

令和元年度
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
事業報告書

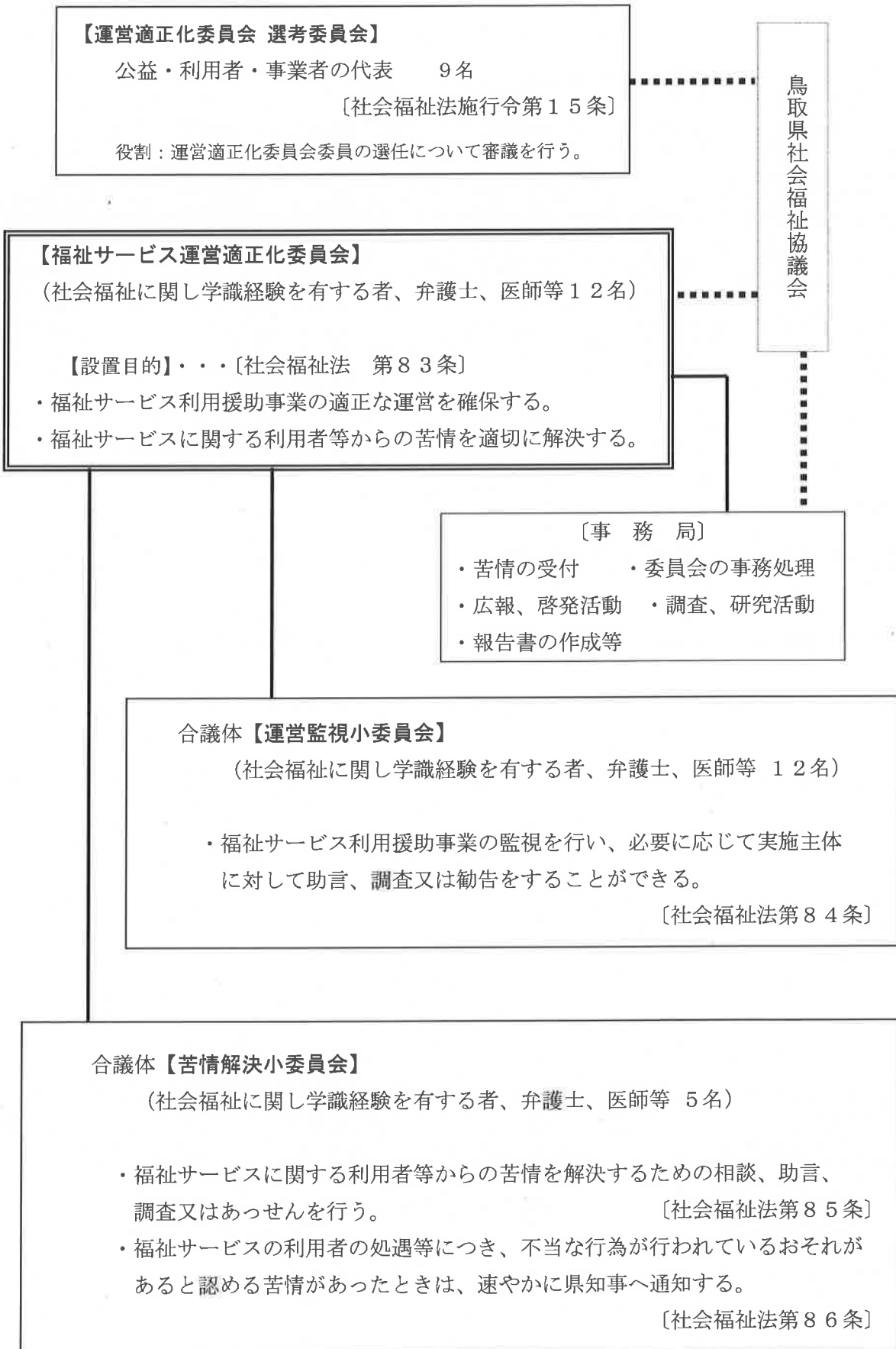
令和2年4月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	1
2	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況	3
(1)	委員会の開催	3
(2)	研修会の開催	7
(3)	広報・啓発活動	8
(4)	調査研究活動	8
(5)	苦情関係機関の会議・研修会への参加	8
(6)	巡回活動	8
3	受理した苦情案件の概要（問い合わせ、相談等含む）	9
(1)	年度別受付件数等	9
(2)	令和元年度苦情・相談件数の内訳	11
4	主な苦情・相談の内容と対応状況	13
< 参考資料 >		
	・社会福祉法（抜粋）	21
	・福祉サービス運営適正化委員会規程	23
	・福祉サービス運営適正化委員会 選考委員会規程	26
	・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	27
	・苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」	33

1 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等



【選考委員会委員】

委員長 山田 修平 副委員長 田中 俊幸 (任期：平成30年8月7日～令和2年8月6日)

区分	氏名	所属・役職
公益の代表	山田 修平	学校法人藤田学院理事長
公益の代表	田中 俊幸	鳥取県民生児童委員協議会会長
公益の代表	宮本 則明	鳥取県福祉保健部長兼ささえあい福祉局長
利用者の代表	山根 裕	鳥取県身体障害者福祉協会会長
利用者の代表	中林 正樹	鳥取県老人クラブ連合会会長
利用者の代表	市谷 貴志子	鳥取県精神障害者家族会連合会理事
事業者の代表	石亀 政道	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	村尾 和広	鳥取県老人福祉施設協議会会長
事業者の代表	大橋 和久	鳥取県子ども家庭育み協会会長

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任期：平成30年9月1日～令和2年8月31日)

区分	氏名	所属・役職	運営適正化委員会	運営監視小委員会	苦情解決小委員会	
社会福祉に関する学識経験者	公益の代表	松田 吉正	鳥取県民生児童委員協議会副会長	委員	委員	委員
		垣屋 稲二良	鳥取県社会福祉士会	委員	委員	委員
		小林 真司	鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局 福祉保健課長	委員	委員	
	利用者の代表	大谷 喜博	鳥取県手をつなぐ 育成会会長	委員	委員	
		矢部 征	認知症の人と家族の会 鳥取県支部副代表	委員	委員	
	提供者の代表	川口 保則	鳥取県知的障害者 福祉協会副会長	委員	委員	
		岩城 隆志	鳥取県老人福祉施設 協議会副会長	委員	委員	
法律に関する学識経験者	森 祥平	鳥取県弁護士会会長	委員長	委員長	副委員長	
	美田 眞一	鳥取県司法書士会	副委員長	副委員長	委員長	
	古川 嘉彦	中国税理士会 鳥取支部連合会	委員	委員		
医療に関する学識経験者	鱸 俊朗	鳥取県医師会	委員	委員	委員	
	尾崎 真紀	鳥取県精神保健 福祉士会	委員	委員		

