

福祉サービス事業者のための 苦情解決の手引き

よりよいサービスの提供をめざして



令和5年3月

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

平成12年に社会福祉事業法が社会福祉法に改正され、利用者が福祉サービスを選択し契約によりサービスを利用する制度となりました。その際に、利用者保護の仕組みとして苦情解決制度が設けられ、同法第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。」と定められました。

苦情解決制度が設けられて以降、介護保険制度や障害者支援制度、社会福祉法人制度等の改正により、福祉サービスの提供体制が大きく変化するとともに、福祉サービスの充実に伴い事業所も増え、利用者等の苦情内容は、多様化、複雑化し件数も増加しています。

このような状況を踏まえ、鳥取県福祉サービス運営適正化委員会では、利用者や家族等からの苦情・相談の解決に努めるとともに、県内の福祉サービス提供事業所における苦情解決の体制整備の充実を図るため、苦情受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員等を対象とした研修会の開催や苦情解決事業の利用者向け広報を目的としたポスター・パンフレットの作成等、様々な事業に取り組んできました。

福祉サービスに関する苦情は、本来、利用者と事業者との間で自主的に解決されることが理想であり、苦情への適切な対応は、提供するサービスの改善や利用者の満足度の向上、虐待防止・権利擁護の強化など、事業所の福祉サービスの質の向上や社会的信頼性の向上につながります。利用者の立場に立った福祉サービスの改善を図り、苦情解決の体制整備を一層推進していただくため、本手引きを御活用いただければ幸いです。

最後に、当委員会に対し、今後とも一層の御理解と御協力をいただきますようお願い申し上げます。

令和5年3月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

も く じ

1	福祉サービスにおける苦情解決とは	1
(1)	福祉サービスにおける“苦情”とは	1
(2)	苦情解決の意味	1
(3)	苦情解決制度の目的	1
(4)	苦情解決制度の効果	1
2	苦情対応・解決の仕組み	2
(1)	苦情対応・解決の仕組み	2
(2)	苦情解決体制	2
3	苦情解決の流れ（手順）	5
(1)	利用者・家族等への周知	7
(2)	苦情への対応	7
(3)	苦情受付の報告・確認	13
(4)	苦情解決に向けての話し合い	13
(5)	苦情解決の記録、報告	15
(6)	解決結果の公表	16
4	福祉サービスの質の向上に向けた総合的取組	17
5	運営適正化委員会の役割	18
(1)	福祉サービスに関する利用者等からの苦情の解決	
(2)	事業者・利用者間の苦情解決の支援	

【参考資料】

1	社会福祉法（抜粋）	21
2	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	22
3	社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（苦情解決事業の範囲）	27
4	事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	29
	書式①「苦情受付書」（苦情受付担当者）	31
	書式②「苦情受付報告書」（第三者委員→苦情申出人）	33
	書式③「苦情解決結果報告書」（苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人）	34
	別紙1「掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）」	35
5	（鳥取県運営適正化委員会）福祉サービスに関する苦情解決ポスター	36
6	社会福祉協議会における「苦情解決」窓口等の設置について	37
7	（参考）福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）〔例〕	38
8	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	41
9	福祉サービス事業者における苦情解決の取組みに係る主な省令（抜粋）	47

1 福祉サービスにおける苦情解決とは

(1) 福祉サービスにおける“苦情”とは

福祉サービスに関わる苦情は、様々なかたちで利用者から表明されます。

例えば介護サービスの提供において、利用者が転倒やケガをしたことによる苦情の場合には、介護の方法、職員の知識や対応技術、施設の環境面の課題等、その原因と事象が明らかとなり、その改善に関する具体的かつ明確な内容として表明されます。

一方で、利用者が日常的に感じている不満や要望など利用者が表明しなければ分からない、見えない場合もあります。福祉施設・事業所が、「苦情」の概念を狭くとらえればその範囲となります。

しかし、福祉サービスにおける苦情の概念は、福祉サービスの具体的な展開、利用者職員との関わり、ケアの内容、環境等、福祉サービスの改善や是正への幅広い内容であるものとして捉えるべきです。さらに、日々の生活に関わる利用者の希望や要望が含まれるものとして広く受けとめていく必要があります。

(2) 苦情解決の意味

利用者が事業者から提供された福祉サービスで満足を得るためには、事業者が利用者とのコミュニケーションを的確に行う必要があります。苦情は、事業者に対する利用者とのフィードバック情報です。苦情解決は、福祉サービスの提供を通して投げかわされる事業者と利用者間の情報のキャッチボールです。この苦情への対応の良否が、利用者の満足度を左右し、事業者への信頼を増すことにも、失うことにもなります。その意味で、苦情解決は非常に大切です。

(3) 苦情解決制度の目的

福祉サービスが、行政による措置制度から利用者との契約制度へ移行することに伴い、利用者事業者が対等な関係で福祉サービスを利用できるよう、利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるとともに、苦情の適切な解決を図ることにより、利用者の権利擁護及び福祉サービスの質の向上に寄与することを目的とします。

(4) 苦情解決制度の効果

苦情に適切に対応することは、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む者の社会的信頼の向上にもつながります。

なお、事業者にとって、苦情解決の仕組みを整備することは、リスクマネジメントの性格を併せ持つこととなります。

2 苦情対応・解決の仕組み

福祉サービスに関する苦情は、本来、利用者と事業者の間で解決されるべきものですが、苦情を密室化せず、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ことにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼、適正性の確保を図るため、苦情解決の仕組みが導入されています。

社会福祉事業の経営者は、「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」と社会福祉法に規定され、各施設の運営基準等に苦情への対応の項目が定められています。

なお、事業者が行う苦情解決の体制や手順等については、「**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29年3月7日付改定・厚生労働省通知。以下「指針」という。）が出されています。

この指針において、自ら提供する福祉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とされています。

(1) 苦情対応・解決の仕組み

具体的には、苦情相談に関わる責任の明確化等の観点から、「苦情受付担当者」と「苦情解決責任者」を設けることとされています。

併せて、苦情解決における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」を設置することが定められています。

(2) 苦情解決体制

ア 苦情受付担当者

苦情受付担当者は、利用者が苦情を申しやすい環境を整えるため、職員の中から任命することとされています。

苦情受付担当者は、利用者やその家族から「話を聴く」ことがきちんとできる、相談技術を備えていることが必要です。

日常的に直接サービスを受けている職員に苦情を言いにくいことが少なくありません。事務職員を担当者に加えたり、施設・事業所ではなく法人に置くことも考えられます。

性別・年齢等を考慮し、複数とする工夫も必要です。苦情受付担当者を一人と定める場合には、不在の時に代って対応する職員を指名しておく必要があります。

<苦情受付担当者の苦情申出人への基本的な接し方>

- ①苦情を積極的に受け止め解決に向かって努力をしていく姿勢を明確に示す。
- ②申出のあった苦情に対し、優劣をつけないで公平に取り扱う。
- ③申出のあった苦情を放置せず、迅速に対応する。
- ④申出のあった苦情に関する情報（苦情内容や申出人の身体状況・生活歴等）の個人情報保護を徹底する。

<苦情受付担当者の役割>

- ①利用者からの苦情の受付
- ②苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③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

イ 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して設置することとされています。

施設・事業所における苦情解決プロセスの管理責任者でもあり、その日常の実施状況を監視・評価・改善し、経営者に報告し、経営者及び事業所の他部門と連携しながら、苦情解決が円滑・迅速に遂行できるようにする職責があります。

苦情解決責任者は、経営に重大な影響を与える苦情や、利用者の利益が著しく侵害されていると判断される苦情については、速やかに経営者に報告し、直ちに対応できるようにしなければなりません。

<苦情解決責任者の役割>

①周知

利用者に対し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名や連絡先、苦情解決の流れや守秘義務などについて周知します。

②話し合い

苦情受付担当者が受け付けた苦情について、苦情申出人が苦情解決責任者との話し合いを希望している場合、解決に向けて話し合いを行います。

話し合いを行う際、苦情申出人または苦情解決責任者は必要に応じて第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

③報告

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とともに、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、報告を行います。

