

令和3年度

静岡県福祉サービス運営適正化委員会
業務の状況及び成果に関する報告

社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会
静岡県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

静岡県福祉サービス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正に解決することを目的として設置されました。

本委員会では、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保するため、事業者に対する定期的な監視、現地調査、勧告、必要な助言等を目的とする運営監視合議体と、福祉サービスに関する利用者からの苦情解決のための相談、助言、調査及びあっせん等を目的とする苦情解決合議体を設置し、それぞれの役割に基づく活動を行っております。

このたび、同法の規定に基づき、令和 3 年度における本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公表いたします。

本委員会では、今後も県内の社会福祉事業を実施される皆様と協力して、福祉サービスの提供にあたり公正、適切な利用が確保されるとともに、利用者の権利擁護が図られサービス内容の一層の向上が実現するよう努力してまいりますので、皆様の御理解と御協力をお願い申し上げます。

令和 4 年 12 月

静岡県福祉サービス適正化委員会
委員長 増田 樹郎

目 次

第1章 静岡県福祉サービス運営適正化委員会の概要	1
1. 運営委員会の目的、設置根拠、業務、組織等	1
2. 委員名簿	2
第2章 令和3年度活動実績	3
1. 委員会の開催	3
2. 福祉サービス利用援助事業に係る訪問調査の実施	4
3. 苦情相談等の受付・対応状況	5
4. 福祉サービス事業者への巡回支援の実施	7
5. 福祉サービス苦情解決研修会の開催	7
6. 広報・啓発の推進	7
7. その他（調査研究等）	7
第3章 福祉サービス利用援助事業の運営監視業務実施結果及び協議の概要	8
第4章 サービス対象者別にみた主な苦情相談の内容と対応状況	10
第5章 資料編	
1. 運営適正化委員会設置規程	15
2. 運営監視合議体設置要綱	17
3. 苦情解決合議体運営要綱	18
4. 社会福祉法令抜粋	20
5. 社会福祉事業の経営者による苦情解決指針（厚生労働省通知）	25
6. 各施設の苦情対応義務と委員会の調査に対する協力義務	30

第1章 静岡県福祉サービス運営適正化委員会の概要

1 目的

「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擁護する。

2 設置根拠

社会福祉法第83条（各都道府県社協に設置。政令市含む各都道府県内全域が対象）

3 開始年度（平成12年10月30日）

社会福祉法施行による社会福祉事業の行政による「措置」から、福祉サービスの利用者と事業者間の対等なサービス利用「契約」へ転換に伴い、サービスの改善や苦情解決を図るために設置

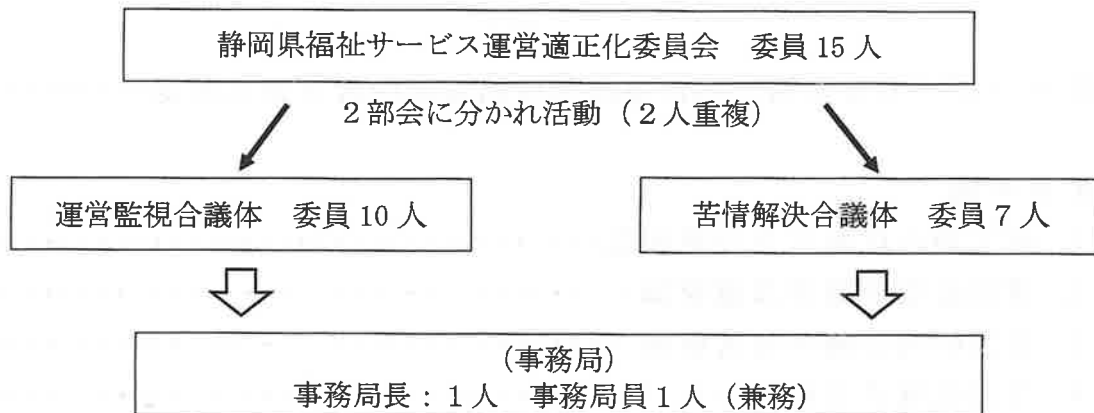
4 業務

- 1 福祉サービス利用援助事業*の運営監視（適正運営確保のための助言、勧告）（法第84条）
- 2 福祉サービス利用者から苦情解決の相談への対応（助言、事情調査、あっせん）
(法第85条)

- 3 虐待等のおそれがある場合の静岡県知事への通知（法第86条）

*平成19年度から「日常生活自立支援事業」として国庫補助事業化

5 組織体制



静岡県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿

令和4年3月31日現在

選任区分	氏名	職業又は役職名	運営適正化委員会	運営監視合議体	苦情解決合議体	
社会福祉学識経験者	公益代表	増田 樹郎	静岡福祉大学副学長・愛知教育大学名誉教授	◎	◎	○
		山本 玲子	静岡県民生委員児童委員協議会理事	○		○
		小林 拓	静岡県社会福祉士会副会長	○		●
		勝間田和子	静岡県地域女性団体連絡協議会副会長	○	○	
	体支対 代表 援助象 表団者	秋山 裕子	静岡県手をつなぐ育成会評議員	○	○	
		山本 勝利	静岡県精神保健福祉会連合会副理事長	○	○	
		代提サ 供ー 表ビ 者ス	大塚 信乃	静岡県知的障害者福祉協会地域支援部会副部会長	○	○
前田 万正	静岡県老人福祉施設協議会副会長		○	○		
法律学識経験者	蒲生 武幸	弁護士	●	○	◎	
	西川 浩之	静岡県司法書士会名誉会長	○	●		
	岡本 祐	社会保険労務士	○	○		
	石尾 賢二	静岡大学教授	○		○	
医療学識 経験者	永山 建次	医師	○		○	
	鈴鹿 和子	静岡県看護協会副会長	○	○		
	三谷美貴子	静岡県精神保健福祉士協会監事	○		○	

◎委員長 ●副委員長 ○委員

第2章 令和3年度活動実績

1 委員会の開催

(1) 福祉サービス運営適正化委員会全体会

開催日時	内容	会場
令和3年6月7日(月) 13:30～	令和2年度事業報告 令和3年度事業計画	静岡県総合社会福祉会館 6階601会議室

(2) 運営監視合議体の開催

回数	開催日時	対象	会場
第1回	令和3年6月7日(月) 14:00～	県社協、静岡市社協、浜松市社協	静岡県総合社会福祉会館 6階601会議室
第2回	令和3年10月1日(金) 13:30～	県社協、静岡市社協、浜松市社協、三島市社協、伊豆の国市社協、函南町社協	静岡県総合社会福祉会館 5階聴覚障害者情報センター会議室
第3回	令和3年12月20日(月) 13:30～	県社協、静岡市社協、浜松市社協、富士宮市社協、菊川市社協、掛川市社協	静岡県総合社会福祉会館 6階601会議室
第4回	令和4年3月14日(月) 13:00～	県社協、静岡市社協、浜松市社協、伊東市社協、熱海市社協、藤枝市社協、焼津市社協	静岡県総合社会福祉会館 1階104会議室

(3) 苦情解決合議体の開催

回数	開催日時	協議案件(件)		会場
		苦情相談	相談	
第1回	令和3年6月7日(月) 15:00～	16	6	静岡県総合社会福祉会館 3階相談室
第2回	令和3年7月30日(月) 15:00～	8	4	静岡県総合社会福祉会館 1階102会議室
第3回	令和3年10月1日(金) 15:00～	12	11	静岡県総合社会福祉会館 1階102会議室
第4回	令和3年12月20日(月) 15:00～	25	5	静岡県総合社会福祉会館 1階104会議室
第5回	令和4年3月14日(月) 15:00～	23	14	静岡県総合社会福祉会館 1階103会議室
合計		84	40	