2 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況

(1) 委員会の開催

ア 選考委員会

運営適正化委員会委員の交代がなかったため未開催

イ 運営適正化委員会

◆ 開催日及び協議事項

回数	開催日	協議事項
第1回	4月17日 出席委員数 10名	(1) 平成30年度事業報告について (2) 平成31年度事業計画について

ウ 運営監視小委員会

◆ 開催日及び審議事項

回数	開催日	審議事項
1回	4月17日 出席10名	(1) 平成30年度 日常生活自立支援事業の事業報告について (2) 平成31年度 日常生活自立支援事業の事業計画について (3) 契約締結審査会審査状況（平成31年1月～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（平成31年2月末） (5) 日常生活自立支援事業の実施状況・関係会議の報告について
第2回	6月12日 出席9名	(1) 契約締結審査会審査状況（3月～4月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（4月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について
第3回	8月7日 出席12名	(1) 契約締結審査会審査状況（5～6月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（6月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 令和元年度 市町村社協巡回訪問先一覧について (6) 令和元年度 現地調査候補社協案について
第4回	10月9日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 令和元年度 市町村社協訪問実施記録について (6) 令和元年度 現地調査日程案について
第5回	12月11日 出席10名	(1) 契約締結審査会審査状況（9～10月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（10月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 日常生活自立支援事業の適正な実施について（国通知） (6) 令和元年度 現地調査講評案について（3地区）
第6回	令和2年 2月12日 出席10名	(1) 契約締結審査会審査状況（11～12月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（12月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 現地調査結果報告と今後の対応について

◆ 受託社会福祉協議会現地調査の状況

実施日	調査対象社会福祉協議会	出席委員
令和元年 11 月 11 日	倉吉市・琴浦町社協	森、松田、古川
令和元年 11 月 15 日	鳥取市・若桜町社協	垣屋、大谷、鱸
令和元年 11 月 20 日	境港市・日吉津村・大山町社協	美田、矢部、川口、尾崎

◆ 現地調査の結果（委員助言内容）

1 資産状況の把握について

- ① 利用者の預かり財産の全体像を把握するために、県社協が定めている書式に基づいて資産状況資料（財産目録）をもれなく作成し、個人ファイルの冒頭に綴られたい。
また、財産目録は適時に更新し、保有財産の実態とのずれが出ないように工夫されたい。
- ② 高額預金が本人希望で本人管理になっていた事例が見られたが、社協管理外であっても本事業の円滑な支援を行うために通帳の写し等の記録を残し、財産目録に反映していただきたい。
- ③ 本人管理財産であっても、その変動については同意を得て記録を残し、財産目録にも記載して、今後の支援の参考となるよう工夫されたい。
- ④ 高額な財産の預け入れや払い出しについては、担当者間で十分に協議を行ったうえで、財産の変動に関する客観的資料や協議結果を保存されたい。
- ⑤ 日常的金銭管理通帳の預金残高が100万円を超えている利用者があったので、利用者に定期預金化などを勧められたい。

<県社協への要望>

- ① 財産目録の整備方法や基準について、高額の収入・支出が生じた際、横領や詐欺等の被害の恐れがあることから、管理の質を高めるためにも特に配慮が必要であり、県社協において検討されたい。

2 内部検査について

- ① 内部検査について、昨年度、内部検査者ではない職員（当該社協の担当課長）による類似検査（金銭管理授受簿以外の別様式に記載）は行われていたものの、一昨年10月以降、今年11月まで金庫管理規程に定める正規の内部検査者（常務理事）による検査が行われていなかったため、適正に検査を実施されたい。
- ② 内部検査の結果について、個人ファイルの資産状況綴りに検査日が記載された通帳の写しは綴られていたが、金銭管理授受簿の内部検査欄に日付、検査者が記載・押印されていないものが見受けられたので、適正に管理されたい。

<好評価事例>

- ① 内部検査は3か月毎に金庫管理者がきちんと検査されているほか、保管物件授受簿の日々の確認者欄は関係職員以外の職員（すべて出納職員等の代理執行者）も加わって確認しサインされており、適正管理に努められていた。

3 預かり物件の管理について

- ① 利用者の預貯金通帳及び届出印が本事業専用金庫の中に一緒に管理されているが、同じ金庫内で管理する場合、さらに鍵のかかる場所に届出印を保管する等、適正に管理されたい。
- ② 当該社協様式の貸金庫出納簿の持出・返却時の確認について、同一役職者が伝聞により押印されている旨の説明であったが、役職者に限定せずに実際に確認された職員がサインすべきであり、担当外の職員も活用しながら確認作業に実効性を持たせるよう工夫されたい。
- ③ 金庫内の通帳・カードはクリアファイルに入れて外から確認できるように工夫されているが、初任の生活支援員が参考にする見本書は原本ではなくコピー書にしたり、不必要なものは入れずに外から確認しやすいようにされたい。

<好評価事例>

- ① 事務局長が金庫の鍵渡し時に声掛けチェックを行うなど本事業に対し理解もあり、また担当専門員だけに任すのではなく、他の職員も利用者の状況を情報共有し支援活動に従事されており、評価したい。

4 記録について

【活動確認書・受取書】

- ① 活動確認書・受取書（複写様式の社協控えの3枚目）の金額が、直接ボールペンで訂正されているものがあり、利用者が保管している正本には金額が訂正されていない恐れがあることから、正しく訂正記載されたい。
- ② 活動確認書・受取書（3枚複写様式）表面の金額欄に、別の書類に記載したと思われる数字が重なって写っており、見にくく誤りが生じるので、書類作成に注意していただきたい。
- ③ 活動確認書・受取書（複写様式の社協控えの3枚目）の利用者本人が署名する氏名が薄くて名前が読みにくいものや、援助内容払戻欄の支援方法（代行、代理、同行）が記載されていないものがあつた。
- ④ 活動確認書・受取書裏面の特記事項欄が担当支援員によってはほとんど記述されていないものが見受けられたので、具体的に記述するように支援員を指導されたい。
- ⑤ 活動確認書・受取書の特記事項欄が空欄となっているものがあり、例えば「ケース記録参照」等と記載されたい。

【その他】

- ① 日常的金銭管理に関する保管物件授受簿の預貯金払戻請求書欄について、専門員欄と確認者欄に同じ職員がサインしていたので、手順に沿って複数人で確認するようしていただきたい。
- ② 日常的金銭管理に関する保管物件授受簿の預貯金払戻請求書欄の日付が間違っていたものが見られた。
- ③ 支援計画はケース記録に基づいて作成されていることから、重要な変更が生じた場合はケース記録に明確に記載されたい。
- ④ ケース記録がパソコンで作成されているが、2～3年分の記録が綴られていないものがあつたので、記録はすべて印刷して綴られたい。
- ⑤ ケース記録で9月以降の記録が綴られていないものがあつたので、最新の記録をパソコンから印刷して綴られたい。