ウ 第三者委員

苦情解決を行っていく上で、苦情申出人が事業者に対して苦情を言いにくい場合に、解決に向けての支援及び助言を行ったり、事業者と利用者との話し合いで利用者側でも事業者側でもない中立的（第三者的）な立場で話し合いに参加し、苦情申出人と事業者双方の言い分を聞き、客観的な判断のもと苦情解決に向けたアドバイスを提供する役割を持っています。

<設置形態>

第三者委員の職務からすると、それぞれの施設・事業所や法人ごとに設置することが好ましいのですが、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す。

第三者委員という名称が利用者にとってなじみにくい場合は、「苦情解決委員」「ふれあい相談員」等の名称を用いてもかまいません。

<どのような人がふさわしいか>

指針によれば、①苦情解決を円滑・円満に図ることができる人、②世間からの信頼性を有する人が要件とされ、具体的には、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、弁護士などが例示されています。

<人数>

第三者委員は、中立・公正性の確保のため複数人であることが望ましいとされています。苦情対応への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すが、効果的な苦情相談対応の観点等から、委員相互の情報交換等の連携が重要であります。

<選任方法>

経営者の責任において、次の方法で選任することが考えられます。

- ・ 理事会が選考し、理事長が任命する。
- ・ 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。

<第三者委員の役割>

- ①苦情受付担当者が受け付けた苦情内容の報告聴取
- ②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③利用者からの苦情の直接受付
- ④苦情申出人への助言
- ⑤事業者への助言
- ⑥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
- 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聴取
- ⑧日常的な状況把握（苦情待ちにならないよう定期的に事業者を訪問）と意見傾聴（利用者、家族に対してアンケートを実施等）

<その他の取組み>

- ①事業者や家族が主催する「家族会」や「父母会」等への参加
- ②利用者、家族との懇談会を開催
- ③第三者委員による苦情解決の研修会の開催

<報酬>

第三者委員への報酬については、中立性を確保するため、実費弁償（交通費・日当・宿泊費）を除きできる限り無報酬とすることが望まれます。

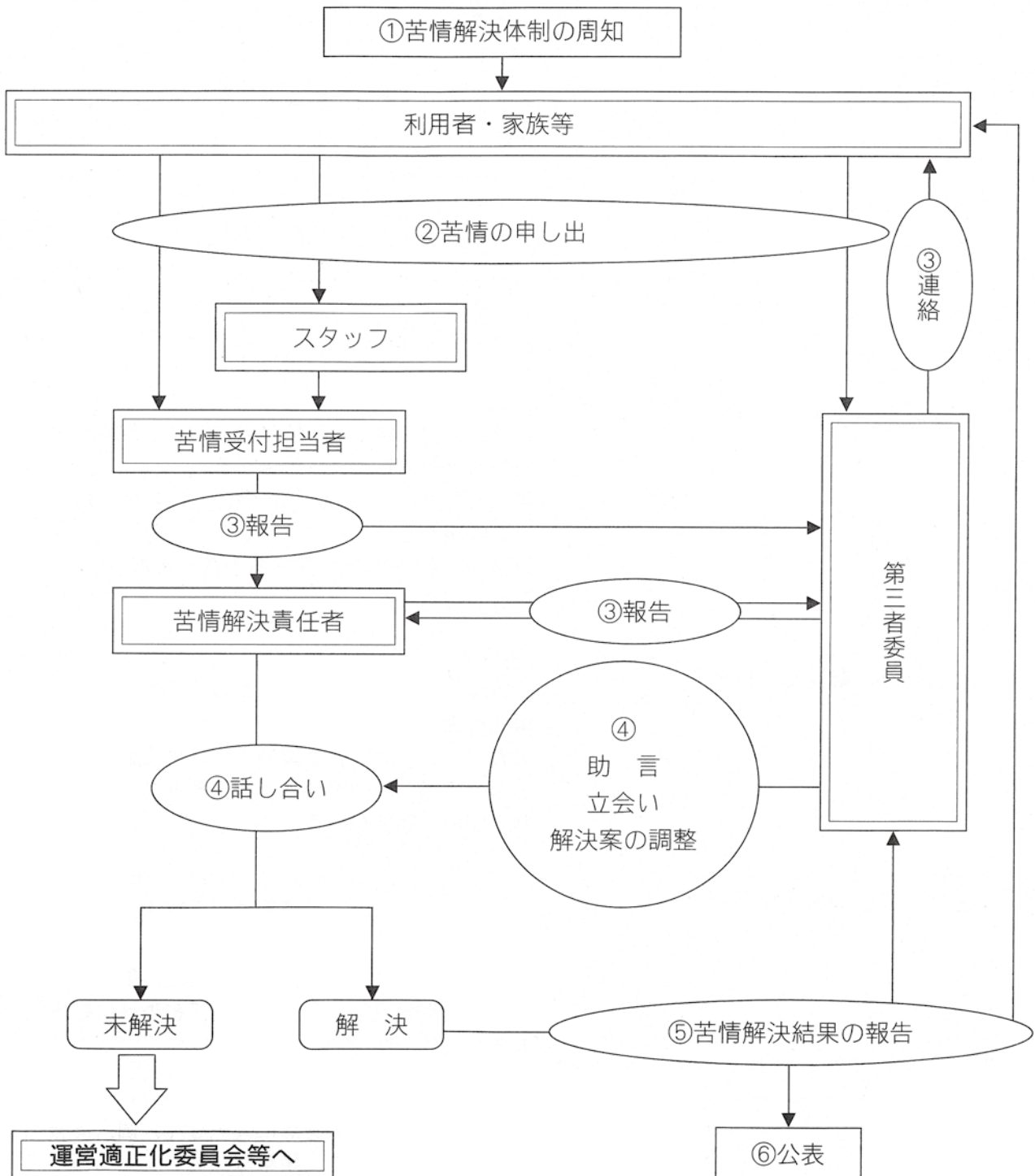
ただし、第三者委員の設置形態又は報酬の決定方法により、中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えありません。

*これらの経費については、措置費等から支出することは差し支えないものとされています。

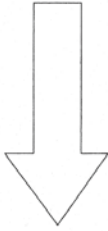
3 苦情解決の流れ（手順）

苦情解決に向けては、苦情相談への基本的な流れに沿って円滑・円満な取組みと施設・事業所の信頼や適正性の確保を図ることが必要です。

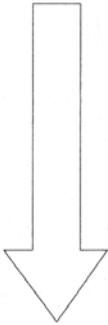
苦情相談対応の基本的な流れは、次のとおりです。



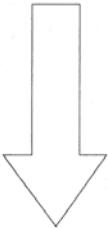
①苦情解決体制の周知



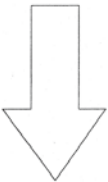
②苦情の受付



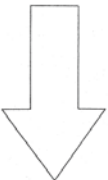
③苦情受付の報告・確認



④話し合い・解決案の調整



⑤苦情対応の記録・確認



⑥公表

- 苦情解決責任者は、事業所内での掲示やパンフレットなどで仕組みを周知する。
 - ・苦情受付担当者の氏名
 - ・苦情解決責任者の氏名
 - ・第三者委員の氏名と連絡先
 - ・苦情解決の仕組み など

- 苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を随時受付ける。
 - ・苦情の内容の整理
 - ・申出人の意向の確認
 - ・苦情解決責任者との話し合いの希望の有無
 - ・第三者委員への報告及び話し合いへの立会いの要否
- 匿名の苦情も受付ける。

- 苦情受付担当者は、苦情を受付けたら苦情解決責任者・第三者委員に報告する。
- 第三者委員は、申出人へ苦情の報告を受けたことを連絡する。
- 投書や匿名の苦情は、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

- 苦情解決責任者は、申出人との話し合いにより解決を図る。
- 必要に応じて第三者委員の立会いを要請することができる。その場合は、第三者委員が、解決案の調整・助言を行う。

- 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する。
- 苦情解決責任者は、改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人と第三者委員に報告する。