(注) 件数は、前年度の協議終了後から年度末までの相談が翌年度に持ち越しとなるため、3の年間受付件数と一致しない。

2 福祉サービス利用援助事業に係る訪問調査の実施

下表の12市町社会福祉協議会を訪問し、調査票等に基づき、金銭の適正管理の観点から、日常生活支援のための金銭管理サービスの実施状況や利用者の通帳・印鑑の管理状況等を調査した。

地区	名称	実施日	調査内容	備考
東部	伊東市社会福祉協議会	1/25	○金銭管理サービスの実施状況の確認 ・実施状況、通帳預かり状況の確認 ・通帳原本の確認 ・通帳、金銭管理票、ケース記録等の金額・日付等の照合 ・筆跡一致の確認 等 ○通帳・印鑑の管理体制の確認 ・通帳・印鑑の保管場所 ・鍵の所持者、保管場所 ・扉開閉、印鑑出し入れ方法 ・通帳残高確認方法 等	受託
	熱海市福祉協議会	1/25		受託
	三島市社会福祉協議会	7/24		受託
	伊豆の国市社会福祉協議会	7/20		受託
	函南町社会福祉協議会	7/20		受託
	富士宮市社会福祉協議会	10/21		受託
中部	静岡市社会福祉協議会	11/9		—
	藤枝市社会福祉協議会	1/19		受託
	焼津市社会福祉協議会	1/19		受託
西部	浜松市社会福祉協議会	11/16		—
	菊川市社会福祉協議会	10/26		受託
	掛川市社会福祉協議会	10/26		受託

※全体を通じて重大な指摘事項はなかった。

<参考：福祉サービス利用援助事業の各年度末実利用件数の推移>

(各年度3月末現在 単位：件)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R02年度	R03年度
静岡県社会福祉協議会	719	744	726	749	727	711
静岡市社会福祉協議会	531	487	472	418	405	423
浜松市社会福祉協議会	221	245	256	265	265	262
合計	1,471	1,476	1,454	1,432	1,397	1,396

※静岡県・静岡市・浜松市社協からの毎年度第1回運営監視合議体提出資料を基に事務局独自に集計

3 苦情相談等の受付・対応状況

(1) 受付状況（苦情相談＋苦情以外の相談）

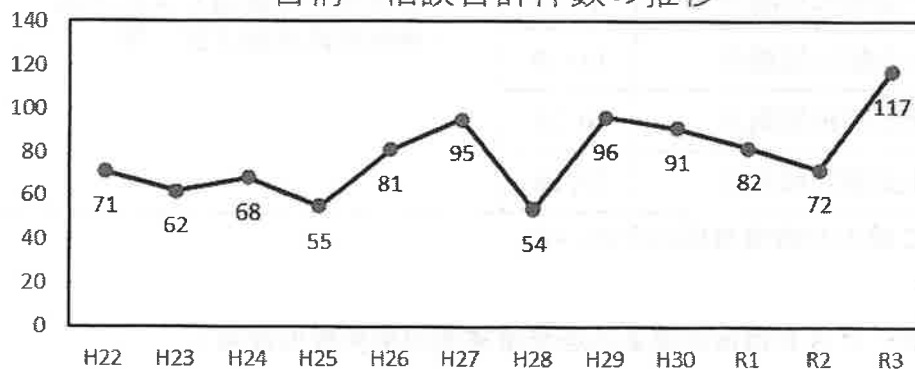
（単位：件）

申出 種別	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計		総計	構成比率
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等		
高齢者福祉			9	6		1	1	4			10	11	21	18.0%
障害者福祉	23	8	10	1			1	2	3	2	37	13	50	42.7%
児童福祉	1		8	1					1	2	10	3	13	11.1%
その他	12	12	3						3	3	18	15	33	28.2%
計	36	20	30	8		1	2	6	7	7	75	42	117	100.0%
合計	56		38		1		8		14		117			

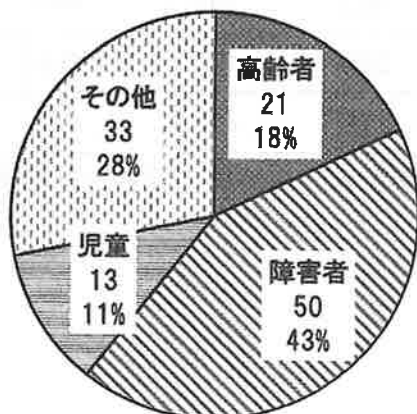
※前年度に比べ、苦情件数（+14件）、相談件数（+31件）、合計（+45件）であった。

○苦情件数の推移（平成22年度～令和3年度）

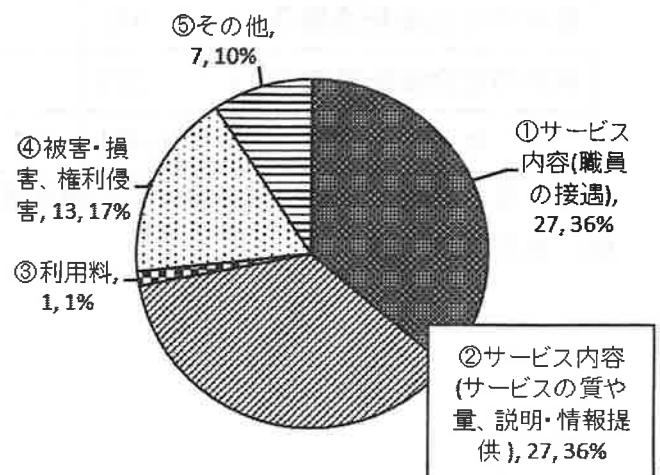
苦情・相談合計件数の推移



対象者別受付状況



苦情の区分



(2) 苦情相談の対応状況

(単位:件)

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦 情 解 決 結 果						
			助 言	当 事 者 間 の 話 合 解 決 推 奨	紹 介 ・ 伝 達	専 門 機 関 等 の	あ っ せ ん	(うち行政へ の通知)	そ の 他
高齢者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	1		1					
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	6	1	1	4				
	③利用料								
	④被害・損害、権利侵害	2	1	1					
	⑤その他(介護保険料、職員の処遇)	1	1						
	小 計	10	3	3	4				
障害者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	15	5	6	4				
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	12	4	1	6		1	1	
	③利用料	1	1						
	④被害・損害、権利侵害	8	3	1	4		2		
	⑤その他(事業報告の開示)	1	1						
	小 計	37	14	8	14		3	1	
児童福祉	①サービス内容(職員の接遇)	5	1		4				
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	3		3					
	③利用料								
	④被害・損害、権利侵害	1	1						
	⑤その他	1			1				
	小 計	10	2	3	5			0	
その他	①サービス内容(職員の接遇)	6	1	1	3			1	
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	6	1		5				
	③利用料								
	④被害・損害、権利侵害	2			2				
	⑤その他	4	1		3				
	小 計	18	3	1	13			1	
合 計	①サービス内容(職員の接遇)	27	7	8	11			1	
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	27	6	5	15		1	1	
	③利用料	1	1						
	④被害・損害、権利侵害	13	5	2	6		2		
	⑤その他	7	3		4				
	合 計	75	22	15	36	0	3	2	

