

令和4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 4 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 5 年 6 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4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	16
2. 運営監視合議体設置要綱	18
3. 苦情解決合議体運営要綱	19
4. 社会福祉法令抜粋	21
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）	26
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	31

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

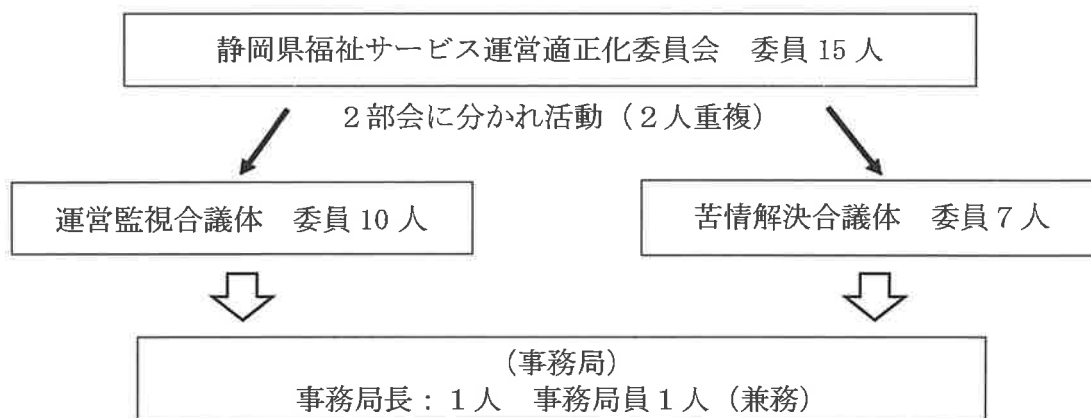
4 業務

- 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5年4月1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	静岡福祉大学学長・ 愛知教育大学名誉教授	◎	◎	○	
		杉山 茂	静岡県民生委員児童委員協議会 副会長	○		○	
		小林 拓	静岡県社会福祉士会副会長	○		●	
		鎌野 順子	静岡県地域女性団体連絡協議会 副会長	○	○		
	体支対 代援象 表団者	秋山 裕子	静岡県手をつなぐ育成会評議員	○	○		
		小俣 溶子	静岡県精神保健福祉会連合会 副理事長	○	○		
		代提サ 供ー 表ビ 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	若狭 秀和	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	○	○			
	米谷 壽代	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4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4年6月17日(金) 14:25～15:25	令和3年度事業報告 令和4年度事業計画	静岡県総合社会福祉会館 6階601会議室
令和4年12月9日(金) 13:30～14:30	新任期委員人事 令和4年度事業中間報告	静岡県総合社会福祉会館 1階103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4年6月17日(金) 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4年8月26日(金) 13:00～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、長泉町社協、 清水町社協、裾野市社協 御殿場市社協、小山町社協	静岡県総合社会福祉会館 1階101会議室
第3回	令和4年12月9日(金) 14:30～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、南伊豆町社協、下 田市社協、河津町社協、東伊豆 町社協	静岡県総合社会福祉会館 1階103会議室
第4回	令和5年3月6日(月) 13:15～	県社協、静岡市社協、 浜松市社協、御前崎市社協、牧 之原市社協、吉田町社協	静岡県総合社会福祉会館 階103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4年6月17日(金) 14:00～	20	12	静岡県総合社会福祉会館 6階601会議室
第2回	令和4年8月26日(金) 13:00～	27	3	静岡県総合社会福祉会館 1階101会議室
第3回	令和4年10月6日(木) 15:00～	10	3	静岡県総合社会福祉会館 静岡県社協相談室
第4回	令和4年12月9日(金) 14:30～	11	5	静岡県総合社会福祉会館 1階102会議室
第5回	令和5年3月6日(月) 15:00～	25	10	静岡県総合社会福祉会館 階104会議室
合計		93	33	

(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の協議に繰り越しとなるため、5頁3の年間受付件数とは一致しない。

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	長泉町社会福祉協議会	7/5	○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	受託
	清水町社会福祉協議会	7/5		受託
	御殿場市社会福祉協議会	7/15		受託
	小山町社会福祉協議会	7/15		受託
	裾野市社会福祉協議会	7/22		受託
	南伊豆町社会福祉協議会	9/6		受託
	下田市社会福祉協議会	9/6		—
	河津町社会福祉協議会	9/13		受託
中部	東伊豆町社会福祉協議会	9/13	受託	
	静岡市社会福祉協議会	10/25	—	
	御前崎市社会福祉協議会	1/17	受託	
	牧之原市社会福祉協議会	1/17	受託	
西部	吉田町社会福祉協議会	1/24	受託	
	浜松市社会福祉協議会	10/18	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	R04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）