- 解決の結果を実績の有無に関係なく、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。

(1) 利用者・家族等への周知

ア 周知方法

苦情解決責任者は、利用者・家族や関係者に対して苦情解決の仕組みについて、広く周知することが必要です。

広報・掲示物	・施設、事業所内への掲示 ・広報誌、ホームページへの掲載 ・パンフレット、チラシの配布
説明会	・入所説明会での苦情解決制度の説明 ・家族会、保護者会での説明
書面での通知	・利用者、関係者宛て文書に明記 ・重要事項説明書や契約書への明記

周知に当たっては、利用者の状況（視覚障がい、聴覚障がい等）を考慮し、写真やイラストを活用したり、点字・大型文字・音声CD等分かり易い案内を用意することが望まれます。

イ 周知内容

①苦情解決の仕組みの趣旨

- ・利用者の権利を擁護し、サービスを適切に利用するためのものであること。
- ・サービスの改善を図っていくためのものであること。
- ・苦情を申し出ることによって、利用者がサービスを受けるに当たって不利益を被ることはないこと。

②苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の氏名・連絡先

③施設・事業所における苦情解決の仕組み

- ・苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の役割
- ・申立て方法
- ・苦情を受け付けてから話し合いまでの流れ
- ・解決に向けての話し合いの方法（第三者委員の立会い、助言に関することも含む）
- ・苦情解決結果の報告方法と報告先（公表する場合は誰にどのような形で行うのか）

④施設・事業所で苦情が解決できなかった場合の相談機関の紹介

- ・鳥取県福祉サービス運営適正化委員会 [電話 0857-59-6335]
- ・鳥取県国民健康保険団体連合会（介護保険事業の場合） [電話 0857-20-2100]
- ・県、市町村の窓口

(2) 苦情への対応

ア 苦情の受付

苦情申出人は、現在サービスを受けている利用者、その家族、代理人等ですが、以前サービスを受けていた利用者から申出があった場合でも、できるだけ対応することが望まれます。

利用者・家族等からの苦情の受付は基本的には「苦情受付担当者」が行い、書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認することになります。

なお、日常的にサービスを受けている職員には苦情を言い出しにくいといった状況も想定されるため、第三者委員が直接苦情を受け付けることもできます。

①苦情受付担当者が受け付けた場合

- ・相談室等で内容を聞くなどして、苦情を言いやすい環境にする。
- ・内容のメモを取りながら話を聞き、苦情の内容を整理する。
- ・苦情に対する申出人の意向を確認する。
- ・苦情解決責任者との話し合いを希望するか確認する。希望した場合、第三者委員の同席を希望するかどうかを確認する。
- ・苦情内容を第三者委員に報告するかどうか確認する。

②苦情受付担当者以外の職員が受け付けた場合

利用者等が、苦情受付担当者以外で信頼している職員や日々サービスを提供している寮母や生活指導員などの職員に苦情を話す場合も多くあります。

この場合は、①と同様に苦情を聞き、苦情受付担当者に内容を伝えることのできる了解を得ます。（上司には業務上の報告として報告しなければなりません。）

決して「聞いて終わり」にしてはいけません。また、聞いた職員が抱え込んでもいけません。

そして、申出人の同意が得られるなら、苦情受付担当者に伝え、苦情受付担当者に苦情内容を詳しく聞いてもらうようにします。「苦情でしたら、苦情受付担当者に」という機械的な対応を行ってはいけません。

③第三者委員が受け付けた場合

申出人が、なぜ直接第三者委員に苦情を申し出たのか、苦情受付担当者に言いにくい事情を理解し、その心情を受けとめることが大切です。

苦情解決責任者へ苦情内容を伝えることを申出人が了解した場合、第三者委員は苦情解決責任者へ連絡します。

申出人が了解されない場合、解決につながりにくくなってしまふことを申出人に伝え、匿名扱いで報告する方法も含め、できるだけ苦情解決責任者の報告に同意するよう働きかけます。

さらに、苦情解決責任者への報告を拒む場合は、そうせざるを得ない申出人の事情に配慮しつつ、サービス向上のために、第三者委員自身が申出人に対する相談、話し合いをすすめる、苦情解決に向けた取組みをすることも大切です。

イ 受付の方法

苦情の申出に関しては、利用者や家族・代理人又は当該施設・事業所の職員や民生委員・児童委員など様々な申出人が想定されますし、申出方法に関しても、いくつかの方法があり、事業者はすべての利用者や関係者が様々な方法で苦情を申し出ることができる体制を整備しておく必要があります。

①面談（来所）による受付

- ・苦情を受け付ける時間帯を決めている場合は、受付時間を施設・事業所内掲示物や関係者宛て文書等に明記し、周知を図る必要があります。
- ・相談室や応接室など、申出人が話しやすい場所を用意します。
- ・申出人の他に同伴者がいる場合は、同伴者も面談に立ち会うか否かを申出人に意向を確認する必要があります。

②電話による受付

- ・苦情を受け付ける時間帯を決めている場合は、受付時間を施設・事業所内掲示物や関係者宛て文書等に明記し、周知を図る必要があります。
- ・申出人が電話で名前を名乗りたくない場合には、秘密保持の原則を説明し、安心して相談してもらうよう理解を求めます。
また、できるだけ苦情受付担当者との面談（来所）を促すようにして、もし、面談（来所）が困難な場合には、苦情受付担当者又は第三者委員が申出人を訪問することが望ましいと考えられます。
- ・メモを取り、話のポイントを把握し、復唱して確認します。
- ・電話口周囲での私語、笑い声は厳禁です。

③文書による受付（郵便、ファクシミリ、電子メールなど）

- ・差出人（申出人）と宛名、受付日時を確認するとともに、速やかに内容の整理を行い、申出人に受領の連絡（電話、電子メールの返信等）を入れ、内容や意向等を確認します。匿名等の場合は、苦情解決責任者や第三者委員に報告し、必要な対応を行います。
- ・その際、他人名を騙った申出の場合も想定し、確認するまでは早計に判断しないようにします。
- ・郵便の場合、同封物に注意して開封するとともに、封筒も保管します。
- ・電子メールの「公開性」という特質を踏まえ、個々のケースに配慮した対応を行います。

④意見箱等への投書

- ・意見箱を設置する際に、投書の扱いをあらかじめ決めて、利用者(家族)に周知します。意見箱も「苦情受付箱」といった直接的な表現を避け、「あなたの声を聞かせてBOX」等、親しみやすいネーミングにする工夫も有効です。意見箱の開封や投書を読むのは、第三者委員とすること等の工夫も検討します。

ウ 苦情内容の確認

苦情受付担当者が苦情を受ける段階（インテーク段階）というのは、苦情申出人の訴えを受け止め、円滑かつ円満な解決結果に導くための非常に重要な段階であり、以下のことに留意しつつ苦情を受け付ける必要があります。

項 目	内 容
① 誰の苦情か、 苦情申出者は誰か	・ 申出人本人の苦情なのか、それとも誰かの代理で申し出ているのか等、誰に関しての苦情なのか確認します。
② 申出人と利用者は どのような関係か	・ 申出人と利用者とが異なる場合は、どのような関係なのか確認します。 ・ 代理人による苦情申出の場合は利用者本人が相談することを了解しているのか、また、相談についてどのように理解しているのかを把握する必要があります。(利用者本人への確認)
③ 苦情の内容、 関係書類等の有無	・ 苦情の内容は何か、本当のニーズは何か、申出人と話をする中で整理します。 ・ 苦情の内容が虐待等の場合には、暴力による傷やあざはないか、状況を確認できる写真や診断書等があるか確認します。
④ 申出人は何を希望 しているか	・ 申出において何を望んでいるのか、どうしたいのかを明らかにし、確認します。
⑤ 申出人の氏名、 連絡先	・ 申出人の中には氏名などを明かしたくない、という人も多いのですが、解決を図る上では、相互に連絡を取り合うことも必要になります。 ・ プライバシーを守ることを強調して、申出人の氏名や連絡先、苦情に関係しているサービス利用者の氏名を教えてもらうようにします。 ・ どうしても匿名にして欲しいという場合は、申出人から定期的に連絡してもらうように求め、引き続き連絡が取れるよう配慮します。
⑥ 第三者委員に報告 してよいか	・ 苦情受付担当者が受け付けた苦情は、すべて第三者委員に報告することとなっています。しかし、申出人が拒否する場合にはその限りではありません。 そのため、受け付けた苦情を第三者委員に報告してよいか、申出人に確認を取ることが必要です。