(注) 苦情対応の分類は、(社福) 全国社会福祉協議会の基準に準拠

- ①「助言」は、申出人に対して助言を行ったケース
- ②「当事者間の話し合いの推奨」は、申出人に対し、苦情の相手先との話し合いを推奨したケース
- ③「専門機関等の紹介・伝達」は、申出人に対し、労基署、国保連、市町村、消費生活センター、保健所等の専門機関・県・市町村協、地域包括支援センター等の関係機関の紹介を行ったケース、及び当該苦情について行政機関へ伝達を行ったケースなど。
*「うち行政機関への通知」は行政機関に対する伝達のうち 86 条にもとづく通知を行ったもの。
- ④「その他」は、申出人が匿名等のため連絡が取れない、申出の取下げ、申出後連絡不可等のため対応が中断したケース、及び苦情先への情報提供で終了したケースなど。

4 福祉サービス事業者への巡回支援の実施

例年事業者段階の苦情解決の取組を支援するため、苦情解決合議体委員による巡回支援を実施しているが、令和3年度においては新型コロナウイルス感染対策を考慮し、相談の中から委員会として必要と判断した案件(2件)について実施した。

5 福祉サービス苦情解決研修会の開催

例年県内の東部・中部・西部で開催されているが令和3年度は新型コロナウイルス感染対策のため、前年に引き続きインターネットによるオンライン方式で開催した。なお、グループワークの内容の充実を図るため、規模を小さくする一方、回数を増やして開催した。

【テーマ】「苦情解決能力の向上を目指してⅡ(応用編)」
～苦情対応の実践力と再発防止力を強化する～

【内容】講義と演習(グループワーク)

【講師】(株)ツクイスタッフ講師

アンガーマネジメントファシリテーター 喜山志津香 氏

地 区	開 催 日	時 間	参加人数
全 県 (ZOOM開催)	令和3年11月26日(金)	13:00～16:30	計86人
	令和3年12月7日(火)		

6 広報・啓発の推進

(1) ポスター・リーフレット等配付

実 施 内 容	配 布 数
苦情処理体制等掲示ポスター(大・小)	565
苦情処理の仕組み広報リーフレット・カード	615

前年度比 ポスター(+130)、リーフレット等(△34)

(2) 配布用ポスターの印刷 1,000枚

(3) 静岡県社会福祉協議会ホームページにおける事業内容の掲載

7 その他(調査研究等)

(1) 運営適正化委員会事業研究協議会への参加

例年都内において集合形式で開催されているが、前年に引き続き新型コロナウイルス感染対策のため動画配信により実施

- ・主 催 社会福祉法人 全国社会福祉協議会
- ・日 時 令和3年10月28日(木)～11月11日(木)
- ・内 容 行政説明、前年度実績、講義ほか
- ・方 法 インターネットによる動画配信
- ・参加者 事務局長

(2) 関東甲信越静岡ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会の開催

例年都内において集合形式で開催されているが、3年度は開催当番県として、新型コロナウイルス感染対策のため、前年に引き続きWEB開催により実施した。

- ・日 時 令和3年10月8日(金) 13:30～15:00
- ・内 容 事前提案協議題に係る協議及び情報交換
- ・方 法 インターネットによるオンライン会議(事務局本県)
- ・参加者 増田委員長(司会)、事務局長

第3章 福祉サービス利用援助事業の運営監視業務実施結果及び協議の概要

1. 日常生活自立支援事業の現状

(1) 受託市町社協における業務適正化のためのマニュアル等の整備

前年度に発生した市社協における不祥事への対策の一つとして、委員会から社協における業務の適正化を図るためのマニュアル等を整備するよう意見が出された。

これに対し、全社協のマニュアルや県社協のガイドラインを基本に、各市町社協のマニュアル等の整備を要請している。

また、市町社協への訪問調査の際、個別の実態に即した整備の進捗を確認し、一層の整備を充実させるよう要請した。

(2) 市町による実施体制及び契約件数の現状

人口の高齢化などにより、本事業の利用希望は増加していると考えられる。その中で、静岡県では政令市は独自に、他のすべての市町では県社協の委託事業として実施している。

契約件数については各市町社協間での大きな差があり、また利用待機者が多数にのぼる社協もある。原因は、地域特性によるものもあるが、予算措置の制約による差であり、マンパワーに差がある現状である。

また、支援員の人材の確保については、複数市町で養成講習会等を共同開催し、人員を確保していく動きもある。人材養成を継続していく試みは、人材確保に効果を出している。

(3) 成年後見制度との役割分担及び連携

県社協では、制度上重複するような成年後見人制度との単純な併用ではなく役割分担を図って実施するよう指導している。

利用者本人の認知度により、日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行が必要なケースが増えており、市町社協が法人後見の受け皿となり、スムーズな移行ができる例も増えている。

2. 日常生活自立支援事業実施上の課題

(1) 金銭管理サービスが主体となっていること

本来、本制度の基本サービスは、福祉サービスの情報提供、利用についての手続き及び日常生活に必要な手続きなどである。

しかし、「金銭管理サービス」が本事業の主たる業務であるという、誤った理解がされるケースが多く、基本サービスを意識して事業を進める必要がある。

(2) 預金額の多い場合の扱い

預金通帳の残高が多額になった場合の扱いについて、国・全社協からは50万円を超えるケースでは、別途定期預金等に移して別管理する指針が示されている。こうした方針で利用者をお願いするが、利用者の理解が得られない場合もあり、あらかじめ理解を得る工夫が重要である。

(3) スマートフォン決済の利用による金銭管理に支障をきたす例

スマートフォンを使う利用者が増加するに従い、金銭管理サービスにおいてトラ

ブルとなるケースが発生している。

商品等の購入契約や決済をスマートフォン上で利用者が相談なしに行ってしまう為、月毎のスマートフォン使用料支払い時に発覚し支払いに苦慮する等、サービスが行き届かない。スマートフォン利用に関する対策が必要である。

(4) 金融機関の統廃合と手数料の引き上げ

金融機関の統廃合で近隣の支店が閉鎖され、窓口での手続き業務に支障が生じたり、支援のために利用者別に用意する現金の両替を行う際に手数料を請求されたりする懸念等が出ている。

(5) 利用者死亡後の預かり物の処分

利用者が死亡後の預かり物について法定相続人がいない場合や、いても引き取りを拒否する場合等の処分方法について統一的に決まっていないため現場で困惑する場面がある。全社協のマニュアルを参考にあらかじめルールを明確にしておく必要がある。

*令和4年2月15日付で全国社会福祉協議会から「日常生活自立支援事業の今後の展開について」報告がなされ、全国的な視点でも様々な課題について検討されることとなった。当委員会でも協議し指摘されている課題の検討が進み、対応が図られるよう注視していく。

