうした場合、聞き流したり、受け流したりせずに、記録化すること（簡

便で手間を要さない記録用紙の作成）を日頃から習慣づけることも大切です。この記録を定期的に集積・分類するだけでも、サービスの質向上や職員のスキルアップに繋がるヒントが含まれています。“生の声”を大事にし、生きた教材として活用を図りましょう。

3 事故対応の迅速化と関係機関への速やかな報告を

特に注意したいのは、利用者に事故（転倒などで、けがをした場合）が発生した場合は、速やかに事故への対応を図りつつ、事業所責任者への連絡と対応相談、家族等への通報、さらには関係行政機関への報告も迅速に行うことが重要です。

特に、事故発生時の克明な記録（時系列に事故の事実関係や対応措置の経過など）は、利用者・家族に

経過報告し、理解を得る上で重要になってきます。

この記録と報告義務を怠ると、苦情に発展し、問題が複雑化・重大化してしまうことになりかねません。また、記録が不十分だと、曖昧な記憶に頼り、のちに辻褃合わせに記録を改ざんするという愚行に陥ってしまう、そういう事例も出てきています。この点は特に留意したいものです。

4 職員と利用者との信頼関係構築に意識的な努力を

運営適正化委員会に寄せられる苦情の特徴は、前述の③の7で述べたように職員の接遇が最も多く、苦情全体の約70%を占めるに至っています。その中身は、乱暴な職員の言葉遣いや対応、人権無視の暴言や態度などで、基本的なマナーや接遇の基本が身につけていないことに起因する苦情です。「快適に利用していただく」ことが基本中の基本であるはずの事業所において、何故、このような真逆の対応で利用者等を「不快」にさせてしまうのか。事業所の存

立を否定しかねないこうした苦情に、事業者は正面から受け止めて、発生原因の分析に取り組む必要があります。

苦情の発生原因の大本は、こうした利用者と従事者との関係性から転化して苦情になっていくケースが少なくありません。“些細な”と思われる苦情であっても、曖昧にしないことがサービスの質の確保と向上に繋がることを改めて理解したいところです。

5 運営適正化委員会の位置づけと役割

1 運営適正化委員会の立ち位置、役割

福祉サービスの利用者・家族は、サービスに関する苦情や要望は、まずは当該事業所に申し出ていますが、様々な事情により「直接事業所には言いにくい」場合があります。その場合は、当該事業所を管轄する行政窓口や「運営適正化委員会」等に直接申し出ることができます。

では、その「運営適正化委員会」とはどういう組織なのか。社会福祉法第83条では、次のように規定しています。

「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内に、人格が高潔であって、社会福祉に関する見識を有し、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」

また、85条の第1項では、「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し出があったときは、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」とし、第2項で「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」としています。

さらに、86条では「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、速やかにその旨通知しなければならない」とあります。

以上の規定を要約しますと

- ① 運営適正化委員会は、社会福祉法に基づいて、各都道府県社会福祉協議会内に設置されていること。
- ② その委員会は、社会福祉、法律、医療に関して専門的な知識を有する者たちで構成されていること。
- ③ その役割は、福祉サービス利用者の苦情を受け付け、解決に向け必要な手立てを講ずること。
- ④ そして、虐待など不当な行為や法令違反等がある場合は、知事に通知すること。

このように整理できます。以上が運営適正化委員会の存在とその役割を明らかにしたものです。

2 運営適正化委員会の組織構成

京都府における運営適正化委員会の名称と組織体制は以下のとおりです。

○委員会の名称

「京都府福祉サービス運営適正化委員会」

○組織体制（別紙「組織構成図」の通り）

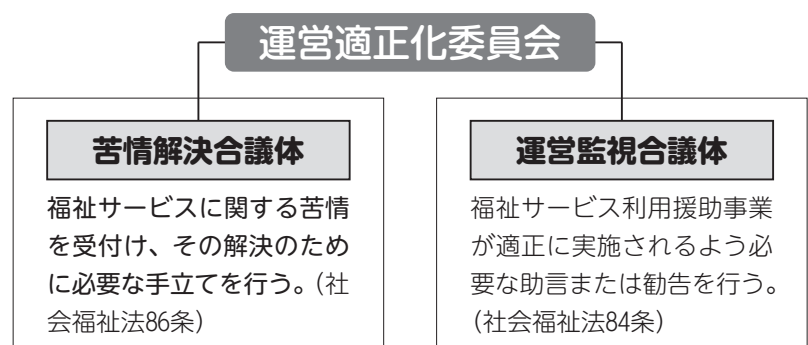
<説明>

運営適正化委員会は、福祉に関する公益代表、法律専門家、医療専門家のそれぞれの分野から選任されることになっていますが、その選任にあたっては、**選考委員会**を組織し、その選考委員会で審議した上で選任されます。その選考委員会の委員は、事前に委員候補名簿として府民に公示され、府民の意見を聞いた上で、京都府社会福祉協議会長が任命することになっ

ています。

○運営適正化委員会における2つの合議体とその役割

運営適正化委員会には、組織構成図でも示しているように、以下の2つの合議体（委員会）があります。それぞれの合議体の役割に基づいて活動を行っています。



3 運営適正化委員会における苦情解決の流れ

① 苦情の受付

苦情の受付・相談方法は、事務局への来所、電話、FAX、メール、手紙等です。

当該事業者と話合っても解決に至らない場合、あるいは、直接苦情や意見が言いにくい場合など、苦情申出人に沿った苦情相談を行います。

② 事情調査の実施

サービス利用者の苦情に基づき、申出人及び当該事業者の同意を得て当該事業所等に出向き、事実確認等を行う場合もあります。

事情調査は、電話の場合、あるいは直接事業所に訪問する場合と二通りあります。

また、必要に応じて関係する行政機関や相談機関等にも照会し、事実確認等を行うこともあります。

調査の段階で、虐待や法令違反等があると認められる場合は、速やかに都道府県知事等に通知します。

③ 苦情解決の方法など

事情調査に基づき、申出人、当該事業者の双方へのアドバイスで解決を目指します。

合議体委員の立ち会いのもと、申出人と当該事業者との三者で話し合いを持ち、双方の合意を得て解決を図ります。

双方の合意が困難な場合は、運営適正化委員会のあっせん案により解決を図ることができます。ただし、どちらか一方に合意が得られない場合は、あっせんは困難となります。

4 他の苦情相談窓口との関係

苦情相談の窓口は、運営適正化委員会の他に、国民健康保険団体連合会（介護保険関係事業所）やその他の相談機関、福祉行政にかかる行政機関などありますが、それぞれが独立して相談業務を行っています。運営適正化委員会は、必要に応じてこれらの相談機関と連携する場合がありますが、それぞれの相談窓口の間には序列はありません。また、「とりあえず（先に）運営適正化委員会でご相談を」と、段階を踏まえて相談を受ける機関でもありません。