<県社協への要望>

- ① 当該社協様式の現金保管確認簿について、1万円を超える金額が預かり・支出毎に改行して記載・押印されていて分かりにくいので、書式について検討されたい。

5 綴り方について

- ① 金融機関へ提出する代行手続依頼書が個人ファイルに綴られているものと、そうでないものがあるのでは、統一扱いされたい。

<要望>

- ① 個人ファイルの仕切りはインデックスラベルではなく、色分けされた厚紙インデックス用紙が丈夫で見えやすいので、その使用を勧めたい。

<好評価事例>

- ① 関係書類が分かりやすく作成・整理されて綴られている。

6 生活支援員について

- ① 20名を超える利用者に対し登録されている生活支援員が5名と少ないことから、支援員の確保を工夫していただきたい。

<好評価事例>

- ① 利用者数6人に対し、生活支援員が登録者数5名、実支援員数4名と充実していて、きめ細やかな支援に結びついている。

7 その他

- ① 現在、利用実績はないが、本事業の実施に当たり分からないことが多いと思われるので、専門員連絡会や研修会等へ出席して専門知識の習得などレベルアップを図り、いつでも利用できる体制づくりを進めていただきたい。

<好評価事例>

- ① 当該社協内に設置されている権利擁護支援センターと連携して法人後見に積極的に繋がられていて評価したい。

エ 苦情解決小委員会

◆ 開催日及び審議事項

回数	開催日	出席委員数	審議事項
第1回	4月17日	委員5名	苦情の受付・解決状況について審議 (その他) ・第1回 苦情解決事業研修会案報告 ・第2回 苦情受付担当者研修会案報告 ・第3回 苦情解決事業研修会結果報告 ・第4回 苦情受付担当者研修会結果報告 ・第6回 苦情解決事業研修会計画協議
第2回	6月12日	委員5名	
第3回	8月7日	委員5名	
第4回	10月9日	委員5名	
第5回	12月11日	委員5名	
第6回	令和2年2月12日	委員5名	

(2) 研修会の開催

◆ 令和元年度『苦情受付担当者研修会』

テーマ：「苦情対応の基本的な考え方」

地区	日程・講師	参加者
東部	日時：令和元年9月20日(金) 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	83名
中部	日時：令和元年9月6日(金) 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	53名
西部	日時：令和元年10月1日(火) 講師：鳥取県西部総合事務所地域振興局 人権相談員 中川 正純 氏	86名

計 222名

◆ 令和元年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時：令和元年6月25日(火)	
会 場：ハワイアロハホール	参加者：442名
演 題：『福祉におけるクレーム対応について』 ～ クレームから築く人間関係・クレーム対応は奥が深い ～	
講 師：弁護士法人 翼・篠木法律事務所 代表弁護士 篠木 潔 氏	
行政説明：『福祉サービス評価事業について』	
説 明 者：鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局 福祉監査指導課長 田中 学 氏	

(3) 広報・啓発活動

- 県社協広報誌「志あわせへ」への掲載（7月1日発行：平成30年度苦情受付状況）
- 知的障害者相談員活動強化研修会で「苦情解決概要と苦情受付状況」を説明（12月18日）
- 新聞広告（掲載1回 日本海新聞 令和2年1月25日：苦情解決制度）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決概要・苦情受付状況、ポスター、リーフレット）
- ホームページの更新（第三者委員ハンドブック、研修会開催案内、H30年度事業報告書掲載）
- 苦情解決ポスター、リーフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）
- リーフレット「苦情解決制度のご案内」「第三者委員の活動」の増刷（2月、各2千部）
- 施設巡回時での啓発・指導

(4) 調査研究活動

- 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」の増刷（8月、800部）
- 苦情受付区分別等集計業務
- 運営適正化委員会に関する定期調査報告（全国社会福祉協議会へ提出）
- アンケート等調査資料報告（中国・四国ブロック会議へ提出）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 令和元年度都道府県運営適正化委員会事業研究協議会
[日 時] 令和元年7月30日(火)
[会 場] 東京都千代田区霞が関 新霞が関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名
- 令和元年度都道府県運営適正化委員会相談員研修会
[日 時] 令和元年10月30日(水)～31日(木)
[会 場] 東京都千代田区霞が関 新霞が関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名
- 令和元年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
[日 時] 令和元年11月29日(金)
[会 場] 松江市朝日町 松江テルサ
[出席者] 1名

(6) 巡回活動

- 事業所等を直接訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など実施。 計 12か所
- 別途、福祉施設経営指導事業の巡回訪問時に同担当者から苦情解決制度啓発リーフレット・ポスター等を適宜、要望に応じて配付し、啓発。