第4章 サービス対象者別にみた主な苦情相談の内容と対応状況

*プライバシー保護のため内容の本旨が変わらない範囲で、抽象化・修正を加えてあります。

(1) 高齢者関係

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
1	利用者の親族	小規模多機能型居宅介護施設（申出は「サ高住」とのこと）	・高齢の親が一時入居した、サービス付き高齢者向け住宅では、入居時の説明がなく契約書面も交付されていない。おかしいのではないか？	・施設の実態が不明のため、行政に照会。HP上では高齢者賃貸住宅となっており、県には「小規模多機能施設」としての届け出がある。行政が連携し早期に実態把握と法令に沿った指導をお願いした。利用者は同施設を退去したため、状況を伝え終了とした。
2	利用者の親族	住宅型有料老人ホーム	・入所している祖母から電話で、退所したいと言われた。その後祖母と連絡を取ろうとするが施設から接触を拒否されている。 ・キーパーソンが別の親族になっており、自分はその人とは不仲で絶縁状態。	・法的には施設が申出人（親族）に利用者との連絡を拒否する権限はないが、まずその理由を明らかにしてもらう必要がある。申出人には面会又は書面で説明を求めるのがよいのではないかと助言。 ・それ以上の親族間の争いは委員会の扱う範囲を越えるため、弁護士に依頼して調整をもとめるよう助言し終了。
3	匿名	グループホーム	・夜間職員の人出がないため、入居者を関連のある違う施設に移動させるなど施設間を行き来させている。夜間もアルバイトの学生がいる日もあるが、いない日もある。不正ではないか。	・所轄庁の担当課に情報提供した。
4	職員	グループホーム	・古参の職員が、利用者がいる前で他の職員に暴言やひどいふるまいをする。（利用者には暴力は振るわない）	・状況を詳しく聞くと、利用者からの苦情はないとのことで、まずは職場のパワハラとして労基署への相談を勧めた。
5	利用者の親族	訪問介護	・親族が障害のため居宅介護サービスを契約。ある時、契約以外のことを頼んだら契約以外のことはできないと言われて口論になり以後来てくれない。 ・行政に相談したところ、信頼関係が保てなくなった理由での解除は契約違反ではないとのことだが、サービス停止で困っているの行政から指導してもらい近く施設から説明が来るといふ。もっと責任追及できないか。	・話を傾聴し、申出の事情では行政の判断は正しいと考える旨説明。 ・しかし現実問題として別の事業者からサービスの提供が必要であることはわかるので、改めて行政や包括の基幹相談、社協の相談窓口で相談しなおすよう説明し了解を得て終了。
7	利用者の親族	グループホーム	・緊急事態宣言後、施設に入所している祖父に面会できなくなった。最近骨折したという話しを聞き、虐待を受けているのではないかと心配。 ・祖父は長年自分が面倒を見てきたが、留守中に別の親族が連れて、施設に入居させてしまった。何とか面接して確認したい。	・話を聞くと、施設の対応が悪いということではなく、親族間での扶養を巡るトラブルであることが判明。 ・親族間で話し合うか、弁護士等を代理人として交渉するなどの方法を助言し終了。
8	利用者の親族	ショートステイサービス	・高齢の親が入院中転倒し骨折。 ・主治医、ケアマネ、行政の担当はショートステイへ転院させた。自分は自宅へ戻したいが一階がピロティのため、階段の昇降が危険という。現在施設内でも転倒が何度かあってよほど危険と思う。単に施設を利用させたいだけでも思えるが、どうしたらよいか。	・退院後の施設については、病院の医師や退院調整の関係者が協議しての結果と思う。自宅に戻るか施設で過ごすかは専門的な知見が必要で、当委員会でもどちらとも判断ができない。 ・他の専門的な意見を聴くということであれば、他の総合病院などでセカンドオピニオンとして聞く方法もあることを紹介し終了。

(2) 障害者関係

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
1	利用者の家族	グループホーム	<p>・精神疾患のある家族が2年ほど入居していたグループホームから喫煙を理由に退去させられ、自宅に戻っている。母親は契約内容などわからず困っている。施設も遠い場所にあり訪問も困難。</p> <p>1) 突然の一方的な解約 2) 解約の根拠となる契約書がない(家族の認識)⇒入居の際の手続上の問題</p>	<p>・相談支援員に連絡し、事情を聞き、両者の意思疎通を速やかに進めてもらうこと、問題となっている契約書の確認(なければ改めてコピーをとって確認してもらう)、本人の希望も踏まえ、もっと近隣の施設を紹介するなどの取組を要請した。</p>
2	本人	多機能型支援施設	<p>・身体障害があり、筋力トレーニングや日常生活の介助サービスを利用。施設長の高圧的な態度のせい、職員の退職が多く、サービス水準が低下。</p> <p>・行政の担当課に相談したところ当委員会を紹介された。利用は続けたいので施設には個人名は知られたくない。</p>	<p>・行政に確認し、所轄庁は県になるが、指導監査も2～3年毎で具体的なサービスに関するきめ細かな指導はできないことを確認。</p> <p>・申出人の希望で施設には直接話ができないため、当面、相談支援員とよく話し合い、契約内容等も確認してもらい支援員を通じて具体的な改善につなげるよう助言して終了。</p>
3	本人	就労継続支援	<p>・施設外就労の際、支援員から作業がうまくいかないことに厳しい言い方をされ、ショックを受けた。それ以降施設に行けなくなった。</p>	<p>・苦情の内容を傾聴。施設から状況を聞き、同じ状況認識だが施設の支援員の何気ない言葉やしぐさが障害者を傷つける結果となったことを伝え、施設職員も理解した。申出人にはその結果を伝えたところ納得し終了。</p>
4	本人(夫)	居宅介護	<p>・ヘルパーの訪問回数が月4回から1回に減った。衣類を洗濯してもらったところ湿ったところに放置されカビが生えた。苦情をいっても謝罪もせずごまかすだけで、弁償してほしい。</p> <p>・保健所や福祉センター職員が一緒に来るが問題ではないか。</p>	<p>・電話での話を傾聴し、実態を調査。</p> <p>・行政、包括(保健師)、病院、事業者等から聴取した結果、夫婦とも精神障害があり、症状が悪化するとヘルパーに当たり散らすため疲弊しサービスできない状況になる。関係者と数回にわたり協議し、ケアチームで精神科の服薬治療に力をいれた結果本人の症状が落ち着き、苦情が収まったため、対応は終了とした。(初回から約2か月)</p>
5	本人	就労継続支援	<p>・2年以上前に利用していた施設でひどい扱いを受けPTSD状態になった。その後行政に相談したが口論になり、以後相手にしてくれないので困っている。</p>	<p>・電話での話を傾聴し、実態を調査。</p> <p>・行政担当者によれば、過去の施設での出来事は2年以上前のことで、確認できなかった。一旦面会や電話になると長時間拘束されるため、別室で聴取したり、時間制限を設けている。</p> <p>・当委員会としても、かなり以前の事案であり、また関係者の処分は所管業務でないため対応できない旨説明し終了とする。</p>
6	利用者の家族	グループホーム	<p>・精神疾患のある娘が他県の行政から生活保護を受けており、現在本県内のグループホームに入所中。自分が面会を希望しても会わせないし警察を呼んで邪魔をした。所管の役所に申し入れても聞かない。改善するよう申し入れてほしい。</p>	<p>・行政の所管課及び支援主体の担当課、施設長から聴取。過去、母親によるDV等で、本人は母親を極端に恐れており、措置として現在の施設に避難している。面会はさせられない。</p> <p>・当委員会としては、対応できない旨説明。申出人は状況を理解しているが納得しないまま終了。</p>