まずは、それぞれの相談機関の特性や役割、権限等に基づいて苦情相談にあたるのが基本となっています。

それぞれの相談機関の限界や権能を踏まえ、最終的には事業所を管理・監督する行政機関が解決にあたることになります。

それ以外に、どちらか一方が法的な手段によって解決を図ることを希望した場合は、運営適正化委員会の関わりはその時点で終了することになっています。

福祉サービスに関する苦情相談等の窓口

○ 事業所が所在する市区町村行政の窓口（高齢、障害、児童等それぞれに窓口があります。）

○ 国民健康保険団体連合会苦情処理委員会（介護保険関係事業所のみ）

〒600-8411 京都市下京区烏丸通四条下ル水銀屋町620番地 COCON烏丸内
電話 075 (354) 9090

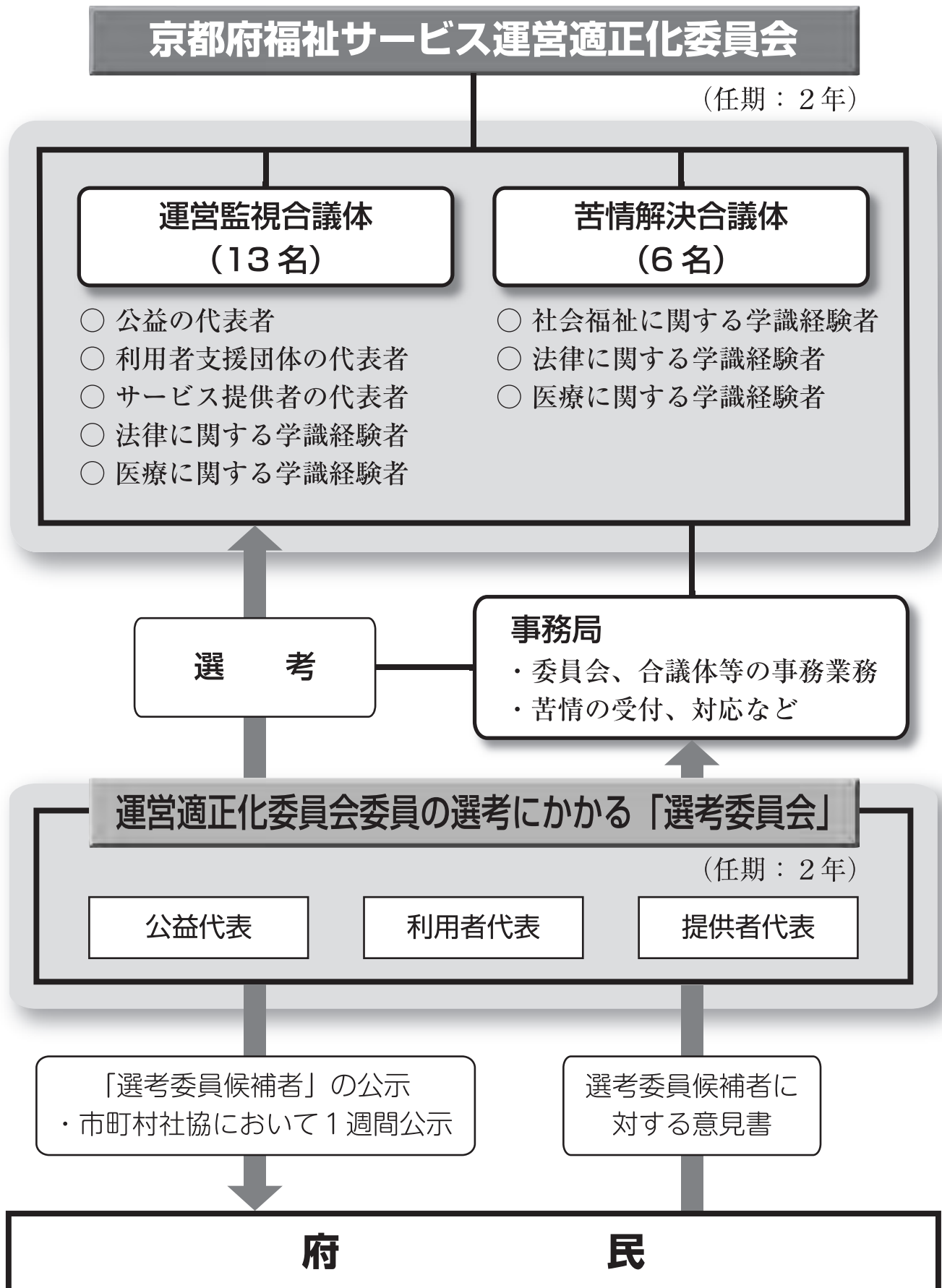
○ 第三者委員（それぞれの事業所単位に設置）

○ 京都府福祉サービス運営適正化委員会

〒604-0874 京都市中京区烏丸通竹屋町東入ル清水町375 ハートピア京都5F
電話 075 (252) 2152 FAX 075 (252) 6310

以上の窓口は、「重要事項説明書」や「契約書」等に、関係する苦情申出先として明記してください。運営適正化委員会は、すべての種別・分野に対応します。

京都府福祉サービス運営適正化委員会 組織構成図



資料編

● 資料編 目次 ●

◆ 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について（全社協）	20
〔書式①〕【秘】苦情受付書	22
〔書式②〕苦情受付報告書	24
〔書式③〕苦情解決結果報告書	25
〔別紙1〕【掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）】	26
◆ 福祉サービスに関する苦情解決実施要綱（モデル例）	27
◆ 社会福祉法（抜粋）	29
◆ 運営適正化委員会等の設置要綱について	31
◆ 運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について	37
◆ 児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令（平成12年厚生省令112号）関係（抜粋）	41
◆ 児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について	42
◆ 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	44
◆ 京都府福祉サービス運営適正化委員会設置要綱	47
◆ 京都府福祉サービス運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決あっせん等の手続	49
◆ 京都府福祉サービス運営適正化委員会に係る選考委員会設置規程	51

◆ 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

平成 12 年 6 月 26 日

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。

(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。

(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」等の実績を掲載し、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)

[illegible]

[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(曜日)	苦情申出人名	
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	

【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からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

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、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | | | | |
|--------------|-----|---|---|---|-------|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ | ○ | ○ | ○ | (肩書) |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ | ○ | ○ | ○ | (肩書) |
| 3. 第 三 者 委 員 | (1) | ○ | ○ | ○ | [連絡先] |
| | (2) | ○ | ○ | ○ | [連絡先] |

4. 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付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることでもあります。

(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、報告を受けた旨を通知します。

(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、第三者委員の立ち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実施要綱（モデル例）

（目的）

第1条 社会福祉法人〇〇〇会（以下、「本会」とする）は、社会福祉法第82条に基づき、本会が実施する事業に関する利用者（以下、「利用者」とする）からの苦情に対し適切な解決に努めること定め、利用者の権利を擁護するとともに、福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