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

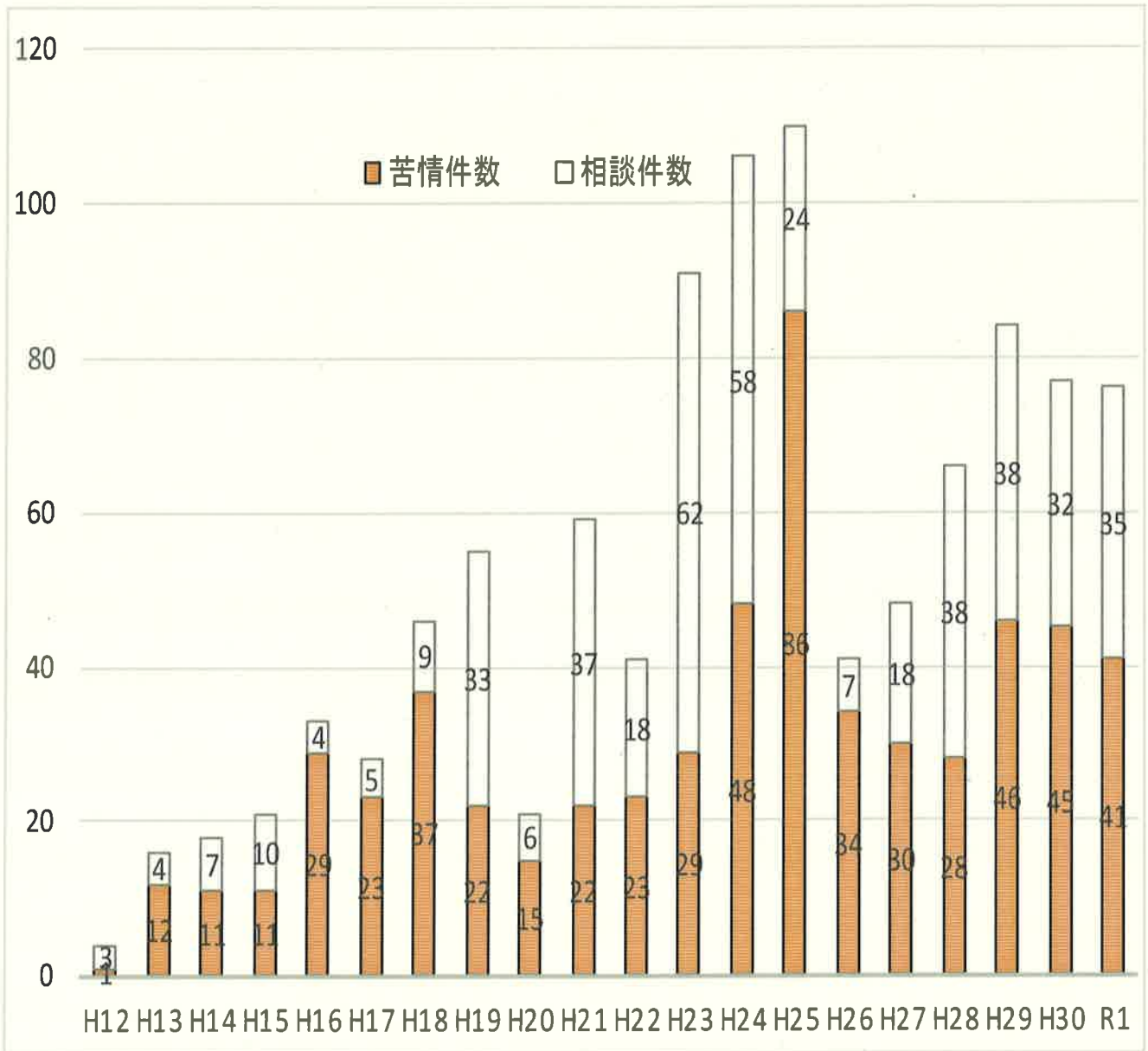
（1）年度別受付件数等

（件）

年 度	来 所 等	書面・電話・メール	計
平成12年度	0 (0)	4 (1)	4 (1)
平成13年度	2 (2)	14 (10)	16 (12)
平成14年度	5 (2)	13 (9)	18 (11)
平成15年度	2 (2)	19 (9)	21 (11)
平成16年度	7 (7)	26 (22)	33 (29)
平成17年度	3 (2)	25 (21)	28 (23)
平成18年度	6 (6)	40 (31)	46 (37)
平成19年度	10 (5)	45 (17)	55 (22)
平成20年度	3 (2)	18 (13)	21 (15)
平成21年度	3 (2)	56 (20)	59 (22)
平成22年度	3 (3)	38 (20)	41 (23)
平成23年度	6 (3)	85 (26)	91 (29)
平成24年度	7 (5)	99 (43)	106 (48)
平成25年度	7 (5)	103 (81)	110 (86)
平成26年度	12 (10)	29 (24)	41 (34)
平成27年度	4 (4)	44 (26)	48 (30)
平成28年度	4 (4)	62 (24)	66 (28)
平成29年度	5 (4)	79 (42)	84 (46)
平成30年度	2 (2)	75 (43)	77 (45)
令和元年度	2 (2)	74 (39)	76 (41)
合 計	93 (72)	948 (521)	1041 (593)

※（ ）内は苦情件数を再掲

【 受付件数の年次推移 】



(2) 令和元年度苦情・相談件数の内訳

(ア) 申出人の利用施設等の種別

施設等	元年度件数	30年度件数
高齢者	21(14)	18(15)
障がい者	47(22)	53(26)
児童	3(2)	4(3)
その他	5(3)	2(1)
計	76(41)	77(45)

※ 以下()内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	元年度件数	30年度件数
利用者	48(23)	54(27)
家族	22(15)	15(12)
代理人	1(0)	0(0)
職員	1(1)	3(2)
元職員	0(0)	0(0)
その他	4(2)	5(4)
計	76(41)	77(45)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	元年度	30年度
1 サービスの内容(職員の接遇)	11	11
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	12	15
3 説明・情報提供	2	2
4 利用料	2	3
5 被害・損害	4	8
6 権利侵害	9	4
7 その他	1	2
計	41	45

(エ) 苦情解決結果

解決方法	元年度	30年度
1 相談助言	7	11
2 紹介伝達	13	10
3 あっせん	0	0
4 通知	0	1
5 その他	20	22
6 継続中	1	1
7 意見・要望	0	0
計	41	45

【 受付内容詳細件数（重複）】

申出分類	事業区分		高齢者	障がい者	児 童	その他	計	
	受付内容							
サービスの利用等に関すること	職員の接遇	関わり方・対応	10	39	3	5	57	
		言葉使い		10	1	1	12	
		説明不十分		3			3	
		その他	1	5			6	
	サービスの質や量	食事			2			2
		環境			5	1		6
		サービス不十分	4	7		2	13	
		退去・サービス停止	2	3			5	
		金銭管理					1	1
		その他	7	24			31	
	説明・情報提供	虚偽記載						0
		相談不十分				1	1	
		契約拒否	1				1	
		説明不十分	4	5		1	10	
		その他	1				1	
利用料等に関すること	利用料	利用料関係	2	3			5	
		負担金関係					0	
		その他の費用		1			1	
		説明不十分	2	2			4	
		その他	1	2			3	
安全等に関すること	被害・損害	介護・支援事故		1			1	
		物損					0	
		暴力		1			1	
		その他	3	14	2		19	
	権利侵害	虐待		3	1		4	
		暴力					0	
		身体拘束					0	
		暴言		3	1		4	
		プライバシーの侵害	1	4	1		6	
		その他	1	9			10	
その他	その他	制度に関すること	1	1			2	
		その他	4	5		3	12	
合 計			45	152	10	14	221	