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
7	本人	就労継続支援	<ul style="list-style-type: none"> 施設との労働契約の書面や労働条件説明書などが不備。残業も規定がなく、その日の状況で変わる。 サービス管理責任者に話しても何もしない。 	<ul style="list-style-type: none"> 内容を整理し、労働条件等に関しては地元労基署に対応をお願いすることを助言した。 施設管理については、県の所管課でも把握していたため、苦情内容を伝え、指導内容に含めてもらうよう要請した。
8	本人	就労継続支援	<ul style="list-style-type: none"> 製造業の作業場の空調、給食の申込手続き、仕事の管理などが厳しい、苦情相談に親身に対応しないなど多項目に不満。 相談支援員に相談しても対応が悪く、支援員も変更したいと行政に相談したらリストを渡されただけ。 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情を傾聴。不満な点を整理して事業所に聴き取りを行う。施設としては、誤解の点もあるが、不満な点は申出人にも理解できるよう丁寧な説明と、改善できる点は改善するよう要請し、了解をえて、申出人に伝え終了。 相談支援員は、役所では個別の推薦はしてくれないので地元社協などにも相談してみることを助言。
9	利用者の家族	相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 障害のあるこども（成人）が自分の知らないうちに、行政の福祉担当課に言われて、相談支援事業の契約をさせられた。こどもは判断能力はなく、業者は利益をあげるためにしているのではないかと。弁護士に相談したが形式上は有効とのこと。 自分が成年後見人になるつもりだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 行政の担当に聴取。利用者は父親が思うほど障害は重度でなく、判断能力もあって、自分の意思で契約したとの認識。一方、父親はいつまでも自分の保護下に置きたがっている様子とのこと。 申出人に状況を伝え、ある程度は理解したが、契約書は一通り目を通さなければ認めないという姿勢はくずさない。後見人制度も本人の判断能力次第であり、申出人、本人、行政の担当とよく話し合うことを助言して終了。
10	本人	居宅介護	<ul style="list-style-type: none"> 難病で単独で移動が困難。行政から利用認定を受けている居宅介護サービスの枠に対して、実際に事業者から提供を受けているのはわずか。事業者は自分のような難病に対応してくれるヘルパーを派遣してくれない。 	<ul style="list-style-type: none"> 行政の担当と利用者支援している団体の担当から事情を聴取。申出者の希望にこたえようと事業者も努力しているが、細かな点でこだわりが強く、自分の気に入らないヘルパーは断ってしまうため、結果的に現状の様になっているとのこと。 本人から改めて話を聞くと、事情は理解しているようで、本人の話を傾聴し終了。
11	本人	就労継続支援	<ul style="list-style-type: none"> 部品の組立作業を長年やっているが、職員と他の利用者が自分の悪口をいったり、自分より仕事のできない利用者には配慮してやさしいのに自分には厳しい態度をとる。 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情の確認と申出内容を伝えるため、施設に連絡してよいか聞いたところ、それでは自分のことがわかるので、不要とのこと。 おそらく職場では長い勤務経験があつて信頼されているはずなので、職場の責任者にじっくりと気持ちを聞いてもらうようにしたらどうかという助言で終了。
12	その他	就労継続支援	<ul style="list-style-type: none"> アパートに住む居住者から、同じアパートの部屋を作業所にしているため、利用者の奇声や壁を強くたたく音などがひどい。大家に苦情をつたえたところ嫌なら転居するよう言われた。状況を見てほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 行政の担当に連絡し協議。職員が現地を確認し、確かに申出内容のとおりであり、苦情の内容を施設には伝えたとのことであるが、現状で通常のアパートのような平穏な状況を望むならばそれは難しいとの見解。その後申出人と連絡がとれず、終了とした。

(3) 児童関係

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
1	保護者 (母親)	保育園	・保育園で延長保育を受けたら、ある保育士から自分の仕事のために延長保育は子どもがかわいそうだからか圧力をかけられるような言葉を言われる。	・内容を傾聴し、既に行政にも相談をしているとのことなので、行政の指導結果をみて、改まらなければ再度相談を要請して終了した。
2	保護者 (母親)	母子生活支援施設	・施設内で、ある母親が自分の子ども(障害あり)にしつけとして日常的に体罰をおこなう。(児相には報告) ・施設長に相談しても対応しようとせず、他の入所者とも情報共有をしない。	・施設から事情を聴取。行政の担当に相談内容を合わせて通知し、情報の確認。児相と行政担当と相談して対応することを確認し、申出人に連絡。改善状況を見守るよう依頼し終了。
3	保護者 (母親)	放課後等デイサービス	・施設で施設外に遊びに行った際、こどもが足の指を痛めたが、施設はその時たいしたことはない判断。自宅で子供が痛がるので受診したところ初めて骨折だとわかった。施設はその後菓子折りをもってきて謝罪したが、経過の説明を求めても報告がない。行政に相談に行ったが対応しようとしめない。	・行政の担当から状況を聞くと行政は既に事業者から、事故時の状況などを聴取し、事業者としては一応必要な対応済みとの判断だった。 ・申出者の不満は詳しい説明がほしいという点であり、この点を改めて行政から指導してもらおうとの回答を得たため、この旨申出人に伝え終了とした。
4	保護者	認定こども園	・こどもは障害があり少しの環境変化にもパニックを起こしやすい。クラス替えがあったため、新しいクラスになじめず症状が出た。施設は否定するが認めてほしい。 園からの説明が丁寧でないことや行事の設定等の伝達が不確実なことに不満。	・苦情内容を施設に伝達しながら状況を聞く。 施設には、説明を丁寧にするなど改善を申入れると同時に、申出人の主張も過大と思われる点や、私立の認定こども園であり、特別支援学校並みの対応は本来的には不可能であることなどは申出人に伝え、話し合いにより相互の理解をはかるよう要請し終了。
5	保護者	生活自立支援	・こどもが入所している施設で、他の子にひどい言葉を使ったり、先生の見ていないところで小突くことをしたりする子がいる。担任の先生に言っても「本人の特性で、大目に見てほしい」等と言われ不信。	・苦情として正式に施設に対応を求め、それでも収まらないようなら再度連絡をもらうよう助言して終了。
6	元職員	放課後等デイサービス	・施設長が変わってから、管理がワンマンで厳しくなり、サービス残業もさせるなどで職員が辞めてしまい、時間帯によっては職員があまりいない。労基署と地元行政には通報した。	・行政及び県に連絡し状況を確認、行政上の調査、指導について要請した。
7	保護者	放課後等デイサービス	・こどもが骨折で治療中休んだが、「治ったら来てください」と言われ、治癒後復帰しようと思ったら、その間に他の子どもが利用開始したため、定員いっぱいに入れないと断られた。契約上正当な扱いだが、一方的な扱いに不満で、社協を通じて役所には苦情を伝えてある。	・契約書を詳しく読まないで正否はわからないが、サービス継続義務についての申出人の主張は正当と理解できる。 ・既に役所には連絡されており、当委員会から施設に対して事情調査や苦情内容の伝達を希望するか聞いたところ希望しないということで終了とした。
8	保護者	保育所	・子どもを預けている保育園では、コロナ感染対策のため鼻水や咳だけで3～4日自宅待機となる。その間職場に出られなくなり生活上の問題となる。 ・他の保育園ではそのようなことはないと聞くが何とかならないか。	・保育園のコロナ対策の是非は当委員会でもわからない。現状ももっとも正しいとすれば、管轄する保健所で確認してもらうよう助言して終了。