（苦情解決体制）

第2条 苦情解決のための体制を次のとおり整備する。

（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、苦情解決責任者を設置する。
苦情解決責任者は、〇〇〇〇とする。

（2） 苦情受付担当者

利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を設置する。
苦情受付担当者は、〇〇〇が職員の中から任命し、職務は次のとおりとする。
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。

- ① 第三者委員は、〇名とし、公平性・中立性を確保できるものの中から、理事会の承認を経て、理事長が委嘱する。
- ② 第三者委員の任期を〇年とする。ただし、再任は妨げない。
- ③ 第三者委員は、次の職務をおこなう。
 - ア 苦情受付担当者から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付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け付け

エ 苦情申出者への助言

オ 本会への助言

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 日常的な情報把握と意見傾聴

- ④ 第三者委員の報酬は、実施弁償を除き、無報酬とする。

（苦情解決の手順）

第3条 苦情解決の手順は、次のとおりとする。

（1） 利用者への周知

苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、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

- ① 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。
- ② 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事業を書面に記録し、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と要否

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と立会いの要否

- ③ 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

- ① 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した場合を除く。

- ② 意見箱への投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応をおこなう。
 - ③ 第三者委員は、苦情受付担当者からの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
- ① 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。
 - ② 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、次によりおこなう。
 - 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
 - ③ 苦情解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し、京都府社協福祉サービス運営適正化委員会を紹介する。
- (5) 苦情解決の記録、報告
- 苦情解決の記録と報告を次のとおりおこなう。
- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善等の結果について、書面にて記録をする。
 - イ 苦情解決責任者は、一定期間ごとに苦情解決結果について苦情申出人、第三者委員必要な報告をし、必要な助言を受ける。
 - ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善した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
- 苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書や広報誌等に掲載し、公表する。
- (その他)
- 第4条 この要綱に定めの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 この要綱は、平成〇〇年〇月〇日から施行する。

③ 社会福祉法（抜粋）

第七章 社会福祉事業

（施設の最低基準）

第六十五条 都道府県は、社会福祉施設の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情への対応その他の社会福祉施設の運営について、条例で基準を定めなければならない。

2 都道府県が前項の条例を定めるに当たっては、第1号から第3号までに掲げる事項については厚生労働省令で定める基準に従い定めるものとし、第4号に掲げる事項については厚生労働省令で定める基準を標準として定めるものとし、その他の事項については厚生労働省令で定める基準を参照するものとする。

- 一 社会福祉施設に配置する職員及びその員数
- 二 社会福祉施設に係る居室の床面積
- 三 社会福祉施設の運営に関する事項であって、利用者の適切な処遇及び安全の確保並びに秘密の保持に密接に関連するものとして厚生労働省令で定めるもの

四 社会福祉施設の利用定員

3 社会福祉施設の設置者は、第1項の基準を遵守しなければならない。

第八章 福祉サービスの適切な利用

第一節 情報の提供等

（情報の提供）

第七十五条 社会福祉事業の経営者は、福祉サービス（社会福祉事業において提供されるものに限る。以下この節及び次節において同じ。）を利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、福祉サービスを利用しようとする者が必要な情報を容易に得られるように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（利用契約の申込み時の説明）

第七十六条 社会福祉事業の経営者は、その提供する福祉サービスの利用を希望する者からの申込みがあった場合には、その者に対し、当該福祉サービスを利用するための契約の内容及びその履行に

関する事項について説明するよう努めなければならない。

（利用契約の成立時の書面の交付）

第七十七条 社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用するための契約（厚生労働省令で定めるものを除く。）が成立したときは、その利用者に対し、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した書面を交付しなければならない。

- 一 当該社会福祉事業の経営者の名称及び主たる事務所の所在地
- 二 当該社会福祉事業の経営者が提供する福祉サービスの内容
- 三 当該福祉サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項
- 四 その他厚生労働省令で定める事項

2 社会福祉事業の経営者は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令の定めるところにより、当該利用者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であって厚生労働省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該社会福祉事業の経営者は、当該書面を交付したものとみなす。

（福祉サービスの質の向上のための措置等）

第七十八条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

第二節 福祉サービスの利用の援助等

（福祉サービス利用援助事業の実施に当たっての配慮）

第八十条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たっては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立って公正かつ適切な方法により行わなければならない。（都道府県社会福祉協議会の行う福祉サービス利用援助事業等）

第八十一条 都道府県社会福祉協議会は、第一百条

第一項各号に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内においてあまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

(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、人格が高潔であって、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。

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。

◆ 運営適正化委員会等の設置要綱について

〔社援第 1353号 平成12年 6 月 7 日付 各都道府県知事宛 厚生省社会・援護局長名文書〕

社援第 1 3 5 3 号

平成12年 6 月 7 日

各都道府県知事 殿

厚生省社会・援護局長

運営適正化委員会等の設置要綱について

本日付けで交付、施行された「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年法律第111号）」の施行に伴い、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところです。

つきましては、運営適正化委員会及び選考委員会の設置について、別紙のとおり設置要綱を定めましたので、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配慮願います。

なお、当該実施要綱は、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。

【別 紙】

運営適正化委員会等の設置要綱

1. 運営適正化委員会について

(1) 委員の定数について

運営適正化委員会の委員の定数については、社会福祉法施行令第 2 条第 1 項の規定により、都道府県社会福祉協議会が定めることとしている。なお、運営適正化委員会の委員の定数を定めるに当たっては、次に留意すること。

- ① 委員の定数は、福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告（以下「運営監視事務」という。）の件数及び福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあっせん（以下「苦情解決事務」という。）の件数等の運営適正化委員会の事務量その他各地域の特性等の事情を勘案して、運営適正化委員会が運営監視事務及び苦情解決事務（以下「委員会事務」という。）を効率的かつ適切に行うことができる数とする必要があること。

という。）を効率的かつ適切に行うことができる数とする必要があること。

- ② 委員会事務を効率的かつ適切に行うことができるよう必要な事務分担等を可能にするために運営適正化委員会に合議体を設け、合議体において具体的な委員会事務を取り扱うことから、運営適正化委員会の定数は、委員会事務を行うのに必要な合議体の数及び合議体を組織する委員数を具体的に考慮して定めなければならないこと。

(2) 委員の構成について

運営適正化委員会の委員の構成については、公正性を旨とする委員会の性格に鑑みるとともに、多様な事例に対して適正に機能を発揮し得るものとするため、次の①から③の各分野（①については、アからウの 3 分野）の学識経験を有する者を選任すること。この際、各分野から複数人を委員