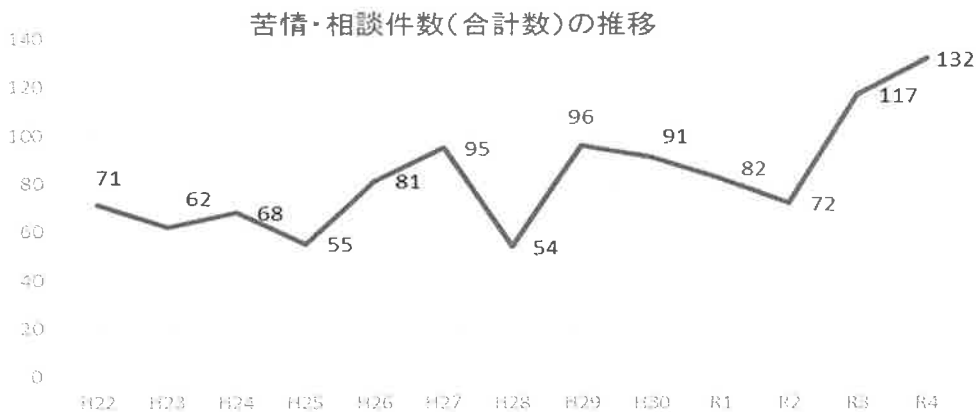
種別	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計		総計	構成比率 (%)
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等		
高齢者福祉	3	1	13	2			1	3	1	19	5	(+3)24	18.2	
障害者福祉	36	6	11	1	1		1	4	4	53	15	(+18)68	51.5	
児童福祉			13	3			1	1	3	2	17	6	(+10)23	17.4
その他	7	2		1			2	1	4	8	9	(+16)17	12.9	
計	46	9	37	7	1	0	2	8	11	11	97	35	(+15)132	100.0
合計	55		44		1		10		22		132			

※「その他」は、匿名、元職員、行政機関など。

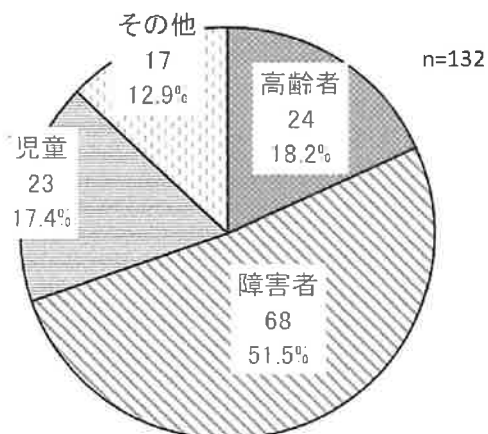
前年度に比べ、苦情件数（+22件）、相談件数（△7件）、合計（+15件）であった。相談件数の減少は、コロナ対策の生活福祉資金に係る相談が減少したことによる。

※一方、苦情相談件数が増加しており、サービス種別では、従来より件数の多い障害者福祉と児童福祉の件数増加が大きく、苦情区分別では、サービスの内容・説明等に対する苦情や被害・損害、権利侵害に関する苦情が増加した。