(4) その他

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
1	本人	生活福祉資金	・借入申請に係る手続きで、担当からは借入は大丈夫だと言われて、家賃支払いの約束もしたのに結果は貸付できないということだった。異議申立部門ということで委員会を紹介された。なんとか貸付をしてほしい。	・申出人に委員会は制度の異議申立部門ではないことを伝え、県社協担当課には苦情内容を伝えるとともに、申込者に不正確な説明をしないよう要請した。 ・申出人には、内容を担当課に伝達したことを伝え、改めて担当課から申出人に可能な範囲で説明をすることとなり、終了した。
2	本人	日常生活自立支援事業	・社協が通帳を取り上げて返さない。社協は信用できない、自分は管理できるので早く返してほしい。	・社協から事情を聞く。本人は障害のため問題を起こしたり不安定なため、行政の担当課、行政社協、NPO 法人が協力して支援している。苦情の趣旨を伝え、協議の結果、本人の希望と能力に合わせて金銭管理業務も弾力的にする方向で調整していくこととなり、申立人に説明し終了とした。
3	本人	生活福祉資金	・包括で生活福祉資金の申込をしたが却下され理由を聞きたいと言ったら、当委員会を紹介された。借金が増えて自己破産した。年金収入があるがコロナで勤め先が倒産して生活できない。	・資金の却下理由は当委員会ではわからないこと。資金は、あくまで貸付制度であり一般論として破産歴があると借入れは難しいと聞いていることを伝え、基本的に生活の在り方に問題があり、困窮者自立支援事業を紹介して終了。(同様の相談が多数)
4	本人	日常生活自立支援事業	・自分の買った商品の支払いをしたのに通帳を返してくれない。サービスをやめたい。	・話を傾聴し、所管の社協から聴取。 ・申出人は、商品を買ってはすぐに売却し、金銭を得ようとするため、社協は注意しているとのこと。 ・数日後、母親とともに社協を訪れサービス継続を希望するとのこと終了。
5	本人 (相談支援員経由)	居宅介護	・身体障害に加え、特定物質への過敏症があり、身の回りは家族が見ているが限界で、毎日のヘルパーを希望しているが、週に1回しか応じてもらえない。 特殊な障害を持つものに対応できるヘルパーを確保してほしい。	・担当の相談支援員から聴取。同様の要望を各方面に出しているが打開できない。行政に難病対応可能なヘルパーの養成状況を聞くが、現状では特になしとのこと。過敏症自体の研究が進んでおらず個別に対応してもらえない状況であること、地元で医師や事業者のできるだけ協力してもらうことを伝えて終了した。
6	本人	フードバンク事業 (社協への窓口対応の苦情)	・年金生活で妻が施設に入所し一人暮らしで生活が苦しく、窓口の社協にフードバンクの支援を相談したところ「年金受給者には支援できない」と断られた。	・社協から状況を聴取し、そのような説明はしておらず、男性は独居のため、フードバンクの食品だけでは栄養的に偏るため配食サービス等も含めた食生活を提案し、金銭管理サービスも含め包括が主体となって総合的な支援体制を作っているとのこと。 ・申出人に状況を伝えたところ本人は了解し、今後包括の担当に連絡をとって支援を受けるよう助言して終了。
7	本人	生活福祉資金	・県内在住者で以前からの関係で県外の病院に入院中。住所のある社協に手続きを申しこんだところ、本人が来所して必要書類の提出をするよう言われた。厚生労働省に相談したらそうした書類の提出義務はないと言われた。社協の対応に不満で救済を求める。	・県社協担当に事情を伝え状況確認と対応を検討するよう要請。その後申出人に郵送で必要書類を送り、提出するよう処理されたため、本人に連絡し終了。

(参考資料)

1. 参考資料

2. 参考資料

3. 参考資料

4. 参考資料

5. 参考資料

6. 参考資料

7. 参考資料

8. 参考資料

9. 参考資料

10. 参考資料

11. 参考資料

12. 参考資料

13. 参考資料

14. 参考資料

15. 参考資料

16. 参考資料

17. 参考資料

18. 参考資料

19. 参考資料

20. 参考資料

21. 参考資料

22. 参考資料

23. 参考資料

24. 参考資料

25. 参考資料

26. 参考資料

27. 参考資料

28. 参考資料

29. 参考資料

30. 参考資料

31. 参考資料

32. 参考資料

33. 参考資料

34. 参考資料

35. 参考資料

36. 参考資料

37. 参考資料

38. 参考資料

39. 参考資料

40. 参考資料

41. 参考資料

42. 参考資料

43. 参考資料

44. 参考資料

45. 参考資料

46. 参考資料

47. 参考資料

48. 参考資料

49. 参考資料

50. 参考資料

51. 参考資料

52. 参考資料

53. 参考資料

54. 参考資料

55. 参考資料

56. 参考資料

57. 参考資料

58. 参考資料

59. 参考資料

60. 参考資料

61. 参考資料

62. 参考資料

63. 参考資料

64. 参考資料

65. 参考資料

66. 参考資料

67. 参考資料

68. 参考資料

69. 参考資料

70. 参考資料

71. 参考資料

72. 参考資料

73. 参考資料

74. 参考資料

75. 参考資料

76. 参考資料

77. 参考資料

78. 参考資料

79. 参考資料

80. 参考資料

81. 参考資料

82. 参考資料

83. 参考資料

84. 参考資料

85. 参考資料

86. 参考資料

87. 参考資料

88. 参考資料

89. 参考資料

90. 参考資料

91. 参考資料

92. 参考資料

93. 参考資料

94. 参考資料

95. 参考資料

96. 参考資料

97. 参考資料

98. 参考資料

99. 参考資料

100. 参考資料

101. 参考資料

102. 参考資料

103. 参考資料

104. 参考資料

105. 参考資料

106. 参考資料

107. 参考資料

108. 参考資料

109. 参考資料

110. 参考資料

111. 参考資料

112. 参考資料

113. 参考資料

114. 参考資料

115. 参考資料

116. 参考資料

117. 参考資料

118. 参考資料

119. 参考資料

120. 参考資料

121. 参考資料

122. 参考資料

123. 参考資料

124. 参考資料

125. 参考資料

126. 参考資料

127. 参考資料

128. 参考資料

129. 参考資料

130. 参考資料

131. 参考資料

132. 参考資料

133. 参考資料

134. 参考資料

135. 参考資料

136. 参考資料

137. 参考資料

138. 参考資料

139. 参考資料

140. 参考資料

141. 参考資料

142. 参考資料

143. 参考資料

144. 参考資料

145. 参考資料

146. 参考資料

147. 参考資料

148. 参考資料

149. 参考資料

150. 参考資料

151. 参考資料

静岡県福祉サービス運営適正化委員会設置規程

平成13年 5月24日 制定

(設置)

第1条 社会福祉法第83条の規定に基づき、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会（以下「静岡県社協」という。）に静岡県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の解決を適切に図ることにより、福祉サービス利用者の利益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監視及び事業者に対する必要な助言、勧告に関すること。
- (2) 福祉サービスに関する利用者からの苦情解決のための相談、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静岡県知事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、静岡県社協会長が選任し、委嘱する。

- (1) 公益を代表とする者4名
 - (2) 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2名
 - (3) 福祉サービスの提供者を代表する者2名
 - (4) 法律に関し学識経験を有する者4名
 - (5) 医療に関し学識経験を有する者3名
- 2 静岡県社協会長は、運営適正化委員会委員（以下「委員」という。）の選任に当たり、静岡県社会福祉協議会運営適正化委員会選考委員会（以下「選考委員会」という。）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、別に定める規程による。

(任期)

第5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、再任されることができる。

(委員の解任)

第6条 静岡県社協会長は、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1名、副委員長1名を置き、第4条第2号及び第3号に規定された者を除く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、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置く。

- (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) 公益を代表する者
 - (2) 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) 福祉サービスの提供者を代表する者
 - (4) 法律に関し学識経験を有する者
 - (5) 医療に関し学識経験を有する者
- 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) 公益を代表とする者
 - (2) 法律に関し学識経験を有する者
 - (3) 医療に関し学識経験を有する者
- 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、委員の互選によりこれを定める。ただし、運営監視合議体の委員長、副委員長は第2項第2号及び第3号に規定された者を除く委員の中から選出するものとする。
- 5 合議体委員長は会務を総理し、合議体を代表する。
- 6 合議体委員長に事故あるときは、合議体副委員長が合議体を代表する。
- 7 合議体は、合議体委員長が招集する。
- 8 合議体は、合議体委員総数の過半数が出席しなければ、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運営適正化委員会が別に定める。
(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、この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定めるところによる。
(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、この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定めるところによる。
(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った者は、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行うため、運営適正化委員会に事務局を置く。
- 2 運営適正化委員会事務局職員又は職員の職務にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 3 その他事務局に関する事項は、運営適正化委員会委員長が別に定める。
(その他)
- 第15条 この規程に定めるもののほか必要な事項は、運営適正化委員会が別に定める。
- 附 則
- 1 この規程は、平成13年5月24日から施行する。
 - 2 この規程の施行の際、現に委員である者は、その者の当該委員としての残任期間に限り、第4条の規定により、委員に選任されたものとみなす。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会 運営監視合議体運営要綱