とすることが望ましく、また、特定の分野を代表する者が多数を占めることのないようにすること。

① 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員

次の各分野から、社会福祉全般に関して学識経験を有する者を選任すること。

ア 公益を代表する者

民生委員・児童委員、社会福祉士、介護福祉士、社会福祉に係る学問を教授する者等

イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等の当事者団体及びその家族会等の関係者

ウ 福祉サービスの提供者を代表する者

福祉サービスの提供に実際に従事する者。

なお、公平性の観点から福祉サービス利用援助事業の従事者は適切ではないこと。

また、委員の選任に当たっては次の点に留意すること。

- ・アの委員はイ又はウに該当する者であってはならないこと
- ・イ及びウの委員数は、必ず同数でなければならないこと
- ・公平性の確保のため、特定分野への偏りを避ける趣旨から、イ及びウの委員の合計は、委員総数の概ね 3 分の 1 以内とすべきこと。

② 法律に関し学識経験を有する者である委員
法律全般に関する学識経験のほか、財務・会計に関する学識経験を有する者を選任できるようにすること。

③ 医療に関し学識経験を有する者である委員
医療全般に関する学識経験のほか、精神医療に関する学識経験を有する者（医師、精神保健福祉士等）を選任できるようにすること。

上記①から③までによるほか、運営適正化委員会において、運営監視事務を取り扱う合議体の委員及び苦情解決事務を取り扱う合議体の委員を選考する際に、支障が生じないように十分配慮すること。

(3) 委員の選任等について

① 委員の選任手続きについて

運営適正化委員会の委員については、都道府県社会福祉協議会の代表者が、選考委員会の同意を得て選任すること（選考委員会の組織については 2. 参照。）。

具体的には、都道府県社会福祉協議会が決定

した運営適正化委員会の委員の定数及び構成に基づき、委員候補者を都道府県社会福祉協議会においてあらかじめ選考し、当該委員候補者を選考委員会に提案し、その同意を得るものとする。

② 委員候補者の選考に当たっての留意点

ア 広く関係団体や行政機関の意見等を参考にし、特定団体の意見のみを重んじることをないようにすること。

イ 公正な判断が可能であり、福祉サービスの利用者及び福祉サービス提供者の信頼を得ることができる者を選考すること。

ウ 委員会事務の重要性を理解し、運営適正化委員会に常に出席し、委員会事務に従事することのできる者を選考すること。

エ 選考委員会の委員を委員候補者として選考することはできないこと。

オ 委員候補者を選考委員会に提案する際には、運営適正化委員会の委員の定数及び構成並びに各委員候補者が代表している分野、有している学識等を示すこと。

カ 選考委員会の同意を得られなかった委員候補者があった場合には、当該委員候補者が代表する分野と同じ分野を代表する別の者を再度、委員候補者として選考し、選考委員会に提案すること。

キ 任期満了、定数の増員又は欠員の補充の場合における委員の選考についても、上記アからカまでによること。

ク 委員の選考については、情報の公開に努め、透明性を確保すること。

(4) 委員の任期について

① 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とすること。

② 委員は、再任されることができると。

(5) 委員の解任について

都道府県社会福祉協議会の代表者は、運営適正化委員会の委員が心身の故障によりその職務に支障があると認めるとき、又は職務上の義務違反等の委員たるに適しない非行があると認めるときは、委員を解任することができること。

(6) 委員長について

① 運営適正化委員会の委員長は、委員の互選により選出されるものであるが、福祉サービス利

用援助事業の対象者を支援する団体を代表する委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を委員長とすることは、公正性を旨とする運営適正化委員会の性格に鑑み不適當であること。また、委員長の職務を代理する委員についても同様であること。

- ② 委員長は、会務を総理し、運営適正化委員会を代表すること。
- ③ 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理すること。

(7) 運営適正化委員会の会議について

- ① 運営適正化委員会は、委員長が招集すること。
- ② 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることができないこと。
- ③ 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによること。

(8) 合議体について

① 設置について

運営適正化委員会には、それぞれ1以上の運営監視事務を取り扱う合議体及び苦情解決事務を取り扱う合議体を設置すること。

② 構成する委員及び運営について

合議体を構成する委員については、次の点に留意し、運営監視事務又は苦情解決事務を適切に行うことができるよう適当な委員を委員長が指名すること。なお、当該合議体の適切な運営に支障がないと認められる場合には、委員が複数の合議体の構成員を兼ねることができる。

ア 運営監視合議体について

a 運営監視のための合議体の設置

運営監視合議体は、福祉サービス利用援助事業の実施主体（都道府県社会福祉協議会から委託を受けて実施する者を含む。以下、同じ。）が行う事業の透明性、公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するため、実施主体から定期的に業務実施状況（契約締結審査会による審査を含む。）について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言、現地調査又は勧告を行うものとする。

b 合議体の委員の構成

合議体を構成する委員については、法律、

財務・会計、医療、福祉（公益を代表する委員並びに各同数の福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者及び福祉サービスの提供者を代表する者とする。（2）①参照。）の専門的知識を有する者をもって構成するものとする。

c 合議体の会議の開催

運営監視合議体の会議は、最低2ヶ月に1回以上開催すること。ただし、案件により開催の必要がない場合には、この限りではない。

イ 苦情解決合議体について

a 苦情解決のための合議体の設置

苦情解決合議体は、福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査又はあっせんを行う。

b 合議体の委員の構成

合議体を構成する委員については、事業の公正性を確保するとともに、多様な苦情に対応し得るようにするため、次によること。

- 社会福祉に関し学識経験を有する委員、法律に関し学識経験を有する委員及び医療に関し学識経験を有する委員のいずれも1名以上を構成員とし、委員の持つ学識経験が、合議体全体として多様となるようにすること。

- 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者又は福祉サービスの提供者を代表する者として選任された委員や利害関係者など苦情の解決において中立・公正な判断を行うのに適当でないと認められる者を充てることはできないこと。

c 合議体の会議の開催

苦情解決合議体の会議は、最低2ヶ月に1回以上開催すること。

③ 長について

合議体の長については、当該合議体を構成する委員の互選により選出されるものであるが、次に留意すること。

ア 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者である委員又は福祉サービスの提供者を代表する者である委員が構成員である場合に、これらの委員を合議体の長とすることは、委員会事務における中立性確保の観点から不適當であること。また、

長の職務を代理する委員についても同様であること。

イ 運営適正化委員会の委員長が合議体の長を兼ねることは差し支えないこと。

ウ 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることは、各合議体の責任の所在を明確にする必要性に鑑み望ましくないこと。

④ 合議体の会議について

ア 合議体は、合議体の長が招集すること。

イ 合議体は、これを構成する委員の過半数(三人をもって構成する合議体にあつては、これを構成する委員のすべて)が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。

ウ 合議体の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、長の決するところによる。

エ 運営適正化委員会において別段の定めをした場合のほかは、合議体の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