エ 苦情受付の心構え

苦情に対応する職員は、次に掲げるように、申出人の心理状態に対する理解と配慮が重要です。そのため、職員には、人間性に対する感受性の豊かさや一定のコミュニケーション能力が求められます。

①申出人との応接での留意点

- ・ 丁寧な対応を心がける。
- ・ 不安や緊張、警戒心を和らげるよう努め、安心感をつくる。

- ・話しやすい気持ちにさせる雰囲気づくりをする。
- ・不安、不満、怒りに耳を傾け、受容する。
- ・口調や音声、表情、しぐさなども見逃さない。
- ・申出内容に無関係な質問や専門用語は避け、分かりやすい言葉を用いる。

②申出人との応接で避けたい点

説得すること	申出人の考え方を認めようとしないで、受け入れがたい価値観を押し付けること
問い詰めること	理由を問い詰める結果、論理的に説明できない申出人を責めること
説教すること	自説を一方向的に押し付けて、申出人のその後の言動を強制すること
受身的な応答をすること	申出の内容の確認や判断をしないで、単に話を聞くだけに終始すること
過度に話をさえぎること	申出人の思考の流れや心の動きを考慮することなく、自分の必要性のみを優先して、話を途中で遮ること
弁解すること	自分の行為を正当化しようと弁解ばかりして、話をよく聞こうとしないこと
声を荒げること	感情的になり、申出人の話を温かく淡々と聞こうとしないこと

オ 苦情対応時の手順

申出人に対しては、冷静で、公平で、客観的で偏見のない態度で接することが必要です。そのためには、苦情に対応する職員に対して、あらかじめ苦情対応時の手順と、責任と権限の範囲、連絡と報告について明確にし、周知するとともに、苦情解決の仕組みの重要性を認識させる必要があります。

《参考》 バイステックの援助形成にかかわる7原則

面接技法の基本として、参考までにバイステックの援助形成にかかわる7原則を掲載します。申出人との面接の際に、常にこれを念頭に置いていただければと思います。

原則1 被援助者を個人としてとらえる。(個別化)

被援助者を個人としてとらえ、その人が持つ独自性を理解する。被援助者一人ひとりの生活史、大切にしているもの、生きがいを理解する。

原則2 被援助者の感情表現を大切にする。(意図的な感情表出)

被援助者の感情(肯定的な感情、否定的な感情)を自由に表現できるように働きかける。被援助者が十分に自分の感情を表現することができて、初めて被援助者が冷静に解決方法を見出す素地がつくられます。

原則3 援助は自分の感情を自覚して吟味する。(統制された情緒関与)

援助者は、自身の内面に生じている感情を被援助者に伝達することが、援助のプロセスに適切であるかどうかを吟味しておく必要があります。

原則4 受け止める(受容)

被援助者がなぜそのように考えたり、感じたり、行動したりするかを理解し共感することで、被援助者の「あり方」を受け入れることができます。そのためには、利用者との十分なコミュニケーションをとる必要があります。

原則5 被援助者を一方的に非難しない。(非審判的態度)

被援助者の言動が非難すべきものであっても、その背景を理解する努力を省いてはいけません。

原則6 被援助者の自己決定を促して尊重する。(自己決定)

被援助者の人格を尊重することは、不必要に被援助者を「庇護」することではありません。解決法について、最終決定するのは援助者ではなく被援助者自身です。援助者は、被援助者が自己決定を適切に行えるように条件整備を手伝います。

原則7 秘密を保持して信頼感を醸成する。(秘密保持)

援助者は、前もって被援助者にこの原則を伝えます。それによって被援助者が安心して話すことができます。もし被援助者から知り得た情報を、被援助者の家族やその他の人に知らせる必要があると判断した時は、そのことを被援助者に断る必要があります。

《参考》クレーマーへの対応方法

相談・苦情を装いながら、明らかに理不尽な要求を突き付け、暴力等の脅しを伴うなど強硬な抗議を繰り返すいわゆる「クレーマー」に対しては、その対応方法、手続、連絡先等を事前に取り決めておくことが望まれます。ただし、実際の運用に当たっては、クレーマーであるかどうかの判断を慎重に行う必要があります。

対応方法としては、次に掲げる点が重要です。

- ・精神的に追い込まれないように、冷静さを失わないこと。
- ・無理難題については、「できない」と毅然とした態度をとること。
- ・事実でないことや、事実無根の誹謗中傷は、その都度、明確に否定すること。
- ・利用者本位の福祉サービスであることを見失わないこと。
- ・組織として対応し、一人では対応せず、必ず記録をつけること。
- ・職員に関わるクレームについては、必要とする場合には当該職員を同席させること。

(3) 苦情受付の報告・確認

ア 苦情受付担当者

苦情受付担当者は、受け付けた苦情を速やかに苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。このとき、主観を交えず、事実を正確に伝えます。

ただし、申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は、苦情解決責任者のみに報告します。

申出人が苦情解決責任者への報告を拒否した場合、苦情の解決に限界があることを申出人に伝え、匿名扱いで報告する方法も含め、できるだけ苦情解決責任者への報告に同意するよう働きかけます。

イ 苦情解決責任者

苦情解決責任者は、苦情の申出の報告を受けた場合、苦情内容の事実関係を調査し、速やかに解決案の検討を行います。法的に問題のある苦情、大きな事故になる可能性のある苦情等については、速やかに経営者に報告し、経営者の対応を待ちます。

ウ 第三者委員

第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の申出の報告を受けた場合、内容の確認を行い、間違いなく苦情を受け付けたことと、受け付けた内容に誤りがないことを確認するため、苦情の報告を受けたことを申出人に連絡します。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

ア 苦情解決責任者

- ・申出人と話し合いを行い、解決案を提示します。この際、申出人は圧迫感や強制された印象を持つことが多いので、なるべく第三者委員の立会いを求めるようにします。
- ・第三者委員の役割を十分説明した上で、第三者委員に意向の聴取や解決案の取りまとめを依頼することも有効です。
- ・苦情解決責任者は、申出人の要望が合理的なものであれば、それに合致した適切な解決策を示し、不合理な要望であれば事業所の考え方を述べて理解を得るように努めます。最後まで理解が得られなければ、事業所としてそれ以上の対応ができないことを伝え、申出の性質に応じた適切な事業所以外の機関を紹介し、できるだけ早く効果的な解決につながるように対応します。
- ・申出人が解決案を受け入れた場合には、速やかに実施し、その結果を申出人・事業所の関係部門・第三者委員に伝達します。