1 目的

この要綱は、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会が定める静岡県福祉サービス運営適正化委員会設置規程（以下「委員会設置規程」という。）第9条1号に規定する運営監視合議体（以下「合議体」という。）の運営に関する要領を定めることを目的とする。

2 職務内容

- (1) 福祉サービス利用援助事業（以下「権利擁護事業」という。）の事業者に対する定期的な監視、現地調査、勧告、必要な助言等に関すること。
- (2) その他、本合議体の目的達成に必要なこと。

3 職務の内容

(1) 監視

この合議体は、権利擁護事業が利用者（契約者）に対して適切なサービスが提供されているか定期的に監視するため、概ね2ヶ月に1回程度、実施主体（当該事業の管理者、担当者、専門員等）から次の事項に対する説明を求めるものとする。

このため、実施主体に対する合議体開催通知は開催の日から少なくとも1週間前に通知するものとする。

ア 利用に関する相談の状況に関する次の事項

- ・相談件数とその内訳

（問い合わせの属性、問い合わせ内容、問い合わせに対する対応等）

- ・「相談受付票」「訪問記録票」等複写物

イ 新規利用申請の処理の状況に関する次の事項

- ・新規利用（契約）の件数と却下した件数

- ・却下の場合はその理由

- ・必要に応じて「サービス利用申込書」「サービス利用状況等調査票」等の複写物

- ・利用者ならびに既存の利用者に対する支援計画の内容と実施状況に関する資料

ウ 既存の利用者への処理の状況に関する次の事項

- ・支援計画に変更があった場合の内容と実施状況

- ・支援計画に変更がない場合においてはその実施状況

- ・「契約書」「支援計画書」「ケース記録」等の複写物

いずれの場合においても金銭管理サービスにあっては、「支払い方法確認票」、「支払い依頼書」、「支払報告書」、「通帳預り書・受取書」等の複写の提出を求めることができる。

(2) 報告に対する助言

合議体は、実施主体からの報告を受け、実施主体に対してより質の高いサービスの提供と事業の円滑な運営に資する観点から助言を行う。

なお、助言は会議の席上、口頭で行うが、事務局はその内容を記録し、後日実施主体に対して文書で通知するものとする。

(3) 報告に対する調査、勧告

合議体は実施主体からの報告を受け、その内容に疑義が生じた場合、必要に応じて委員長の指名する委員ならびに事務局員をもって必要な調査を行うことができる。

この場合、調査結果を合議体に諮り、実施主体に対して勧告を口頭または文書で行う。

口頭の勧告であっても、事務局はその内容を記録し、後日実施主体に対して文書で通知するものとする。

なお、明らかに改善を要する重大な不当行為等が認められた場合は、速やかに静岡県社会福祉協議会長ならびに静岡県知事に通知をし、対応を求めるものとする。

(4) 勧告に対する報告提出の求め

実施主体にあっては、勧告を受けた場合は、次回の合議体において改善状況に関する資料を作成し、報告を行うものとする。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決合議体運営要綱

1 目的

この要綱は、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会が定める社会福祉法人静岡県福祉サービス運営適正化委員会設置規程（以下「委員会設置規程」という。）第9条2号に規定する苦情解決合議体（以下「合議体」という。）の運営に関する要領を定めることを目的とする。

2 職務内容

- (1) 福祉サービスに関する利用者からの苦情解決のための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- (2) 虐待等のおそれがある場合の静岡県知事への通知に関すること。
- (3) その他、本合議体の目的達成に必要なこと。

3 職務の対象範囲

- (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、静岡県内において社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業に基づいて提供されるすべてのサービスとする。
- (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。
 - ア 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ・ 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
 - ・ 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
 - イ ア以外に、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
 - ・ 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
 - ・ 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
- (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。
 - ア 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
 - イ ア以外に、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

4 職務の実施方法

- (1) 苦情の申出は、委員又は事務局が、受け付ける。
- (2) 委員又は事務局は、苦情の受理に際して、苦情受付書（様式第1号）に従い、申出人の意向及び記入各欄の記載内容の確認を行うものとする。
この際、事業の対象外となる苦情については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うものとする。
なお、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ものとする。
- (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付けた場合には、合議体委員長（以下「委員長」という。）の判断のもとに、静岡県知事に対し、速やかに通知する。
- (4) 投稿等、匿名による苦情の申し出があった場合、合議体にその処理方法を諮るものとする。ただし、苦情案件の内容が緊急な対応を必要とされる場合で、合議体の開催が困難なときは、委員長が処理方法等を判断し対応するものとする。

5 解決方法の検討の手順

- (1) 事情調査
ア 申出人の苦情に不明な点がある場合は、事務局は、「苦情受付書」の内容について、

申出人の了解を得たうえで関係者に対し事情調査を行うものとする。

イ 事業者に対して事情調査を行う必要があると認めるときは、当該事業所に対して事情調査協力依頼書（様式2）を送付し、協力依頼を行うものとする。

ウ 事業者から事情調査協力の同意が得られた場合、事情調査通知書（様式4）を事業者に対し通知し、事情調査を実施するものとする。

エ 事情調査の方法は、聞き取り、文書による確認又は現地調査などによる苦情内容に関する事実確認、事業者の意見の聴取等とするものとする。

オ 事情調査の結果は、事情調査結果報告書（様式5）としてとりまとめ、合議体に報告するとともに、事情調査結果通知書（様式6）を申出人に送付するものとする。

(2) 申出人への助言

委員長は、事情調査結果に基づく合議体の結果報告及び申出人の意向を受けて、申出人に対し、解決への助言を行うものとする。

(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

苦情解決のためのあっせんの手続き等については、社会福祉法施行規則の定めるところによるほか、次によるものとする。

ア 事情調査結果を基にした合議体の検討結果及び申出人及び事業者の意向により、申出人及び事業者に対し、話し合いに応ずるよう求めることができるものとする。

イ 申出人があっせん等を希望する場合は、あっせん申請書（様式7）を提出させるものとする。

ウ 申出人からあっせん申請書が提出された場合、事業者に対しあっせん参加通知書（様式8）を送付するものとする。

エ 事業者は、あっせん参加の同意もしくは不同意をあっせん参加回答書（様式9）により回答するものとする。

オ あっせんについて事業者の参加の同意が得られた場合、あっせん案（様式10）を作成するとともに、あっせん期日、場所を指定するものとする。

なお、あっせん場所については、申出人の参加しやすいよう特に配慮しなければならない。

カ 当該苦情を担当するあっせん員を委員の中から複数名指名するものとする。

キ あっせんが必要ないと判断した場合は、申出人及び事業者双方にあっせん打ち切り通知書（様式11）を送付し、あっせんを打ち切るものとする。

ク あっせんが不成立となった場合、申出人及び事業者双方に対し、あっせん不成立通知書（様式12）を送付するものとする。

ケ 申出人及び事業者の双方が委員会が提示したあっせんを受け入れた場合、申出人及び事業者の双方は、あっせん受け入れ書（様式13）を送付するものとする。

6 結果の確認

あっせんが不成立に終わった苦情事案を除き、一定期間経過後、申出人及び事業者双方から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果報告書（様式14）の提出を求め、申し出のあった苦情事案のその後の経過、状況の把握に努めるものとする。