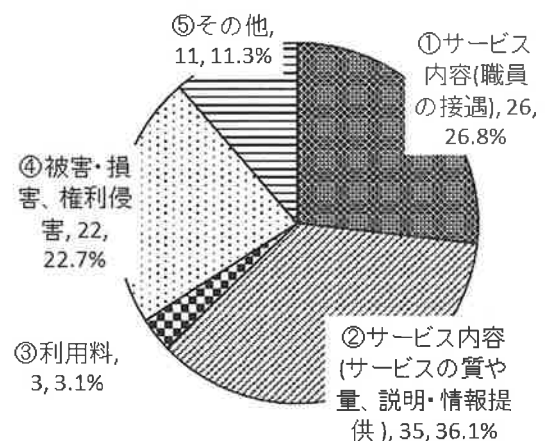
○苦情件数の推移（平成22年度～令和4年度）



サービス種別受付状況



苦情の区分 n=97



(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	話合解決推奨 当事者間の 紹介・伝達	専門機関等の 紹介・伝達	あつせん	(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)	5	3		2			
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	2			2			
	③利用料	3	2	1				
	④被害・損害、権利侵害	9	3	2	3		1	1
	⑤その他(介護保険料、職員の処遇)							
	小 計	19	8	3	7		1	1
障害者福祉	①サービス内容(職員の接遇)	15	3	5	6			1
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	28	10	12	6			
	③利用料							
	④被害・損害、権利侵害	7	2	1	3		1	1
	⑤その他(事業報告の開示)	3			2		1	1
	小 計	53	15	18	17			3
児童福祉	①サービス内容(職員の接遇)	3	2		1			
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	4	2	1				1
	③利用料							
	④被害・損害、権利侵害	6	4	1	1		1	0
	⑤その他	4	1		1			2
	小 計	17	9	2	3		1	3
その他	①サービス内容(職員の接遇)	3	1		2			
	②サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	1	1					
	③利用料							
	④被害・損害、権利侵害							
	⑤その他	4	2		2			
	小 計	8	4	0	4			0
合 計	① サービス内容(職員の接遇)	26(△1)	9	5	11			1
	② サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	35(+8)	13	13	8			1
	③ 利用料	3(+2)	2	1	0			0
	④ 被害・損害、権利侵害	22(+9)	9	4	7		3	2
	⑤ その他	11(+4)	3	0	5			3
	合 計	97(+22)	36	23	31	0	3	7

(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 「当事者間の話合解決推奨」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・市町社協、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、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。

- ⑤ 合計欄の()は前年比の増減件数

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、4年度においては個別の相談事案や苦情解決研修会への参加事業所等に希望調査を行い対応を検討した結果、当面必要な1事業所に対して巡回支援を行った。

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。2～3年度はインターネットによるWEB方式で行ったが、4年度は、コロナ感染の状況を見ながら、従来の対面方式での開催とした。

【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】：㈱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

○オリエンテーション：事務局から最近の苦情の概況とその原因と対策について説明

地区	開催日、開催場所	時間	参加実績
中部	令和4年11月11日(金) シズウエル	13:15～16:30 (共通)	91人
東部	令和4年11月29日(火) 沼津商工会議所		
西部	令和4年12月14日(水) 浜松アクティオンゲレスセンター		

*受講者アンケート結果(満足71.4%、やや満足27.4%、やや不満1.2%(回答数84))

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)	752
苦情処理の仕組み広報リーフレット・カード	774

前年度比 ポスター(+187)、リーフレット等(+159)の配布数は大幅に増加している。

- (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、4年度は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4年10月24日(月)～11月14日(月)
- ・内容 全国の取組状況、前年度実績、講義(障害者に対する苦情相談等)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、事務員

(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、4年度は新型コロナウイルス感染対策のため、神奈川県委員会が当番県となりWEB開催により実施され、本県は委員長、事務局長、事務員が参加した。

- ・日時 令和4年10月7日(金) 14:00～16:00
- ・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(事務局神奈川県)

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

令和2年度に発生した県内の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おり、市町社協への訪問調査の際には、個別の実態に即した整備の進捗を確認するとともに、必要に応じて県社協ガイドラインで示された様式等の活用を要請した。

○ガイドライン掲載例 日常的金銭管理サービス 「管理簿」、「現金一時預管理簿」、「現金預かり証」

○システム打ち出し帳票 「支援手順書」の記入及び使用方法

(2) 市町による実施体制及び契約件数の現状（別添資料参照）

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。

人口当たりの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が、サービスに必要なマンパワーは、各市町の政策（予算措置）によるところが大きい。

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り、こうした試みにより人材確保に効果を出している。

(3) 市町における各制度実施上の連携

県社協では、制度上重複するような成年後見人制度との役割分担を図って実施するよう指導している。また、各市町社協で法人後見を受ける体制があるため、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。地域によっては生活保護を受給者も含め、受け入れ窓口を工夫し、行政、社協、成年後見制度などが連携し、権利擁護の視点から支援が必要な人に適したサービス提供を図る体制が求められる。

(4) 制度利用に関する審査会資料の簡素化

市町社協で作成する審査会資料の多さが担当職員の事務負担を大きくしており、必要な範囲で資料の簡素化が求められており、県社協においても見直し、検討を進めている。

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) 通帳残高の多い場合の扱い

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、別途定期預金口座に移して別管理する指針が示されている。一義的には、契約の際、利用者には十分説明して納得を得ることが必要である。金融機関により異なる可能性もあるが総合通帳でも定期預金については、代理権設定の及ばない扱いとするなどの工夫が必要である。

(3) スマートフォン等電子決済による金銭管理上の問題

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、利用者が相談なしに、商品等の購入契約や決済をスマートフォン上で行ってしまう為、月毎のスマートフォン使用料支払い時に発覚して資金管理に苦慮する例があり、全社協でも課題として等スマートフォン利用に関する対策が必要である。