(9) 事務局について

① 事務局の行う事務について

運営適正化委員会の事務局は、運営適正化委員会の補助機関であり、委員会事務のうち、委員会の議決を要しない軽易なもの、常時行う必要のあるもの等であつて事務局において行うことが適当と委員長が認めるもの(以下「局務」という。)を処理すること。

② 事務局長その他事務局職員について

事務局長その他事務局職員の選任等については、次によること。

ア 事務局長その他事務局職員は、局務に専従するものとし、事務局職員の数、局数を掌理するのに支障のない人数としなければならないこと。

イ 事務局長その他事務局職員については、都道府県社会福祉協議会の代表者が、当該都道府県社会福祉協議会の職員のうちから、局務を適切に行うことができる者を選任すること。

③ 事務局長その他事務局職員は、身分上は、都道府県社会福祉協議会の職員の身分を有するものであるが、職務上は、事務局長にあつては委員長の命に従い、その他事務局職員にあつては事務局長の指揮を受けるものである。都道府県社会福祉協議会の代表者が、事務局長その他事務局職員に対して、選任等人事に関する事項以外に、業務命令等を行うことはできないこと。

(10) 委員及び職員の守秘義務について

① 運営適正化委員会の委員及び事務局の職員は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならないこと。なお、その職務を退いた後も同様であること。

② 現に運営適正化委員会の委員である者が守秘義務に違反した場合、職務上の義務違反として解任事由に当たること。

(11) 情報公開及び事業報告について

① 事業の透明性を確保する観点から、運営適正化委員会は少なくとも年に1回、その組織及び事業の状況等について報告書を作成し、これを公表すること。

具体的には、

- ・運営適正化委員会の委員の氏名及びその所属する合議体名
- ・処理した案件の概要及び件数
- ・選考委員会の委員の氏名及びその委員が代表している分野

等につき、個人のプライバシーに配慮しつつ、可能な限り情報の公表を行うこと。

② 運営適正化委員会に対する都道府県社会福祉協議会の代表者や理事の責任体制の確保及び監督を可能とするため、運営適正化委員会は、理事会に対し、少なくとも年に1回、事業の状況等について報告すること。

(12) 運営適正化委員会に関する定款記載事項について

都道府県社会福祉協議会は、設置する運営適正化委員会についての当該都道府県社会福祉協議会における位置付け等を明確にするため、次の事項を定款に記載すること。

- ① 運営適正化委員会の設置
- ② 運営適正化委員会の委員の定数
- ③ 理事会への事業報告義務

2. 選考委員会の委員について

(1) 委員の選任等について

都道府県社会福祉協議会の代表者は、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者その他の関係者の意見を聴いて、それぞれ同数の福祉サービスの利用者を代表する者、社会福祉事業を経営する者を代表する者及び公益を代表する者を選考委員会の委員に選任する。選考委員会の委員の選任については、次のとおり行うこと。

① 委員の選任手続きについて

選考委員会の委員の選任については、厚生省令で規定する方法の中から、あらかじめ社会福祉協議会が定める方法により、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者その他の関係者の意見を聴くものとし、具体的には次のア～ウのいずれかの方法による。

なお、いずれの場合であっても、関係者が特定の候補者に対して異議を申し立てる際には、当該候補者が選考委員として不適切である理由を明確にして行うこととする。

また、選考委員会の委員の選考基準、委員の構成等は、合理的な説明が可能なものでなければならない。

ア あらかじめ社会福祉協議会が選考委員会の委員候補者を選考し、当該候補者を各種公報や公共団体の掲示板などに公示するとともに、これを関係者に十分な周知をするための手段を講じた上で、一定の期間を定めて意見書の提出を受け付けるもの。この際、一定の期間とは2週間程度を目途とし、また意見書については、当該候補者について不適切と思う者について、その旨及び不適切とする理由を明記させる形式で行う。この際、他に推薦すべき者がいる場合には、当該推薦者氏名とその推薦理由を記載させることも考えられる。

イ 都道府県社会福祉協議会が指定し、一定期間公示した期日及び場所において、都道府県社会福祉協議会があらかじめ選考した委員候補者につき、住民、関係者から意見の聴取を行うもの。この際、一定期間とは2週間程度とする。

ウ 上記ア又はイに類する方法で、都道府県社会福祉協議会があらかじめ定める方法。

具体的には、あらかじめ社会福祉協議会が選考委員会の委員候補者を選考し、当該候補者を各種公報や、公共団体及び市町村社会福祉協議会の掲示板などに公示するとともに、これを関係者に十分な周知をするための手段を講じた上で、都道府県社会福祉協議会及び都道府県社会福祉協議会が福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の業務の一部を委託する市町村社会福祉協議会（以下「基幹的社会福祉協議会」という。）の窓口において、一定の期間（1週間程度）を定めて意見書の提出を受け付けるもの。この際、都道府県社会福祉協議会及び基幹的社会福祉協

議会においては、必要に応じて意見書の代筆を行う等、意見書の提出を行おうとする関係者に対して、必要な便宜を図ることとし、当該期間内の意見の提出に困難がないよう、配慮すること。なお、基幹的社会福祉協議会において意見の受付をした場合には、FAX等により、当該意見を速やかに都道府県社会福祉協議会へ送付することとする。

なお、意見書に記載すべき内容等については、アと同じである。

② 委員の選任の際の留意点

ア〔福祉サービスの利用者を代表する委員〕及び〔社会福祉事業を経営する者を代表する委員〕の選任については、特定の分野・団体に偏ることのないように調整し、できるだけ多くの関係者の意見が反映されるようにすること。

イ 公益を代表する委員については、大学教授、マスコミ関係者、民生委員・児童委員、社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、医師、弁護士等の公益を代表する委員としてふさわしい者であって、福祉サービスの利用者を代表する者又は社会福祉事業を経営する者を代表する者に該当しない者を選任すること。

ウ 運営適正化委員会の委員又は委員候補者を選考委員会の委員として選任することはできないこと。

(2) 定数について

選考委員会の委員の定数は、各都道府県内においてできるだけ多くの関係団体の意見が反映されることを考慮して定めること。

(3) 委員の任期

① 選考委員会の委員の任期は、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、再任されることができる。

(4) 委員長

① 選考委員会に、公益を代表する委員のうちから委員が選挙する委員長一人を置く。

② 委員長は、会務を総理し、選考委員会を代表する。

③ 委員長に事故があるときは、公益を代表する委員のうちからあらかじめ委員長が指名する者がその職務を代行する。

(5) 選考委員会の会議

- ① 選考委員会は、委員長が招集する。
- ② 選考委員会は、利用者を代表する委員、社会福祉事業を経営する者を代表する委員及び公益を代表する委員の各二分の一以上が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。