7 静岡県知事への通知

事情調査の結果等により、申出人その他の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、静岡県知事に対し、速やかに通知するものとする。

社会福祉法(昭和二十六年法律第四十五号)(抜粋)

第一章 総則

(定義)

第二条 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)

第七章 社会福祉事業

(社会福祉施設の基準)

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、第一号から第三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、第四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酌するものとする。
 - 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つて、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、第一項の基準を遵守しなければならない。

(社会福祉施設の管理者)

第六十六条 社会福祉施設には、専任の管理者を置かなければならない。

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磁的方法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つ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つての配慮)

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。

社会福祉法施行令(昭和三十三年政令第百八十五号)

(運営適正化委員会の委員の定数及び選任)

第十五条 法第八十三条に規定する運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）の委員（第四項及び第五項並びに第三十二条を除き、以下単に「委員」という。）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及び福祉サービスに関する苦情の解決の相談、助言、調査又はあつせんの事務を第二十条第一項に規定する合議体が適切に行うために必要かつ十分なものとして、都道府県社会福祉協議会が定める数とする。

2 都道府県社会福祉協議会は、前項に規定する定数を変更しようとするときは、運営適正化委員会の意見を聴かなければならない。

3 委員は、都道府県社会福祉協議会に置かれる選考委員会の同意を得て、都道府県社会福祉協議会の代表者が選任する。

4 前項の選考委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を経営する者を代表する委員及び公益を代表する委員各同数をもつて組織する。

5 第三項の選考委員会の委員は、都道府県社会福祉協議会の代表者が選任する。この場合においては、あらかじめ、厚生労働省令で定めるところにより、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業を経営する者その他の関係者の意見を聴かなければならない。

6 前三項に規定するもののほか、選考委員会に関し必要な事項は、厚生労働省令で定める。

(委員の任期)

第十六条 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。

2 委員は、再任されることができる。

(委員の解任)

第十七条 都道府県社会福祉協議会の代表者は、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。

(運営適正化委員会の委員長)

第十八条 運営適正化委員会に委員長一人を置き、委員の互選によつてこれを定める。

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、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

(運営適正化委員会の会議)

第十九条 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つて決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(合議体)

第二十条 運営適正化委員会は、委員のうちから委員長が指名する者をもつて構成する合議体（以下「合議体」という。）で、次に掲げる事項に係る案件を取り扱う。

一 福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告

二 福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあつせん

2 合議体に長を一人置き、当該合議体を構成する委員の互選によつてこれを定める。

3 合議体を構成する委員の定数は、三人以上であつて運営適正化委員会が定める数とする。

4 合議体は、これを構成する委員の過半数（三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。

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

6 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、合議体の議決をもつて運営適正化委員会の議決とする。

(運営適正化委員会の事務局)

第二十一条 運営適正化委員会の事務を処理させるため、運営適正化委員会に事務局を置く。

2 事務局に、事務局長のほか、所要の職員を置く。

3 事務局長は、委員長の命を受けて、局務を掌理する。

(委員等の秘密保持義務)

第二十二条 委員若しくは運営適正化委員会の事務局の職員又はこれらの職にあつた者は、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)

第二十三条 運営適正化委員会は、毎年少なくとも一回、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。

社会福祉法施行規則（昭和二十六年厚生省令第二十八号）

(苦情の解決のあつせんの申請)

第二十四条 法第八十五条第一項に規定する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（以下「当事者」という。）は、法第八十三条に規定する運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）に対し、法第八十五条第二項に規定するあつせん（以下「あつせん」という。）の申請をすることができる。

2 前項のあつせんの申請をしようとする者は、次の事項を記載した申請書を運営適正化委員会に提出しなければならない。

- 一 申請者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあつては代表者の氏名
- 二 当事者の一方からの申請をしようとするときは、他方の当事者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあつては代表者の氏名
- 三 あつせんを求める事項
- 四 その他あつせんを6行うに際し参考となる事項

(他の当事者への通知等)

第二十五条 運営適正化委員会は、当事者の一方からあつせんの申請があつたときは、他方の当事者に対し、その旨を通知するとともに、相当の期間を指定して、当該申請に係る事件をあつせんに付することに同意するかどうかを書面をもつて回答すべきことを求めなければならない。

- 2 前項の規定により回答を求められた者が同項に規定する期間内に回答をしなかつたときは、あつせんに付することに同意しなかつたものとみなす。
- 3 運営適正化委員会は、当事者の一方からあつせんの申請があつた場合において、他方の当事者がこれに同意しなかつたときは、その旨を申請者に通知しなければならない。

(あつせんへの付託等)

第二十六条 運営適正化委員会は、当事者の双方からあつせんの申請があつたとき、又は前条の規定により当事者の一方からあつせんの申請があつた場合において他方の当事者がこれに同意したときは、令第二十条第一項に規定する合議体（以下「合議体」という。）によるあつせんに付するものとする。ただし、運営適正化委員会は、事件がその性質上あつせんをするのに適当でないとき、又は申請者が不当な目的のみだりにあつせんの申請をしたとき認めるときは、あつせんに付さないことができる。

- 2 運営適正化委員会は、申請に係る事件をあつせんに付したときは、その旨及び当該事件のあつせんを行う合議体を構成する委員の氏名を当事者に通知しなければならない。
- 3 運営適正化委員会は、申請に係る事件を第一項ただし書の規定によりあつせんに付さないこととしたときは、理由を付した書面をもつて当事者にその旨を通知しなければならない。

(あつせん)

第二十七条 あつせんを行う合議体は、当事者間をあつせんし、双方の主張の要点を確かめ、実情に即して事件が解決されるように努めなければならない。

- 2 あつせんを行う合議体は、事件が解決される見込みがないとき認めるときは、あつせんを打ち切ることができる。この場合においては、あつせんを打ち切ることとした理由を付した書面をもつて当事者にその旨を通知しなければならない。

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営む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」等実績を掲載し、公表する。

福祉施設の苦情対応義務と委員会の調査に対する協力義務

○ 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） （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、知的障害児施設、知的障害児通園施設、盲ろうあ児施設、肢体不自由児施設、重症心身障害児施設、情緒障害児短期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。

○ 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 （平成二十四年厚生労働省令第十六号）

（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。

（3～4略）

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つせんにできる限り協力しなければならない。

○ 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 （昭和四十一年七月一日厚生省令第十八号）

（苦情への対応）

第六条の二 救護施設等は、その行つ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、その行つた処遇に関し、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つ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にできる限り協力しなければならない。

- 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）

（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。

（3～6略）

- 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。

- 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）

（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。

（3～6略）

- 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っせんにできる限り協力しなければならない。

- 身体障害者社会参加支援施設の設備及び運営に関する基準

（平成十五年三月十二日）

（苦情解決）

第十条 身体障害者社会参加支援施設は、その行った支援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略）

- 3 身体障害者社会参加支援施設は、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）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。

- 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）

（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略）

- 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

規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ **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)

(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。

(3～4略)

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二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設備及び運営に関する基準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 厚生省大臣官房障害保健福祉部長、障第615号 厚生省老人保健福祉局長、老発第598号 厚生省児童家庭局長、児発第707号）

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（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。

○ **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)

(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。

(3～4略)

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できる限り協力しなければならない。

○ **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 厚生労働省令第百七号）
（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。
（3～4 略）

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。

令和3年度 静岡県福祉サービス運営適正化委員会 実績報告書

発行 令和4年12月

作成 社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会
福祉サービス運営適正化委員会

〒420-8870 静岡市葵区駿府町1-70
県総合福祉会館シズウエル 3階
電話・FAX：054-653-0840
e-mail：kujou@shizuoka-wel.jp