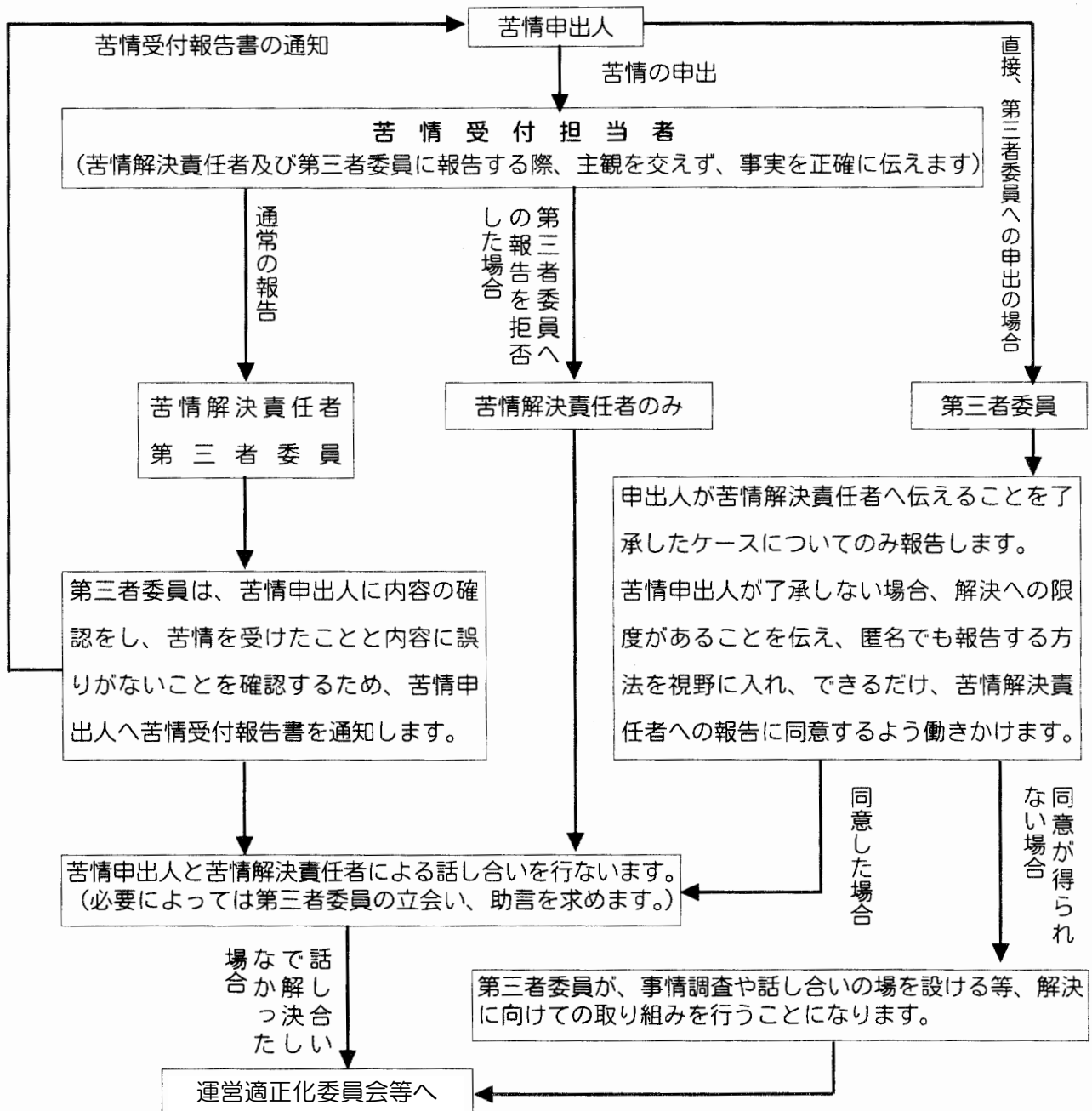
イ 苦情受付担当者

話し合いの経過とその後取られた処置の内容及びその結果を記録します。

ウ 第三者委員

話し合いに立ち会う場合、第三者委員は苦情解決責任者と申出人それぞれの言い分を聞き、解決に向けての助言や解決案の調整を行います。

《申出内容の連絡経路及び解決に向けての支援フローチャート》



(5) 苦情解決の記録、報告

ア 苦情対応の記録

- ・ 苦情解決に関する苦情対応の記録は、苦情再発の防止に役立つだけでなく、事業所内のサービスの改善、質の向上のための貴重な情報です。個別の苦情が解決された後の事業者から利用者へのフィードバックの活動のためにも、記録が不可欠です。
- ・ 苦情受付担当者は、苦情の受付から解決・改善に至るまでの経過や申出人との話し合いの内容等、細部にわたって記録し、整理しておくことが大切です。後で、苦情解決プロセスが効果的に運用されているかどうかを評価する資料として活用されることになります。

申出人が事業者の提案した解決案を拒否した場合は、未解決案件として管理し記録します。長期間の未済案件は避けるようにします。

- ・ 記録は申出人等の個人情報に記載されているので、守秘義務を遵守し、その保管等の取扱いに注意しなければなりません。

イ 苦情解決結果の伝達と報告

苦情解決責任者は、苦情解決の結果を事業所内、第三者委員、申出人のそれぞれに伝達・報告します。

①結果の事業所内への伝達

- ・ 申出人から事業所内へ伝達することについて了解を得た場合、苦情の内容・話し合いの結果を事業所内の職員へ伝え、同様の申出があった場合の対応の向上に役立ちます。苦情の初期対応に当たった職員には、必ず伝えましょう。
- ・ 申出人が特定されることを望まない場合は、伝達内容に十分配慮する必要があります。

②第三者委員・申出人への報告

- ・ 苦情解決責任者は、苦情を受けた後、概ね2週間から1ヶ月を目安にして、苦情解決の取組み状況について第三者委員へ報告し、必要な助言を受けます。
- ・ 申出人に改善を約束した事項について、概ね1ヶ月内に、申出人に報告することが望まれます。
- ・ 申出人又はその代理人が苦情解決についての記録の提供を求めた場合に備え、提出期限・提供する内容・提供する相手方・提供の方法等について、あらかじめ明確にしておくといよいでしょう。

ウ 集積した苦情データの報告

苦情解決責任者は、個別の苦情を集積した苦情データを、「サービス改善向上委員会(仮称)(事業所内の介護事故防止等のリスクマネジメントを含む福祉サービスの改善向上について職員が部門横断的に協議する機関)に報告します。

当該データをもとに、苦情の根本原因を探ったり、再発の可能性や傾向等を分析し、あらかじめ設定された基準に基づき、苦情記録の分類を行います。また、是正措置と予

防措置の実施状況を確認し、その有効性を検討します。これらは定期的に経営者に報告します。

(6) 解決結果の公表

苦情解決責任者は、申出人のプライバシーに十分配慮した上で、苦情解決に向けての事業所内の取組み実績を「事業報告書」や「広報誌」、事業所内の掲示板、パンフレット、ホームページ等で公表します。

公表の内容としては、①苦情件数、②苦情の内容、③解決の方法、④改善事例等です。

公表することにより、「苦情を解決している」という姿勢、努力を利用者に対して伝えることができ、利用者と事業者との風通しの良い透明性のある関係が築かれ、施設・事業所としての福祉サービスの質や信頼性の向上を図ることができます。

特に公益性の高い社会福祉法人が経営する施設・事業所では、社会福祉法人として求められる情報公開の観点からも積極的な取り組みが必要であり、これは社会福祉法人及び施設等の社会的評価につながるものです。

4 福祉サービスの質の向上に向けた総合的取組

福祉施設・事業所における苦情相談対応は、法令上必要とされる体制を整備することはもとより、その体制が具体的に機能し、継続的な福祉サービスの質の向上のために活かされることが最も重要です。

そのため、福祉施設・事業所における体制の構築やその効果的な運用にあたっては、以下の①～④の視点からそれぞれの取組を検証し、展開することが必要です。

①体制（体制・仕組みづくり）

- 「苦情解決責任者」と「苦情受付担当者」が明確化されている。
- 苦情相談の方法に関する利用者などへの説明と周知がされている。
- 第三者委員を設置し、利用者への周知が図られている。
- 苦情相談と対応に当たってのルール（記録、報告、対応等）を明確にし、職員の理解や認識の共有と統一的な対応が図られている。
- 利用者の意見・要望と苦情への対応ルールなどを明確にし、定期的な見直しを行っている。

②日常的な利用者とのかかわり：意見・要望や苦情の日々の把握、受けとめ

- 日常的な支援、コミュニケーションの中で利用者等の意見・要望や苦情（以下、苦情等）を把握している。
- 利用者等が苦情等を述べやすいよう工夫し、方法に配慮している。
- 意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の苦情等を積極的に把握する取組を行っている。

③苦情等への誠実な対応

- 苦情等について迅速、誠実かつ組織的に対応している。
- 苦情等に関する検討状況や対応策について、利用者や家族に報告している。

④福祉サービスの質の向上と「苦情対応」結果の公表

- 苦情等に基づく課題整理と職員の共有化が図られている。
- 苦情等に基づく福祉サービスの質の向上に関する検討の場を設置している。
- 苦情等の原因への対応を含め、福祉サービスの質の向上のため継続的な対応と日々の福祉サービスの提供方法等の変更など、改善を実施している。
- 個人情報に配慮しつつ、「苦情対応」結果と改善・対応に関する内容を公表・説明している。

なお、自己評価や第三者評価受審を通じて、日々の業務の振り返りや、業務手順の見直し及び周知徹底、職員育成に活用することも、福祉サービスの質の向上に向けた重要な取組です。