- ③ 選考委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(6) 報酬について

交通費等の実費弁償を除き無報酬とすること。

◆ 運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について

[社援第 1354号 平成12年 6 月 7 日付 各都道府県知事宛 厚生省社会・援護局長名文書]
社援発0307第 7 号 平成29年 3 月 7 日

社 援 第 1354 号
平成12年 6 月 7 日
(一 部 改 正)
社援発0307第 7 号
平成29年 3 月 7 日

各都道府県知事 殿

厚生省社会・援護局長

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について

本日付けで公布、施行された「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年法律第111号）」の施行に伴い、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところです。

つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定めましたので、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配意願います。

なお、当該実施要綱は、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。

【別 紙】

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱

第 1 実施目的

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業（以下「事業」という。）は、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、助言、相談、調査若しくはあつせん又は都道府県知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的とする。

第 2 実施主体

事業は、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が実施する。

第 3 事業の実施体制

苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、運営適正化委員会に設置される苦情解決合議体により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び苦情解決合議体の組織等については、社会福祉法（昭和26年法律第45号）、社会福祉法施行令（昭和33年政令第185号）、社会福祉法施行規則（昭和26年厚生省令第28号）及び運営適正化委員会等の設置要綱について（平成12年 6 月 7 日社援第1353号社会・援護局長通知）の定めるところによる。

第4事業の対象範囲

1 対象とする「福祉サービス」の範囲

事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとすること。

ただし、地域における社会福祉事業以外の福祉サービスの供給状況などを踏まえ、これらのサービス利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、対象範囲を拡大することができる。

2 対象とする「苦情」の範囲

事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとすること。

(1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情

- ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

(2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て

- ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
- ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

なお、次に該当する場合は、実質的な苦情解決が困難なものとして、事業の対象として取り扱わないことができること。

- (1) 苦情に係る紛争について、裁判所において係争中又は判決等がなされた場合
- (2) 行政不服審査法の規定による不服申し立てがなされている又は不服申し立てによる裁決、決定があった場合
- (3) 他の苦情解決機関において既に受理され、審査等が行われている場合
- (4) 既に当該運営適正化委員会において、審査等がなされ、対応が終了している場合
- (5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合
- (6) 業務上の過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容とする場合
- (7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

3 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

第5事業の実施方法

1 苦情の受付等

- (1) 苦情の申出は、委員又は常設の事務局が、できる限り常時受け付けること。
- (2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人（以下「申出人」という。）の意向の確認を行うこと。

その際、事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うこと。

なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者（以下「事業者」という。）との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨すること。

- (3) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (4) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行うこと。

2 解決方法の検討

申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討すること。

- ① 事情調査
- ② 申出人への助言

- ③ 申出人と事業者との話し合い等による解決のあつせん
- ④ 都道府県知事への通知

3 事情調査

苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、おおむね次の手順で事情調査を行うこと。

- ① 事業者に対する苦情内容の通知
 - ② 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
 - ③ 事業者の意見等の聴取
- ※ なお、運営適正化委員会の行う事情調査その他事業に関連する範囲内において、事業者又は関係職員がその職務等に関する事実を同委員会に伝えることについては、事情調査について利用者の同意を得ていることから、社会福祉に関する法令等において課されている秘密保持義務違反に該当しない「正当な理由」と解される。

4 解決方法の決定

- (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行うこと。
- (2) 事情調査の結果、申出人その他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場合は、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。
また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。
- (3) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申入れを適切に行うこと。
- (4) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対し、合議体の行うあつせんについて紹介すること。

5 あつせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次によること。

- (1) 苦情の解決のためのあつせんにおいては、合議体の委員があつせん員になること。
- (2) あつせん員は、公正性の確保のため複数名

とすること。

- (3) 話し合いのみで解決ができないと認められる場合は、合議体のあつせん案の提示についての要否を申出人及び事業者の双方から確認すること。
- (4) 申出人及び事業者の双方からあつせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあつせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。

6 結果の確認

不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認すること。

7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行うこと。

8 標準処理期間

事例の積み重ねにより、苦情の受付からあつせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。

第6 その他関連事業の実施について

1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をやすくするとともに、社会福祉事業の経営者が安心して事業を利用することができるようにするため、事業に関するパンフレットを作成して配布するなど、広報・啓発に努めること。

2 社会福祉事業の経営者等に対する研修会

苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、社会福祉事業の経営者等に対して必要な研修を実施すること。

3 巡回指導について

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、社会福祉事業の経営者の求めに応じて巡回指導を行うこと。

4 調査研究について

苦情を適切に解決した事例を蓄積することにより、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、円滑な事業の実施に資するための調査研究を行うこと。

また、調査研究の成果を書籍等にするなどの取組が望まれる。

第7 他の苦情解決の仕組み等との関係について

福祉サービスに関する苦情への対応については、地方自治体、社会福祉事業の経営者団体などにおいて相談窓口が設けられつつあるが、さまざまな苦情解決の仕組みが整備されることは望ましいことであり、どの仕組みを利用するかは、利用者の選択によることが基本である。

なお、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、国民健康保険団体連合会において対応することが基本であるが、利用者の選択により運営適正化委

員会の事業を活用することも当然可能である。

このような前提の下、利用者の権利擁護を図る観点から、他の苦情解決機関等との連携を十分に確保すること。したがって、介護報酬の一部負担分の支払に関する苦情等、運営適正化委員会での対応が難しい苦情については、国民健康保険団体連合会の窓口を紹介するなど、苦情の内容等に応じた適切な対応を行うことが重要であるため、各地域の実情に応じて、関係機関との密接な連絡体制の整備を図ること。

また、生活福祉資金等、独自の審査機関等を設けているものについては、苦情解決の調査に当たってこれらの機関に照会する等の対応を行うこと。

第8 国庫補助

本実施要綱に基づく事業に要する経費については、別に定めるところにより補助するものとする。

◆ 児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令 (平成12年厚生省令112号) 関係 (抜粋)

※平成12年 8月11日公布、同年 9月 1日施行

○ 児童福祉施設最低基準 (昭和23年厚生省令第63号)

(苦情への対応)

第14条の2 児童福祉施設は、その行った援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 児童福祉施設は、その行った処遇に関し、当該措置又は保育の実施に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 3 児童福祉施設は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ 養護老人ホームの設備及び運営に関する基準 (昭和41年厚生省令第19号)

(苦情への対応)

第18条 養護老人ホームは、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 養護老人ホームは、その行った処遇に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 3 養護老人ホームは、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ 知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準 (平成2年厚生省令第57号)

(苦情への対応)

第7条の2 援護施設は、その行った処遇に関する入所者等又はその保護者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければなら

ない。

- 2 援護施設は、その行った処遇に関し、当該措置に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 3 援護施設は、社会福祉法 (昭和26年法律第45号) 第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ 身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準 (平成12年厚生省令第54号)

(苦情への対応)

第7条の2 身体障害者更生援護施設は、その行った処遇に関する入所者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 身体障害者更生援護施設は、その行った処遇に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 3 身体障害者更生援護施設は、社会福祉法 (昭和26年法律第45号) 第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ 精神障害者社会復帰施設の設備及び運営に関する基準 (平成12年厚生省令第87号)