4 主な苦情・相談の内容と対応状況

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	障がい者 グループホーム 利用者	グループホームの利用の際、理不尽な扱いを受け、サービス管理責任者から叱責のメールがあった。その後、メール、電話等の連絡は無く、一方的な理不尽な叱責について謝罪がない。	申出人に、報告された世話人を間違えていないか、それが基で意思疎通が難しくなっているのではと確認したところ、一先ず了解。当該施設のサービス管理責任者には、申出人の障がい特性に配慮し、メールではなく電話で確認するか直接会って話し合うなど、適切な対応を依頼。
2	日常生活自立 支援事業 (市町村社協) 利用者	日常生活自立支援事業の担当専門員が自分がしたいと思っていることと反対のことを言われたりする。この専門員の顔を見るのがしんどい。担当を替えてもらいたい。	社協担当専門員に確認し、申出人の気持ちを伝え、言い方に十分配慮して対応するよう依頼。申出人、担当専門員、支援機関には三者で合同協議するように依頼・要請。その後、三者面談を行い、専門員から申出人の気持ちへの配慮が十分でなかったことを謝罪するとともに、社協内で検討し担当を前任の女性専門員へ交代した結果、申出人も精神的に落ち着きを取り戻す。
3	就労継続支援 A型事業所 利用者	事業所が利用者の障害の程度や体調等を十分に把握せずに、適切な作業指導・対応をしてくれない。	事業所の責任者やサビ管又は支援機関相談員との相談を勧めたが、気乗りされない様子。ただ、当委員会から事業所・担当相談員への確認は待つて欲しいとのことで、今後、不満等があれば当委員会へ相談するよう助言。
4	地域包括支援 センター 家族	要支援1の義父が、血圧が高くなったことを理由に週1回のデイサービス利用を受けられなくなった。福祉用具レンタルも止められた。町にそこまでの裁量があるのか。	町、地域包括支援センターへ確認されることを勧めたが、担当課長には相談したくないとのこと。上記センターに確認。ケアマネが利用を拒否しているのではなく、利用者・申出人が勘違いされているのでは。申出人・利用者へ適切に対応していただくよう依頼。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
5	就労継続支援 A型事業所 利用者	<p>体調不良を理由に担当女性指導員から本事業所(A型)の継続困難等と言われるが、事業所を変更しても体調不良が解決する訳でもない。</p> <p>また、納得できる支援事業所が見つけれなく悩んでいる。</p>	<p>当該事業所へ確認。休み明けの月曜日は体調が良くないようで、担当指導員は、申出人の体力が徐々に低下してきていることから、時々、A型に固執しないようにアドバイスしているが、本人は家族の意向もあり、A型事業所勤務に拘っているようだ。</p> <p>無理強いをするつもりはなく、申出人の体調を見守りながら、適切に対応していきたいとのこと。</p>
6	障がい者 生活介護施設 家族	<p>息子が障がい者生活介護等多機能型施設を利用している。息子に他害行為があり対応に限界があるからと、昨年5月から週5日利用を2日に減らされ、さらに施設の職員が退職されたこと等もあり今年4月から利用を中止させられた。その理由に今も納得がいかない。</p> <p>また、担当の支援相談員の対応が不適切である。</p> <p>※3月に町役場へ相談(苦情として受理)されていたが、当委員会へも相談。</p>	<p>既に行政(町役場)へ相談されていることから、町役場へ確認し、対応を依頼することを説明。町役場(担当者異動で交替)は申出人と対応策を協議し、3者面談も設定したが、申出人は町への苦情申出を急遽取り下げ。</p> <p>相談員事案について、事業者へ適切に対応していただくよう依頼し、事業者は申出人と面談対応を進めていたが、その後申出人から相談がないため中断。</p>
7	放課後等 デイサービス 家族	<p>放課後等デイサービスを利用している孫(小学2年)が、職員からおでこをデコピンされた。虐待行為であり、目撃した他の職員が県へ内部告発した。私も県へ相談したが、調査内容・結果は報告できないと言われ、納得できない。</p> <p>自分の名を騙った成り済ましメールが内部告発した職員へ送られ、不安である。</p>	<p>県担当課へ確認。本件については調査中であり、報告できない旨申出人へ説明済み。事業者に対して必要な指導は行うが、申出人など当事者に対し調査結果・指導内容等の報告義務は法律上ないとのこと。申出人へ県確認結果を伝え、一先ず了解。</p> <p>メール事件については、申出人が警察へ相談される。</p>
8	就労継続支援 A型事業所 利用者	<p>職員が利用者に対し、威圧的な言動を繰り返す。相談支援機関から第三者委員への相談を勧められ、事業所に確認したところ、第三者委員を認識(設置)していない様子であった。それでよいのか。</p>	<p>第三者委員設置は国通知が事業者へ周知されているが、必置の委員ではなく個々の事業者の任意設置とされていることを説明。</p> <p>市担当課へ相談されるよう助言。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
9	就労継続支援 A型事業所 利用者	サービス管理責任者が他の利用者の中で、自分（性同一性障害、作業量目標等）や他の利用者の個人情報（病気、住所等）を公言したり、悪口を言う。 A指導員は勤務時間中に室外に出てタバコを吸ったり、ジュースを買っている。 A指導員の妻（当事業所の利用者）は、職員用の鍵付ロッカーを利用しているが、利用者には個人用ロッカーは与えられてなく不公平だ。	同じ事業所についてほぼ同じ内容の苦情が続き、市へ報告し、適切な指導を依頼。 市は当該事業所社長へ差別発言の撤回・謝罪、プライバシーを侵害しないように専用の相談室を確保するよう改善を指導。 事業者は勤務中の服務規律、ロッカー使用について、職員へ注意指導することを回答。
10	障害福祉サービス (生活介護) 家族	障害福祉サービス事業所（生活介護）において、おやつ代・レクリエーション代の請求・支出に疑問、職員による虐待行為・暴言が発生している。 (地元市には相談済み)	既に市担当課へ相談され、市が昨年当該事業者へ指導していることから、市へ苦情があったことを報告し、再度、事業者への適切な指導を依頼すると申出人へ説明。 市へ報告したところ、今回の当委員会への相談を踏まえ、その後の事業所の取り組み状況を確認し必要な指導を行うとのこと。
11	介護支援 専門員 家族	ケアマネとコミュニケーションが十分取れず、サービス付き高齢者向け住宅入所中の夫へ提供する介護サービスに不満。 意思疎通の問題もあり、担当ケアマネを変更し、前任のケアマネから謝罪があったが、後任との引継ぎ日である利用最終日には姿を見せず、対応が不誠実だ。	既に新しいケアマネに変更されており、前任のケアマネに対する苦情を聞いてもらったので、気持ちがすっきりしたとのこと。 新しいケアマネとは、意思疎通を密にして謙虚に相談されるよう助言。
12	就労継続支援 B型事業所 家族	就労継続支援事業所で子どもが他の利用者から叩かれたりして、一向に改善されない。	当該事業所に確認し対応を依頼。 家族が利用している当該事業所及びグループホームに行動障害の高齢男性が入居・利用され、他の利用者を叩いたりする問題行動をされ、申出人が不安・不満を感じているとのこと。 事業者が申出人宅を訪問し、申出人や家族からの苦情に対し、適切に配慮・対応することを説明され、一先ず納得された。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
13	就労継続支援 A型事業所 利用者	8月繁忙期で出荷数が間に合わない中、台風10号接近に伴い、工場長は勤務早退を告げて午前10時の休憩時や昼食時に交代制勤務をさせておきながら、勤務時間を延長するという約束違反を行った。それにも関わらず謝罪がない。	当該事業所に確認し対応を依頼。当日、台風の進路、公共交通機関の運行状況等を確認し繁忙期でもあることから勤務時間を延長。申出者には丁寧に事情を説明し納得していただくとのこと。
14	宿泊型自立 訓練事業所 家族	施設の食事に「髪の毛」が入っていた。食事には特に気を付けて欲しい。施設内禁煙であるのに、火はついていないが「くわえたばこ」している利用者がいる。屋外でたばこを吸っているのを目撃した。このような施設に娘を安心して預けることができない。可哀そうである。	施設へ報告し、対応を依頼。食事の調理・配食に当たっては、帽子・エプロンを着用するなど、衛生管理は徹底しているが、今後一層徹底していきたいとのこと。事業者から申出人に、万一「髪の毛」等の異物が混じってしまった場合には、給食は取り換えるようにしていることを説明し、了解いただいた。たばこの件は、該当利用者には度々注意しているが、禁煙パイポの紛らわしい行為はしないように再度、注意するとのこと。
15	通所介護 事業所 家族	母が利用しているデイサービスは、契約では1回の利用時間は3時間15分以上と明記されているが、明らかに2時間程度しか利用していない。契約と異なる。返事はしなくてよい。様子を見たい。	事業所を訪問。責任者は相談室掲示の利用ポスターを示しながら、午前・午後とも3時間15分のメニューで利用されており、2時間だけの利用は断じてないと否定。利用者変更により、送迎ルート変更が生じ、普段より早く帰宅することがあるので、そのことを言われているのではないかとのこと。