5 運営適正化委員会の役割

運営適正化委員会は、平成12年に制定された社会福祉法第83条に基づき、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とともに、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各都道府県社会福祉協議会に設置されています。

運営適正化委員会は、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、法律又は医療に関する学識経験を有する者で構成されています。

(1) 福祉サービスに関する利用者等からの苦情の解決

福祉サービスに関する苦情について、利用者から申出があった場合に、運営適正化委員会として、相談、助言、調査又はあっせんを行う権限をもって対応します。

解決にあたって、福祉サービス利用者に不当な行為（例えば虐待等の権利侵害）が行われている恐れがあると認めるときは、行政による調査、指導、監督が早急に必要となることから、都道府県知事に速やかに通知します。

福祉サービス利用者等からの苦情の解決は、社会福祉事業の経営者の責務として解決が図られるべきですが、当事者間のみでの解決では困難な場合（利用者が事業者に苦情を申し出ることが困難な場合も含む。）を想定して、都道府県段階で公正中立な立場から苦情を解決する仕組みが整えられています。

(2) 事業者・利用者間の苦情解決の支援

運営適正化委員会では、施設・事業所における適切な苦情解決と苦情解決を活かした福祉サービスの質の向上のための支援を行っています。

ア 苦情解決に関する研修会の開催

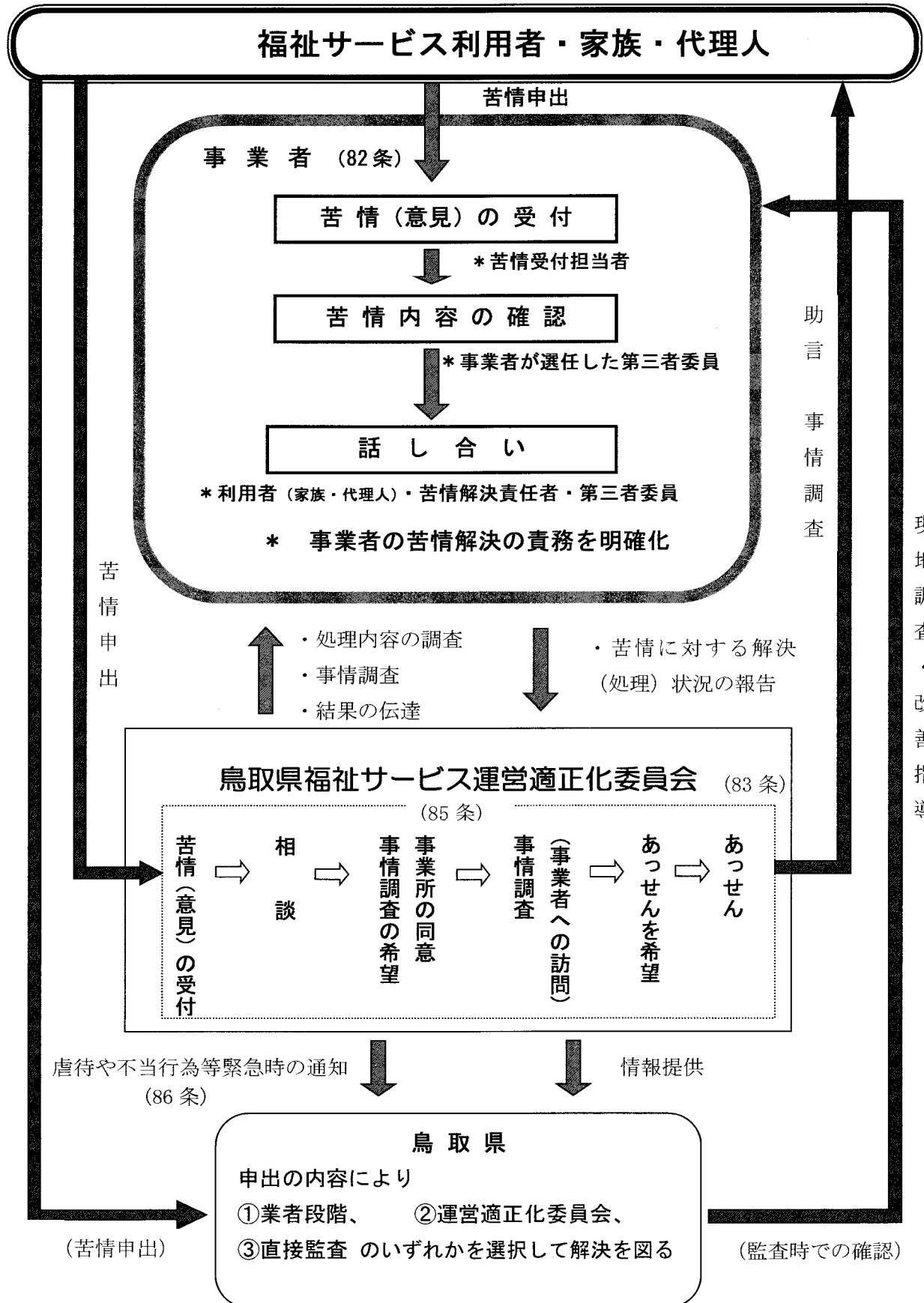
運営適正化委員会に寄せられる苦情内容や傾向を踏まえ、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等を対象にした研修会を開催しています。

- ①苦情解決事業研修会 苦情解決責任者、第三者委員等を対象
- ②苦情受付担当者研修会 苦情受付担当者（主に初心者）を対象

イ 巡回相談

施設・事業所を訪問し、苦情解決体制整備・運用、苦情・要望・意見の概要等を聴いて、必要に応じて相談、助言を行う巡回相談（巡回指導）を行っています。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みと運営適正化委員会



注：(○条)の数字は、社会福祉法の条番号

参 考 資 料

1	社会福祉法（抜粋）	21
2	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	22
3	社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（苦情解決事業の範囲）	27
4	事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	29
	書式①「苦情受付書」（苦情受付担当者）	31
	書式②「苦情受付報告書」（第三者委員→苦情申出人）	33
	書式③「苦情解決結果報告書」（苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人）	34
	別紙1「掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）」	35
5	（鳥取県運営適正化委員会）福祉サービスに関する苦情解決ポスター	36
6	社会福祉協議会における「苦情解決」窓口等の設置について	37
7	（参考）福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）〔例〕	38
8	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	41
9	福祉サービス事業者における苦情解決の取組みに係る主な省令（抜粋）	47

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、平成十二年六月七日・改称）

第八章 福祉サービスの適切な利用

第二節 福祉サービスの利用の援助等

（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。

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 0 3 0 7 第 1 号
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 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。

(別紙)

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経営する者とする。

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

(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、自らが経営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

ク 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。

(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会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」等の実績を掲載し、公表する。

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業

(苦情解決事業の範囲)

第1種社会福祉事業 (第2条第2項)

【1 生活保護法】

①救護施設、②更生施設、③その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設、④生計困難者に対する助葬事業

【2 児童福祉法】

①乳児院、②母子生活支援施設、③児童養護施設、④障害児入所施設、⑤児童心理治療施設、⑥児童自立支援施設

【3 老人福祉法】

①養護老人ホーム、②特別養護老人ホーム、③軽費老人ホーム

【4 障害者総合支援法】

①障害者支援施設

【5 売春防止法】

①婦人保護施設

【6 授産施設及び生計困難者に無利子又は低利で資金を融通する事業】

①生活保護法第38条第5項に規定する授産施設、②社会福祉法第2条に規定する授産施設(事業授産施設)、③生活福祉資金貸付事業

第2種社会福祉事業 (第2条第3項)

【1 生計困難者に、その住居で衣食その他日常生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業】

【2 生活困窮者自立支援法】

①認定生活困窮者就労訓練事業

【3 児童福祉法】

①障害児通所支援事業、②障害児相談支援事業、③児童自立生活援助事業、④放課後児童健全育成事業、⑤子育て短期支援事業、⑥乳児家庭全戸訪問事業、⑦養育支援訪問事業、⑧地域子育て支援拠点事業、⑨一時預かり事業、⑩小規模住居型児童養育事業、⑪小規模保育事業、⑫病児保育事業、⑬子育て援助活動支援事業、⑭助産施設、⑮保育所、⑯児童厚生施設、⑰児童家庭支援センター、⑱児童の福祉の増進について相談に応じる事業