(苦情への対応)

第10条 精神障害者社会復帰施設は、その行った処遇に関する利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 精神障害者社会復帰施設は、社会福祉法 (昭和26年法律第45号) 第83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

7 児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について

先般、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年法律第111号。以下「改正法」という。）が成立し、平成12年6月7日に施行されたことに伴い、今般、児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令（平成12年厚生省令第112号。以下「改正省令」という。）が公布され、平成12年9月1日から施行されることとなったが、その実施に当たっては、下記の事項に留意するとともに、事業者等に対する周知につき、特段の御配慮をお願いしたい。

なお、事業者等が苦情解決に取り組むに当たって

の具体的な方法に関する指針については、「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日障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長、児童家庭局長連名通知）により別途通知されているので、留意されたい。

なお、この通知は、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な助言であることを申し添える。

記

1 苦情への対応に関する児童福祉施設最低基準等の一部改正について

(1) 改正の趣旨

改正省令における苦情への対応に関する事項の改正の趣旨は、今般、改正法による改正後の社会福祉法において、社会福祉事業の経営者や都道府県社会福祉協議会に置かれる運営適正化委員会（以下、「運営適正化委員会」という。）による苦情の解決についての規定が整備されたことを踏まえて、児童福祉施設最低基準（昭和23年厚生省令第63号）、養護老人ホームの設備及び運営に関する基準（昭和41年厚生省令第19号）、知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準（平成2年厚生省令第57号）、身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準（平成12年厚生省令第54号）並びに精神障害者社会復帰施設の設備及び運営に関する基準（平成12年厚生省令第87号）（以下「児童福祉施設最低基準等」という。）において、施設の経営者に対して、利用者等からの苦情に適切に対応するための必要な措置を採ることを義務づけること等により、利用者等に実際にサービスを提供している施設において、第一義的に苦情の適切な解決を図ろうとするものであること。

(2) 苦情の申出人の範囲

今回の省令改正によって児童福祉施設最低基準等に基づきその苦情に対して施設において必要な措置を講じなければならないこととされた者には、入所者等本人のほか、本人の苦情を代弁する家族及び代理人を含むものであること。

また、これらの者のほか、児童福祉施設については「保護者等」が、また、知的障害者援護施設については「保護者」が位置付けられているところである。児童福祉施設最低基準における「保護者等」には、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第6条に規定する保護者のほか、以下のような者も含まれ得るものであることに留意されたい。

- ① 児童が施設に入所している等児童と別居しているため、現在は児童を監護していない親権者
- ② 施設入所した児童に親権者がいない等により未成年後見人に選任された者

(3) 必要な措置の内容

児童福祉施設最低基準等において規定された「窓口を設置する等の必要な措置」とは、具体的には、

- ① 施設長が苦情受付担当者を指名する等苦情受付の窓口を決めること
 - ② 施設内における苦情解決のための手続の明確化
 - ③ 苦情受付の窓口及び苦情解決の手続の入所者及び施設職員等に対する周知等の措置である。
- ②における「苦情解決のための手続」としては、
- ・入所者等からの苦情を受付ける。
 - ・苦情を受け付けた者が、苦情内容及び当該入

所者等の意向等の確認を行う。

- ・ 苦情を受け付けた者が、受け付けた苦情及びその対応状況等を施設長等苦情の解決に責任を持つ者に報告する。
- ・ 苦情申出人と苦情の解決に向けて話し合う。
- ・ 苦情を申し立てた入所者等に対して、苦情への対応内容について通知する。

等の手順が想定される。

また、手順の明確化の方法としては、施設内の規定への記載等が想定される。

さらに、③の周知の方法としては、施設内の分かりやすい場所に掲示することや、入所時等の機会をとらえ、入所者等に直接説明すること等が想定される。

2 知的障害者デイサービスセンターの法定化に伴う知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準の改正について

改正法の施行により、知的障害者デイサービスセンターが法律上、知的障害者援護施設に位置づけられたことに伴い、知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準に、知的障害者デイサービスセンターの設備及び職員配置についての基準を追加したものである。

なお、知的障害者デイサービスセンターの運営に当たっては、引き続き、「在宅知的障害者デイサービス事業の実施について」(平成3年9月30日児発第831号厚生省児童家庭局通知)に留意いただきたい。

3 特別養護老人ホームの入所者が運営適正化委員会に苦情を申し立てた場合の取扱いについて

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第46号)については、介護保険法の施行に伴い、既に苦情処理に関する規定(第29条)が設けられていることから、今回の改正省令の中では基準省令の改正は行っていないところである。

特別養護老人ホームについては、介護保険法に基づく苦情処理の手続が基本となることから、運

営適正化委員会ではなく、市町村や国民健康保険団体連合会での苦情処理で対応することが基本であるが、特別養護老人ホームの入所者が、運営適正化委員会に苦情を申し出た場合には、それに関係する運営適正化委員会の調査にできる限り協力するよう、特別養護老人ホームを経営する者等に対する周知について特段のご配慮をお願いしたい。

◆ 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

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0307第 1 号
社援発0307第 6 号
老 発 0307 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。

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営業者とする。

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営業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、自らが営業者するすべての事業

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

フ 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、立ち合いの要否

○ 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合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」等に実績を掲載し、公表する。

◆ 京都府福祉サービス運営適正化委員会設置要綱

(設置)

第1条 社会福祉法第83条の規定に基づき、京都府社会福祉協議会に京都府福祉サービス運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）を置く。

(目的)

第2条 運営適正化委員会は、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、福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の権利を保護することを目的とする。

(運営適正化委員会の職務)

第3条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、現地調査、勧告等に関すること。
- (2) 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- (3) 虐待等のおそれがある場合の京都府知事等への通知に関すること。
- (4) その他、本委員会の目的達成に必要なこと。

(委員)

第4条 運営適正化委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより、京都府社会福祉協議会会長（以下「府社協会長」という。）が選任する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 4名
- (2) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 3名
- (3) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名
- (4) 法律に関し学識経験を有する者 3名
- (5) 医療に関し学識経験を有する者 3名
- 2 府社協会長は、運営適正化委員会委員の選任に当たり、選考委員会の同意を得なければならない。
- 3 選考委員会に関する事項は、別に定める。

(任期)

第5条 運営適正化委員会委員の任期は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、再任されることができる。

(委員の解任)

第6条 府社協会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認めるときは、これを解任することができる。

(委員長等)

第7条 運営適正化委員会に委員長を置き、第4条第1項第1号、第4号及び第5号の委員の中から委員の互選によってこれを定める。

- 2 委員長は会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。

- 3 委員長に事故があるときは、第4条第1項第1号、第4号及び第5号の委員の中から、あらかじめ委員長が指名する副委員長がその職務を代理する。

(会議)