16	障がい者 相談支援機関 利用者	担当の相談支援員の対応が雑で、モニタリング時に必要な書類を忘れられたりすること等があり不安で困っている。2年担当しているのに、私の現状を十分に把握していない。相談支援機関を変えたい。	市等に相談されても新しい相談支援機関の調整や、新しい相談機関との面談・サービス利用計画等関係書類の引継ぎなど時間を要すること等を説明。それよりは、現在、利用されている相談支援機関の責任者に相談されて担当相談員を替えていただくこともできることを助言。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
17	就労継続支援 B型事業所 利用者	<p>生活保護を受けており、工賃など収入額が市へ申告している額を上回ってしまった。事業所の社長に確認したら申告しなくてもよいと言われたが、それでよいのか。古い苦情受付担当者名が記載されている苦情受付ポスターが掲示されていて、今の受付担当者に変更するようお願いしたが、そのまま掲示されている。</p> <p>先週末、迎えに来ないので社長に連絡したら、事業所内の改善で2～3日休んでいいとのことであったが、昨日、社長が自宅に来て、辞めてくださいと言われた。担当の相談員に相談したら、他の事業所を紹介され見学に行く予定である。</p>	<p>当委員会から担当相談員に状況を確認すること、受付担当者が変更の場合には、新しいポスターを配付していることを説明。</p> <p>申出人には、不満に思われていることは担当相談員への相談、事業所社長やサービス管理責任者に再度相談されるよう助言。それでも不満なことが残れば、再度、当委員会へ相談されるよう説明。</p> <p>相談員に確認したところ、昨日、市で関係者会議が開催され、社長は今までどおり来ていいと言ったつもりとのこと。収入額については訂正申告すればよいとのこと。ポスターの件は、相談員から事業所に伝えてもらい、翌日、社長から依頼があり、送付。</p>
18	通所介護 事業所 同経営法人 住民	<p>デイサービス送迎車が、自分が車を利用する時、いつも自宅近くの路上に停車していて、車が通行できなく迷惑だ。</p> <p>他の道路でも当該法人の送迎車が停車し迷惑だ。</p> <p>市にも時々苦情をいっているが、一向に改善されない。</p>	<p>送迎の一時的な停車で長時間にならないようにされているのではと説明したが、「他の車が走行できないような場所では、近くの駐車場等に駐車して送迎すればよい」と言われる。</p> <p>当該法人のすべてのデイサービス事業所が同じような違法行為を行っているとのこと。</p> <p>当該法人本部に苦情を報告し改善を要望すると説明した後、再び申出人から市担当課照会の電話があり、市担当課を紹介。</p>
19	居宅介護 支援事業所 利用者・家族	<p>ケアマネが訪問し、要介護3(脳梗塞、左足がほとんど動かない)の利用者の身体状況を十分に観察もせず、要支援レベルと言われた。</p> <p>ケアマネの対応が良くない、他のケアマネ又は事業所を替えたい。替えるにはどうしたらよいか。</p>	<p>要介護認定の更新手続きではなかったもので、利用している居宅介護支援事業所長に担当ケアマネの交代を要望されるか、他事業所に変更されたいのであれば、管轄の地域包括支援センターへ相談されるよう紹介。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
20	介護老人 保健施設 隣人	<p>老人保健施設に入所している隣人のお爺さんが外出届を施設に提出しても受理してもらえない。</p> <p>本人の外出希望を無視しており人権問題だ。地元の町役場にも相談したが、なにもしてくれない。</p> <p>外出できるようにこの施設を指導して欲しい。</p>	<p>当委員会には当該施設に対し行政的な指導を行う権限はないこと、外出は御家族及び施設管理者（医師）の了解が必要となるので、まずは息子さんに連絡を取られることを助言するとともに、当委員会から当該施設へ状況を確認することについて了解を得た。</p> <p>施設長に確認。利用者・申出人に心当たりがあり、利用者は高齢で一人で外出できないこと、県外の息子も体調が悪く外出付添いができない状況であると報告あり。</p>
21	就労継続支援 B型事業所 利用者	<p>事業所のトイレ掃除にモップ（これまで店舗掃除にも兼用）を使用しないようにと、職員から突然、上から目線で言われ、仕事を続ける意欲が失せた。</p>	<p>今春から利用継続している事業所を簡単に辞めたいと思わないように説得するとともに、当委員会から事業所に確認し申出人が納得できる説明を行われるよう依頼することを説明。</p> <p>事業所に確認し、納得いく説明を依頼。説明内容を申出人が勘違いされたものであり、説明が不十分であったことは謝罪し、掃除の仕方について再度説明した結果、申出人も納得。</p>
22	就労継続支援 B型事業所 利用者	<p>障害者就労継続支援事業所において、職員が利用者の頭を叩いたり、他の利用者工賃を誤って支給したり、糖尿病等利用者への食事提供の配慮不足などが続いたため、人間不信になり、持病の喘息も悪化し事業所を休んでいる。</p> <p>今後、どうしたらよいだろうか。</p>	<p>まずは喘息の治療に専念され、ゆっくり静養すればもやもやした気持ちも納まってくると思われること、休暇については、今後の利用再開のこともあり、相談支援機関を通じてでも正式に報告された方が良いと助言。</p> <p>併せて、生活のことでの困りごとは市の担当課へ、及び事業所への要望や苦情は相談支援機関又は当委員会へ相談されるよう説明。相談支援機関に状況確認し、適切な配慮を依頼。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
23	障害児 入所施設 家 族	障害児入所施設に入所中の娘が夏ごろから水分・食事を摂らない体調異変や精神的異変が生じている。 施設に何か原因があるのではないか。	施設に対し不信感をもち、その改善・指導を求めたい様子であったが、既に専門療育機関の医師の診察を受けておられ、医療的な事案は当委員会では対応していないことから、その診察結果を踏まえて施設と今後の治療・処遇を話し合われることを助言。
24	通所介護 事業所 代理：行政 (町)	デイサービスセンター利用時に送迎職員が利用者宅の鍵を閉め忘れ、盗難（食品と言われるが、内容・数量不明）に遭った。警察に相談したが、盗難物品が不明なので、盗難事件に該当しないとされた。事業者に苦情を言ったが、責任者は家の鍵を閉めることまでは認識していなかったと誠意がみられない。	当委員会の対応案を説明。 ①事業所に事実確認し利用者へ誠意ある対応（例：謝罪等）をして納得していただく。 ②事業者に対し行政機関のような指導的な権限はないこと。 ただ、家族が中部地区から遠路当委員会まで来所されるのは大変であること、介護保険サービスの主たる相談窓口は町役場又は国保連合会であることから、町役場から事業者を確認し適切な対応を依頼される方が迅速な解決に繋がるのではと助言。 後日、町に確認。申出人は国保連へ相談され、国保連から町役場へ照会があったとのこと。
25	病 院 介護老人 保健施設 家 族	母親が病院から退院を迫られ、以前入所していたことがある同じ医療法人経営の老人保健施設への入所について断られた。市にも相談したが、対応してくれない。	病院の医療ソーシャルワーカー等に相談されることを勧めたところ、病院の担当者に相談したが、現在、同じ地区で入所できる老人保健施設はない、他地区の施設紹介までは難しいとのこと。 当委員会は、医療機関に対し指導・助言する権限はなく、また施設入所の斡旋機能はないので、再度、病院側及び市と謙虚に相談されることを勧めた。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
26	通所介護 事業所 代理:ケアマネ	1年前に利用していたデイサービスセンターの対応に不満がある。今は別の事業所に変更して利用しているが、現在も当該事業所を利用して困っている方がいるかもしれないので、この事業所に対し注意・指導して欲しい。	1年前の事業所に対する事案で事実確認が困難であること、また注意・指導について当委員会にはそのような権限はないことを説明するとともに、そのような指導を求められる場合は、直接、市の担当課へ相談されるよう助言。
27	居宅介護支援 事業所 町地域包括 支援センター 家族	これまで約3年間の父親へのケアプラン作成など介護サービスの提供について、町社協(ケアマネの中には良い人もあったとのこと)及び町役場の対応は利用者の思いを無視した非常識なものである。	町地域包括支援センターに確認。社協ケアマネは交代しながら約3年担当したが、申出人の言動に疲弊したため、町の地域包括支援センターの斡旋で別の事業所に交代することとなった。 利用者退院後の介護訪問サービス等について関係者でカンファレンスした結果、申出者も納得。今後、利用者への適切な介護サービスの提供を依頼。