【4 幼保連携型認定こども園を運営する事業】

【5 母子・父子・寡婦福祉法】

①母子家庭日常生活支援事業、②父子家庭日常生活支援事業、③寡婦日常生活支援事業、④母子・父子福祉施設

【6 老人福祉法】

①老人居宅介護等事業（訪問介護）、②老人デイサービス事業（通所介護）、③老人短期入所事業（短期入所生活介護）、④小規模多機能型居宅介護事業、⑤認知症対応型老人共同生活援助事業（グループホーム）、⑥複合型サービス福祉事業、⑦老人デイサービスセンター、⑧老人短期入所施設、⑨老人福祉センター、⑩老人介護支援センター

【7 障害者総合支援法】

①障害福祉サービス事業（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、重度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助、多機能型、一体型指定共同生活介護事業所等、特定基準該当障害福祉サービス）、②一般相談支援事業、③特定相談支援事業、④移動支援事業、⑤地域活動支援センター、⑥福祉ホーム

【8 身体障害者福祉法】

①身体障害者生活訓練等事業、②手話通訳事業、③介助犬訓練事業、④聴導犬訓練事業、⑤身体障害者福祉センター、⑥補装具製作施設、⑦盲導犬訓練施設、⑧視聴覚障害者情報提供施設、⑨身体障害者の更生相談事業

【9 知的障害者福祉法】

①知的障害者の更生相談事業

【10 生計困難者のために、無料又は低額な料金で、簡易住宅を貸し付け、又は宿泊所その他施設を利用させる事業】

【11 生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業】

【12 生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設又は介護医療院を利用させる事業】

【13 隣保事業】

隣保館等の施設を設け、無料又は低額な料金でこれを利用させることその他その近隣地域における住民の生活の改善及び向上を図るための各種の事業を行うもの。

【14 福祉サービス利用援助事業】

日常生活自立支援事業

【15 上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業】

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、高齢者専用賃貸住宅、通所リハビリテーション、医療機関のデイケア）

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〕

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日		苦情の発生時期	年 月 日		受付 No	
記入者			苦情の発生場所				
申出人	(フリガナ) 氏 名		住 所	T e l			
	利用者との関係	本人、親、子、その他()					
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入							
苦情の内容	相談の分類	① ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③ 財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤ その他()					
申出人の希望等							
備考							
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他						
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄()						
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄()						

[書式①表]

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

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	年 月 日 ()	苦情申出人	
苦情発生時期	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

年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者名 印

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	

(別紙1)

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容(例)】

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の皆様からの苦情や要望に適切に対応する体制を整えております。

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、苦情解決に努めておりますので、お知らせいたします。

記

- | | | | | |
|--------------|----|----|------|---|
| 1. 苦情解決責任者 | 〇〇 | 〇〇 | (肩書) | |
| 2. 苦情受付担当者 | 〇〇 | 〇〇 | (肩書) | |
| 3. 第 三 者 委 員 | 〇〇 | 〇〇 | (連絡先 |) |
| | 〇〇 | 〇〇 | (連絡先 |) |
| | 〇〇 | 〇〇 | (連絡先 |) |

4. 苦情解決の方法

(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け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(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、報告を受けたことを通知します。

(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

福祉サービスの不満や悩み、 疑問などは遠慮なく相談しましょう



まずは、ご利用の事業所にお気軽にご相談ください

事業所名			電話
苦情受付担当者	氏名		
	氏名		
苦情解決責任者	氏名	役職	
	氏名	電話	
中立の 第三者委員	氏名	電話	
	氏名	電話	
	氏名	電話	

事業所に話しにくかったり、話し合っても解決しない場合は、
こちらへご相談ください

秘密厳守

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

〒689-0201 鳥取市伏野1729-5(鳥取県立福祉人材研修センター内)
電話:(0857)59-6335 / FAX:(0857)59-6340
E-mail: unei-t@tottori-wel.or.jp http://www.tottori-wel.or.jp/



都道府県・指定都市社会福祉協議会事務局長 殿

全国社会福祉協議会事務局長

社会福祉協議会における 「苦情解決」窓口等の設置について

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、社会福祉法第82条は、社会福祉事業者による苦情解決の仕組みの整備について、「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。」と規定しており、第一種、第二種の社会福祉事業を実施する者は原則として苦情解決の窓口等を設ける必要があります。

社協は、ホームヘルプサービス等の在宅福祉事業、地域福祉権利擁護事業、生活福祉資金貸付制度等の社会福祉事業（事業の委託も含む）を実施しているため、全ての都道府県市町村社協において苦情解決の窓口を設置する必要があります。

つきましては、厚生省の局長通知「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」に基づき体制整備を進めていただきますようお願い申し上げます。

なお、「苦情解決」の仕組みは、事業毎に整備する必要はないことを念のため申し添えます。

<お問い合わせ先>：全社協企画部

TEL 03-3581-7819

FAX 03-3581-7928

《参考》

社会福祉法人 ○○○○○○

福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）〔例〕

（目的）

第1条 社会福祉法第82条及び社会福祉法人○○○○○○○定款第○○条の規定に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、福祉サービスに関する利用者（以下「利用者」という。）等からの苦情の適切な解決に資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。

（苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、○○○○○をもって充てる。

（苦情受付担当者）

第3条 利用者が苦情の申し出しやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、○○○課の職員の中から苦情解決責任者が任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第4条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 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

（第三者委員の設置）

第5条 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（以下「委員」という）を設置する。

（委員の定数・構成）

第6条 委員は、3名以上とし、中立・公正性の確保のため、次の中から選任する。

- (1) 本会の監事
- (2) 民生委員・児童委員
- (3) 社会福祉士
- (4) 学識経験者

(委員の選任手続き)

第7条 委員は、理事会の承認を得て、理事長が任命する。

(委員の任期)

第8条 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、再任することができる。

(委員の職務)

第9条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 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
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(委員の報酬)

第10条 委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

(利用者への周知)

第11条 苦情解決責任者は、利用者に対しパンフレットの配布等により、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。

(苦情の受付)

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情は随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、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。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 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

3 前項の3及び4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。

(苦情の報告・確認)

- 第13条 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。
- 2 投書等匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
 - 3 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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

(苦情解決に向けての話し合い)

- 第14条 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。
- 2 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て話し合いを行うことができる。
 - 3 第三者委員の立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。
 - (1) 第三者委員による苦情内容の確認
 - (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
 - (3) 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
 - (4) 苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

(苦情解決の記録・報告)

- 第15条 苦情解決の記録、報告は、次により行う。
- (1) 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する。
 - (2) 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。
 - (3) 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。

(解決結果の公表)

- 第16条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き解決結果を事業報告書等において公表する。

(解決困難な苦情の対応)

- 第17条 解決困難な苦情の解決は〇〇県運営適正化委員会に委ねる。

(その他)

- 第18条 この要綱（規程）に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（規程）は、〇〇年〇〇月〇〇日から施行する。

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。

福祉サービス事業者における苦情解決の取組みに係る主な省令(抜粋)

①児童福祉施設の設備及び運営に関する基準

(昭和二十三年十二月二十九日厚生省令第六十三号)

児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第四十五条の規定に基き、児童福祉施設最低基準を次のように定める。

(苦情への対応)

第十四条の三 児童福祉施設は、その行つ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 乳児院、児童養護施設、障害児入所施設、児童発達支援センター、児童心理治療施設及び児童自立支援施設は、前項の必要な措置として、苦情の公正な解決を図るために、苦情の解決に当たつて当該児童福祉施設の職員以外の者を関与させなければならない。
- 3 児童福祉施設は、その行つた援助に関し、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の提供若しくは法第二十四条第五項若しくは第六項の規定による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つて必要な改善を行わなければならない。
- 4 児童福祉施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一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。

②児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準

(平成二十四年二月三日厚生労働省令第十六号)

児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第二十四条の十二第三項の規定に基づき、児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準を次のように定める。

(苦情解決)