第8条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

- 2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることができない。
- 3 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(合議体)

第9条 運営適正化委員会に次の各号に掲げる合議体をそれぞれ1以上置くことができる。

- (1) 第3条第1号に掲げる職務を行う合議体（以下「運営監視合議体」という。）

- (2) 第3条第2号に掲げる職務を行う合議体（以下「苦情解決合議体」という。）

- 2 運営監視合議体の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 3名
- (2) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 3名
- (3) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名
- (4) 法律に関し学識経験を有する者 2名
- (5) 医療に関し学識経験を有する者 2名

- 3 苦情解決合議体の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、

公益を代表する者 2名

(2) 法律に関し学識経験を有する者 2名

(3) 医療に関し学識経験を有する者 2名

4 第1項に規定する合議体それぞれに委員長1名、副委員長1名を置き、委員の互選によって、第4条第1項第1号、第4号及び第5号の委員の中からこれを定める。

5 委員長は会務を総理し、合議体を代表する。

6 委員長に事故あるときは、副委員長が合議体を代表する。

7 合議体は、委員長が招集する。

8 合議体は、委員総数の過半数（3人をもつて構成する合議体にあつては、これを構成する委員のすべて）が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。

9 合議体の議事は、出席した委員の過半数（3人をもつて構成する合議体にあつては、これを構成する委員のすべて）をもって決し、可否同数のときは、合議体委員長の決するところによる。

10 本委員会において別段の定めをした場合のほかは、合議体の議決をもって本委員会の議決とする。

11 その他、合議体の運営について必要な事項は、別に定める。

(運営監視業務の手続き)

第10条 第3条第1号に掲げる職務については、この要綱に定めるもののほか、別に定める。

(苦情解決のあっせん等の手続き)

第11条 第3条第2号に掲げる職務については、この要綱に定めるもののほか、別に定める。

(委員の守秘義務)

第12条 運営適正化委員会の委員又は委員の職務にあつた者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報の公開)

第13条 運営適正化委員会は、年に1回、運営適正化委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

(事務局)

第14条 運営適正化委員会の事務をおこなうため、運営適正化委員会に事務局を置く。

2 運営適正化委員会の事務局職員又は職員の職務にあつた者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(その他)

第15条 この要綱に定めるもののほか、運営適正化委員会及びその事務局の運営等に必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成13年1月30日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

第1 目 的

この規定は、京都府福祉サービス運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）設置要綱第11条の規定に基づいて運営適正化委員会が行う苦情解決のあっせん等の手続きを定めるものとする。

第2 事業の対象範囲

1 対象とする「福祉サービス」の範囲

事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとする。

2 対象とする「苦情」の範囲

事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 福祉サービスに係る処遇の内容に関すること。
- (2) 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関すること。

3 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) 民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

第3 事業の実施方法

1 苦情の受付等

- (1) 苦情の申出は、事務局において受け付ける。
- (2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人（以下「申出人」という。）の意向の確認を行う。

その際、事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行う。

なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者（以下「事業者」）との話し合い等により解決することが適当である

と認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨する。

- (3) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、京都府知事等に対し、速やかに通知する。
- (4) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行う。

2 解決方法の検討

申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討する。

- ① 事情調査
- ② 申出人への助言
- ③ 申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん
- ④ 京都府知事等への通知

3 事情調査

苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、おおむね次の手順で事情調査を行う。

- ① 事業者に対する苦情内容の通知
- ② 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
- ③ 事業者の意見等の聴取

4 解決方法の決定

- (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行う。
- (2) 事情調査の結果、申出人その他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場合は、京都府知事等に対し、速やかに通知する。
- (3) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申入れを適切に行う。
- (4) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対して、合議体の行うあっせんについて紹介する。

5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次による。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、合議体の委員があっせん員になる。
- (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とする。
- (3) 話し合いのみで解決できないと認められる場合は、合議体のあっせん案の提示についての可否を申出人及び事業者の双方から確認する。
- (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示を求められた場合には、合議体においてあっせん案を作成し、申出人及び事業者に提示する。

6 結果の確認

不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認する。

7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行う。

8 標準処理期間

苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する標準的な期間を約3ヶ月間とする。

第4 その他関連事業の実施について

1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすいとともに、社会福祉事業の経営者が安心して事業を利用することができるようにするため、事業に関するパンフレットを作成して配布するなど、広報・啓発に努める。

2 巡回指導について

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、社会福祉事業の経営者の求めに応じて巡回指導を行う。

3 調査研究について

苦情を適切に解決した事例を蓄積することにより、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、円滑な事業の実施に資するための調査研究を行う。

第5 他の苦情解決の仕組みとの関係等について

運営適正化委員会での対応が難しい苦情については、関係機関と密接な連絡・調整を図る。

附 則

この規則は、平成17年2月16日から施行する。

附 則

この規則は、平成23年4月1日から施行する。

◆ 京都府福祉サービス運営適正化委員会に係る選考委員会設置規程

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法第83条に基づいて設置する京都府福祉サービス運営適正化委員会の委員を選考するための選考委員会について、必要な事項を定めるものとする。

(委員構成及び委嘱)

第2条 選考委員会は、次の各号に掲げる者で構成し、京都府社会福祉協議会会長（以下「京都府社協会長」という。）が委嘱する。

- (1) 公益を代表する者 2名
- (2) 福祉サービス利用者を代表する者 2名
- (3) 社会福祉事業経営者を代表する者 2名

2 京都府社協会長は、選考委員会委員を委嘱するにあたり、選考委員会委員候補者の公示を行ない、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者、その他の関係者から意見を聴取しなければならない。

3 選考委員会委員に欠員が生じ、補充選任する場合についても、同様とする。

(機 能)

第3条 選考委員会は、京都府社協会長が選考、提案した京都府福祉サービス運営適正化委員会委員候補者について審議を行う。

(任 期)

第4条 選考委員会委員の任期は、2年とする。但し再任を妨げない。

2 補充により選任された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長)

第5条 選考委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、委員長及び副委員長は公益を代表する者の中から選出する。

2 委員長は、会務を総理し、選考委員会を代表する。

3 委員長に事故あるとき、副委員長がその職務を代行する。

(会 議)

第6条 選考委員会は、利用者を代表する委員、社会福祉事業を経営する者を代表とする委員及び公益を代表とする委員の各2分の1以上の出席がなければ、その議事を開き、議決することができない。

2 選考委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。

(その他)

第7条 この規程に定めのない事項については、必要に応じ京都府社協会長が定めるものとする。

附 則

1 この規程は、平成12年12月5日から施行する。

2 附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

福祉サービス苦情解決事業のための ハンドブック

～利用者に寄り添ったサービス提供のために～

平成31年3月改定版

京都府福祉サービス運営適正化委員会

〒604-0874

京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町375

TEL.075(252)2152 FAX.075(252)6310

<http://www.kyoshakyo.or.jp>