参 考 資 料

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）

第一章 総則

（目的）

第1条 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、もつて社会福祉の増進に資することを目的とする。

（定義）

第2条 この法律において「社会福祉事業」とは、第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。

2 次に掲げる事業を第一種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

3 次に掲げる事業を第二種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

十二 福祉サービス利用援助事業（精神上の理由により日常生活を営むのに支障がある者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービス（前項各号及び前各号の事業において提供されるものに限る。以下この号において同じ。）の利用に関し相談に応じ、及び助言を行い、並びに福祉サービスの提供を受けるために必要な手続又は福祉サービスの利用に要する費用の支払に関する便宜を供与することその他の福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を一体的に行う事業をいう。）

～ 略 ～

第八章 福祉サービスの適切な利用

第2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つての配慮）

第80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つては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立つ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81条 都道府県社会福祉協議会は、第110条第1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 82 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 83 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 84 条 運営適正化委員会は、第 81 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 85 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、苦情の解決のあつ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 86 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 87 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。

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会規程

(目的)

第1条 鳥取県における福祉サービス利用援助事業の適切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、社会福祉法（昭和26年法律第45号）（以下、「法」という。）第83条の規定に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会（以下、「県社協」という。）に設置する福祉サービス運営適正化委員会（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

(任務)

第2条 委員会は、法第84条、第85条及び第86条に規定するもののほか、法第2条第3項第12号に規定するものに対して助言または勧告をするものとする。

2 事業を円滑に推進するため、前項に関して社会福祉事業を経営する者並びに福祉サービス利用者等に対する適切な情報公開、情報提供並びに研修会及び広報活動を行うものとする。

(定数)

第3条 委員会の委員の定数は12名とする。

2 委員会の委員の定数を変更しようとするときは、委員会の意見を聴かなければならない。

(選任等)

第4条 委員会の委員は、別表に基づき福祉サービス運営適正化委員会選考委員会の同意を得て、県社協会長が選任する。

2 県社協会長は、委員がその職務の遂行に支障があると認めるとき、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と認めるときは、これを解任することができる。

(任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任は妨げない。

(委員長及び副委員長)

第6条 委員会には委員長1名、副委員長1名を置き、委員の互選によってこれを定める。

ただし、別表中1のイ並びにウにより選任された委員を除く。

2 委員長は委員会を代表し、会務を総理する。

3 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第7条 委員会は2月に1回以上開催するものとし、委員長が招集し、その議長となる。

2 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 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が決する。

(合議体)

第8条 第2条の業務を円滑に実施するため、委員会に次の各号に掲げる合議体を設置するものとする。なお、合議体の運営に関して必要な事項は別に定める。

(1) 福祉サービス利用援助事業に関する合議体

(2) 福祉サービスの苦情解決に関する合議体

2 合議体は、委員のうちから委員長が指名するものとする。ただし、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委員を兼ねることができる。

3 第1項の合議体を構成する委員の定数はそれぞれ3人以上とする。

4 合議体にはそれぞれ委員の互選により、長を置くものとする。ただし、別表中の1のイ並びにウにより選任された委員は長になることはできない。

5 合議体の長は委員長が兼ねることができるものとする。

6 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることはできないものとする。

7 合議体の決議は、これをもって委員会の決議とする。

(報告)

第9条 委員会は、県社協会長に対して事業の状況を報告しなければならない。

(事務局)

第10条 委員会の事務局は、県社協に置く。

2 事務局は委員会の庶務を処理する。

(その他)

第11条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、委員長が委員会に諮って別に定める。

付 則

1 この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

(別表)

福祉サービス運営適正化委員会委員構成表

分野		適正化委員			備考
		苦情解決 担当委員	運営監視 担当委員		
①社会福祉 に関し学識 経験を有す る者	ア 公益を代 表する者	2	3		
	イ 対象者を 支援する 代表		2		
	ウ サービス 提供者の 代表		2		
②法律に関 し学識経験 (財務、会計) を有する者		2	3		
③医療に関 し学識経験 を有する者		1	2		

注(1)

- ※ イ・ウの委員は必ず同数であること
- ※ イ・ウの委員の合計が委員総数の概ね1/3以内とすべきこと
- ※ イ・ウの委員は苦情解決委員にはなれないこと
- ※ 合議体の構成人数は3人以上とすること

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会選考委員会規程

(目的)

第1条 この規程は、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（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

(任務)

第2条 委員会は、福祉サービス運営適正化委員会規程第4条に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会会長（以下、「県社協会長」という。）が選考、提案した運営適正化委員会委員候補者について審議を行う。