第四十七条 指定福祉型障害児入所施設は、その提供した指定入所支援に関する障害児又は入所給付決定保護者その他の当該障害児の家族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 指定福祉型障害児入所施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定福祉型障害児入所施設は、その提供した指定入所支援に関し、法第二十四条の十五第一項の規定により都道府県知事（指定都市にあつては指定都市の市長とし、児童相談所設置市にあつては児童相談所設置市の長とする。以下この項及び次項において同じ。）が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定福祉型障害児入所施設の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児又は入所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事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つて必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定福祉型障害児入所施設は、都道府県知事からの求めがあつた場合には、前項の改善の内容を都道府県知事に報告しなければならない。

- 5 指定福祉型障害児入所施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力しなければならない。

③婦人保護施設の設備及び運営に関する基準

(平成十四年三月二十七日厚生労働省令第四十九号)

社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第六十五条第一項の規定に基づき、婦人保護施設の設備及び運営に関する最低基準を次のように定める。

(苦情への対応)

第六条 婦人保護施設は、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必要な措置を講じなければならない。

- 2 婦人保護施設は、その行った処遇に関し、売春防止法第三十四条に規定する婦人相談所から指導又は助言を受けた場合には、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 婦人保護施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査のできる限り協力しなければならない。

④救護施設、更生施設、授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する基準

(昭和四十一年七月一日厚生省令第十八号)

生活保護法（昭和二十五年法律第四百四十四号）第三十九条の規定に基づき、救護施設、更生施設、授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する最低基準を次のとおり定める。

(苦情への対応)

第六条の二 救護施設等は、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 救護施設等は、その行った処遇に関し、生活保護法第十九条第四項に規定する保護の実施機関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 救護施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査のできる限り協力しなければならない。

⑤障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準

(平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十一号)

障害者自立支援法（平成十七年法律第二百二十三号）第三十条第一項第二号イ及び第四十三条の規定に基づき、障害者自立支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準等に関する省令（平成十八年厚生労働省令第五十八号）の全部を改正する省令を次のように定める。

(苦情解決)

第三十九条 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する利用者又はその家族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 指定居宅介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、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。
- 4 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定居宅介護の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事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。
- 5 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第四十八条第一項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長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。
- 6 指定居宅介護事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第三項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
- 7 指定居宅介護事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

⑥障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準

(平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十二号)

障害者自立支援法（平成十七年法律第百二十三号）第四十四条の規定に基づき、障害者自立支援法に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準を次のように定める。

(苦情解決)

第五十二条 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関する利用者又はその家族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 指定障害者支援施設等は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定障害者支援施設等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力

するとともに、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。

- 4 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは施設障害福祉サービスの提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事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。
- 5 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第四十八条第一項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定障害者支援施設等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長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。
- 6 指定障害者支援施設等は、都道府県知事、市町村又は市町村長からの求めがあつた場合には、第三項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
- 7 指定障害者支援施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあつせんにてできる限り協力しなければならない。

⑦養護老人ホームの設備及び運営に関する基準

(昭和四十一年七月一日厚生省令第十九号)

老人福祉法（昭和三十八年法律第三百三十三号）第十七条第一項の規定に基づき、養護老人ホーム及び特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準を次のとおり定める。

（苦情への対応）

第二十七条 養護老人ホームは、その行つた処遇に関する入所者及びその家族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、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 養護老人ホームは、その行つた処遇に関し、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。
- 4 養護老人ホームは、市町村からの求めがあつた場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
- 5 養護老人ホームは、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にてできる限り協力しなければならない。

⑧軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準

(平成二十年五月九日厚生労働省令第七号)

社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第六十五条第一項の規定に基づき、軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準を次のように定める。

(苦情への対応)

第三十一条 軽費老人ホームは、その提供したサービスに関する入所者又はその家族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の設置その他の必要な措置を講じなければならない。

- 2 軽費老人ホームは、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 軽費老人ホームは、その提供したサービスに関し、都道府県（指定都市及び中核市を含む。以下同じ。）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。
- 4 軽費老人ホームは、都道府県からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を都道府県に報告しなければならない。
- 5 軽費老人ホームは、法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う法第八十五条第一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。

⑨指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準

(平成十一年三月三十一日厚生省令第三十九号)

介護保険法（平成九年法律第百二十三号）第八十八条第一項及び第二項の規定に基づき、指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準を次のように定める。

(苦情処理)

第三十三条 指定介護老人福祉施設は、その提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者及びその家族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 指定介護老人福祉施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関し、法第二十三条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入所者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、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。
- 4 指定介護老人福祉施設は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
- 5 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和三十三年法律第百九十二号）第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第七十六条第一項第三号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の規定による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。
- 6 指定介護老人福祉施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

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
—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（平成 12 年 8 月 22 日障第 615 号、老発第 598 号、児発第 707 号、厚生省大臣官房障害保健福祉部長、厚生省老人保健福祉局長、厚生省児童家庭局長連名通知）—

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。

⑩指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準

（平成十一年三月三十一日厚生省令第三十七号）

介護保険法（平成九年法律第百二十三号）第四十二条第一項第二号並びに第七十四条第一項及び第二項の規定に基づき、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を次のように定める。

（苦情処理）

- 第三十六条 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族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 指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
 - 3 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に関し、法第二十三条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、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。
 - 4 指定訪問介護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
 - 5 指定訪問介護事業者は、提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和三十三年法律第百九十二号）第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第七十六条第一項第三号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、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。
 - 6 指定訪問介護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

※準用

- 第三章 訪問入浴介護（第54条）
- 第四章 訪問看護（第74条）
- 第五章 訪問リハビリテーション（第83条）
- 第六章 居宅療養管理指導（第91条）
- 第七章 通所介護（第105条）
- 第八章 通所リハビリテーション（第119条）
- 第九章 短期入所生活介護（第140条）
- 第十章 短期入所療養介護（第155条）
- 第十二章 特定施設入居者生活介護（第192条）
- 第十三章 福祉用具貸与（第206条）
- 第十四章 特定福祉用具販売（第216条）

⑩介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準

（平成十一年三月三十一日厚生省令第四十号）

介護保険法（平成九年法律第二百二十三号）第九十七条第一項から第三項までの規定に基づき、介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準を次のように定める。

（苦情処理）

- 第三十四条 介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関する入所者及びその家族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 介護老人保健施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
 - 3 介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関し、法第二十三条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入所者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、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。
 - 4 介護老人保健施設は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。
 - 5 介護老人保健施設は、提供した介護保健施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和三十三年法律第九十二号）第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第七十六条第一項第三号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の規定による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。
 - 6 介護老人保健施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

⑫指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準

(平成十八年三月十四日厚生労働省令第三十四号)

介護保険法(平成九年法律第百二十三号)第七十八条の四第一項及び第二項の規定に基づき、指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を次のように定める。

(苦情処理)

第三条の三十六 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用者及びその家族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 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に関し、法第二十三条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合においては、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。

4 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

5 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、提供した指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会(国民健康保険法(昭和三十三年法律第百九十二号)第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。)が行う法第七十六条第一項第三号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導又は助言を受けた場合においては、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。

6 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

※準用

第三章 認知症対応型通所介護(第61条)

第四章 小規模多機能型居宅介護(第88条)

第五章 認知症対応型共同生活介護(第108条)

第六章 地域密着型特定施設入居者生活介護(第129条)

第七章 地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護(第157条)

五節 ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設(第169条)

第八章 看護小規模多機能型居宅介護(第182条)

◎この資料の作成に当たり、以下の文献を参考にさせていただきました。

- 1 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
(平成29年3月 厚生労働省)
- 2 苦情解決の手引き (平成24年3月 山形県福祉サービス運営適正化委員会)
- 3 苦情解決の手引き (平成26年3月 岩手県福祉サービス運営適正化委員会)
- 4 苦情対応トータルブック (平成28年9月 青森県運営適正化委員会)

福祉サービス事業者のための
苦情解決の手引き
～ よりよいサービスの提供をめざして～

令和5年3月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
(社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会)

〒689-0201 鳥取市伏野 1729-5
(鳥取県立福祉人材研修センター内)
TEL (0857)59-6335 FAX (0857)59-6340
Eメール unei-t@tottori-wel.or.jp
HP <https://www.tottori-wel.or.jp>