(委員の構成)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる者で構成し、県社協会長が委嘱する。

- (1) 福祉サービスの利用者を代表する者 3名
- (2) 社会福祉事業を営業者を代表する者 3名
- (3) 公益を代表する者 3名

2 県社協会長は、委員を委嘱するにあたり、委員候補者の公示を行い、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の営業者、その他の関係者から意見を聴取しなければならない。

3 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。

4 公示及び意見聴取に関する必要な事項は、別に定める。

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし再任を妨げない。

2 委員に欠員が生じたときの補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員長)

第5条 委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、公益を代表する委員の中から選挙する。

2 委員長は委員会を代表し、会務を統括する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会は委員長が招集し、その議長となる。

2 委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を営業者を代表する委員、及び公益を代表する委員の各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。

3 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が決するところによる。

(その他)

第7条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、県社協会長が別に定める。

付 則

1 この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

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、調査若しくはあっ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っせん
- 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、合議体の行うあっせんについて紹介すること。

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、次によること。

- (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

こと。

- (2) あっせん員は、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、合議体のあっ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っせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあっせん案を作成し、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、苦情の受付からあっ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、苦情の申出をし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。

苦情解決事務の対象となる

「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」

令和2年3月
全国社会福祉協議会

運営適正化委員会における福祉サービスの苦情解決とは、「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こと」と社会福祉法に規定されている。

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（第1種、第2種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスとし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合に、対象範囲を拡大して差し支えないことが通知されている。

「苦情の範囲」は、「処遇の内容」「利用契約の締結、履行、介助」と通知されている。「苦情の申出人の範囲」は、「福祉サービスの利用者」「福祉サービス利用者の家族」「代理人等」「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」と通知されている。

一方で、老人福祉法、障害者自立支援法以前（以下、「改正前」とする。）の身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法には、運営要綱や通知による福祉サービスもある。このことから、本会では、運営適正化委員会の苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」等について、以下の「福祉サービス」を想定し、列記することとした。

また、個別の法令（例えば、介護保険制度（市町村、国民健康保険団体連合会）、生活福祉資金貸付制度（貸付審査等運営委員会））で苦情対応が規程されている事業については、その法令が優先される。

社会福祉法に規定される社会福祉事業

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
第一種社会福祉事業	第2項 第1号	救護施設
		更生施設
		生活保護施設事業（医療保護施設）
		生活保護施設事業（授産施設）
		生活保護施設事業（宿所提供施設）
		生計困難者に対して助葬を行う事業
	第2号	乳児院
		母子生活支援施設
		児童養護施設
		障害児入所施設（福祉型障害児入所施設）
		障害児入所施設（医療型障害児入所施設）
		児童心理治療施設
		児童自立支援施設
	第3号	養護老人ホーム
		特別養護老人ホーム（地域密着型）
		特別養護老人ホーム（介護福祉サービス）
		軽費老人ホーム
	第4号	障害者支援施設（施設入所支援）
		障害者支援施設（生活介護）
		障害者支援施設（自立訓練（機能訓練））
		障害者支援施設（自立訓練（生活訓練））
		障害者支援施設（就労移行支援）
		障害者支援施設（就労継続支援B型）
	第6号	婦人保護施設
	第7号	授産施設
		生計困難者に対する資金融通事業
	第113条 第1項	共同募金を行う事業
第二種社会福祉事業	第3項 第1号	生計困難者に対する金銭補助事業
		生活に関する相談に応じる事業
	第1号の2	認定生活困窮者就労訓練事業
	第2号	障害児通所支援事業（児童発達支援）
		障害児通所支援事業（医療型児童発達支援）
		障害児通所支援事業（放課後デイサービス）
		障害児通所支援事業（保育所等訪問支援）
障害児通所支援事業（居宅訪問型児童発達支援）		

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
		障害児相談支援事業（障害児支援利用援助）
		障害児相談支援事業（継続障害児利用援助）
		児童自立生活援助事業
		放課後児童健全育成事業
		子育て短期支援事業
		乳児家庭全戸訪問事業
		養育支援訪問事業
		地域子育て支援拠点事業
		一時預かり事業
		小規模住居型児童養育事業
		小規模保育事業
		病児保育事業
		子育て援助活動支援事業
		助産施設
		保育所
		児童厚生施設（児童遊園）
		児童厚生施設（児童館）
		児童家庭支援センター
		児童福祉増進相談事業
	第2号の2	幼保連携型認定こども園
	第2号の3	養子縁組あっせん事業
	第3号	母子家庭等日常生活支援事業
		寡婦日常生活支援事業
		母子福祉施設（母子福祉センター）
		母子福祉施設（母子休養ホーム）
	第4号	老人居宅介護等事業（訪問介護）
		老人居宅介護等事業（定期・随時訪問介護）
		老人居宅介護等事業（夜間対応型訪問介護）
		老人デイサービス事業（通所介護）
		老人デイサービスセンター（通所介護）
		老人デイサービス事業（地域密着型通所介護）
		老人デイサービスセンター（地域密着型通所介護）
		老人デイサービス事業（認知症対応型通所介護）
老人デイサービスセンター（認知症対応型通所介護）		
老人短期入所事業（短期入所生活介護）		
老人短期入所施設（短期入所生活介護）		
小規模多機能型居宅介護事業		
認知症対応型老人共同生活援助事業		
複合型サービス福祉事業（複合型サービス＝看護小規模多機能型居宅介護）		
老人福祉センター		
老人介護支援センター		

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
	第4号の2	障害福祉サービス事業（居宅介護）
		障害福祉サービス事業（重度訪問介護）
		障害福祉サービス事業（同行援護）
		障害福祉サービス事業（行動援護）
		障害福祉サービス事業（療養介護）
		障害福祉サービス事業（生活介護）
		障害福祉サービス事業（短期入所）
		障害福祉サービス事業（包括支援）
		障害福祉サービス事業（機能訓練）
		障害福祉サービス事業（生活訓練）
		障害福祉サービス事業（就労移行支援）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援A型）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援B型）
		障害福祉サービス事業（共同生活援助）
		障害福祉サービス事業（就労定着支援）
		障害福祉サービス事業（自立生活援助）
		地域移行支援
		地域定着支援
		計画相談支援
		移動支援事業
	地域活動支援センター	
	福祉ホーム	
	第5号	身体障害者生活訓練等事業
		手話通訳事業
		介助犬訓練事業
		聴導犬訓練事業
		身体障害者福祉センター
		補装具製作施設
		盲導犬訓練施設
		視聴覚障害者情報提供施設
	身体障害者の更生相談に応じる事業（身体障害者更生相談所）	
	第6号	知的障害者の更生相談に応じる事業（知的障害者更生相談所）
	第8号	生計困難者に対する無料低額宿泊利用事業
第9号	生計困難者に対する無料低額診療事業	
第10号	生計困難者に対する無料低額老健利用事業	
第11号	隣保事業	
第12号	福祉サービス利用援助事業	
第13号	社会福祉事業に関する連絡	
	社会福祉事業に関する助成	

※ 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）