*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。

(4) 利用者の支払いに関する支援員の私費による立替払いについて

一部の社協において、利用者が急な支払い等で現金が必要になった際、支援員が私費でその場で立替払いをして、後日支援の際相殺している事例があったが、こうした扱いは今後行わないよう要請した。

また、県社協ガイドラインでは支払いは口座支払いで行うこととし、例外的に小口現金(5万円程度)の範囲内で行うこととし、かつ、市町社協の経理規程に従うこととなっており、こうした規定に従うことが必要である。

参考資料

市町別日常生活自立支援事業契約者の状況

(令和4年10月1日現在)

	全人口	老年人口	高齢化比率	日自契約者	人口10万人当契約者数	うち生活保護	生保比率(%)
県計	3,582,194	1,091,752	30.5	1,400	39.1	593	42.4
1 熱海市	32,752	15,811	48.3	50	152.7	19	38.0
2 川根本町	5,774	2,964	51.3	6	103.9	0	0.0
3 牧之原市	42,275	14,020	33.2	37	87.5	8	21.6
4 伊豆の国市	46,051	15,761	34.2	40	86.9	17	42.5
5 下田市	19,390	8,346	43.0	16	82.5	2	12.5
6 東伊豆町	11,076	5,420	48.9	9	81.3	4	44.4
7 西伊豆町	6,704	3,556	53.0	5	74.6	1	20.0
8 伊豆市	27,350	11,923	43.6	20	73.1	4	20.0
9 富士宮市	126,250	38,576	30.6	90	71.3	21	23.3
10 御前崎市	30,077	9,638	32.0	20	66.5	4	20.0
11 静岡市	683,358	209,702	30.7	423	61.9	248	58.6
12 焼津市	135,191	41,066	30.4	62	45.9	11	17.7
13 島田市	94,477	30,372	32.1	37	39.2	7	18.9
14 森町	16,919	6,075	35.9	6	35.5	2	33.3
15 浜松市	783,573	223,486	28.5	262	33.4	141	53.8
16 掛川市	113,689	32,640	28.7	35	30.8	4	11.4
17 河津町	6,586	2,893	43.9	2	30.4	1	50.0
18 函南町	36,353	12,148	33.4	11	30.3	5	45.5
19 南伊豆町	7,598	3,824	50.3	2	26.3	2	100.0
20 富士市	242,580	70,171	28.9	62	25.6	13	21.0
21 清水町	31,402	8,317	26.5	8	25.5	3	37.5
22 三島市	106,094	31,865	30.0	27	25.4	13	48.1
23 湖西市	57,151	16,311	28.5	13	22.7	4	30.8
24 小山町	18,067	5,515	30.5	4	22.1	1	25.0
25 沼津市	185,806	60,484	32.6	40	21.5	18	45.0
26 菊川市	47,241	13,061	27.6	10	21.2	4	40.0
27 吉田町	28,753	7,630	26.5	6	20.9	2	33.3
28 長泉町	43,296	9,744	22.5	9	20.8	1	11.1
29 藤枝市	139,742	43,184	30.9	28	20.0	9	32.1
30 磐田市	164,720	48,083	29.2	30	18.2	12	40.0
31 松崎町	5,686	2,873	50.5	1	17.6	1	100.0
32 御殿場市	84,403	22,424	26.6	12	14.2	5	41.7
33 伊東市	64,126	27,910	43.5	8	12.5	4	50.0
34 裾野市	49,484	13,914	28.1	5	10.1	1	20.0
35 袋井市	88,200	22,045	25.0	4	4.5	1	25.0

注) 各数値は市町社協の報告によるものでそれぞれ集計時点が若干異なる。

県内3区分別集計(政令市を除いた集計)

	全人口	老年人口	高齢化比率	日自契約者	人口10万人当契約者数	うち生活保護	生保比率(%)
伊豆半島地域	555,572	202,814	36.5	231	41.6	91	39.4
東部地域計	923,735	273,158	29.6	268	29.0	81	30.2
中部地域計	446,212	139,236	31.2	176	39.4	37	21.0
西部地域計	517,997	147,853	28.5	118	22.8	31	26.3

*沼津市、三島市、函南町は東部、伊豆半島双方にカウント

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	特別養護老人ホーム	・入所している親の車いすの修理代を請求されて支払ったが、経年劣化によるもので支払うべきか疑問。契約書や重要事項説明書には特に記載がなく説明もなかった。 ・明確な苦情を言って関係を悪化させたくはない。	・一般的には経年劣化の備品の修理代を個人に支払わせることはまれだと思いが、契約書等では不明確。苦情の原因は根拠が明確でないことと考えられる。しかし穏便に進めたいのなら利用者から費用負担のルールの明確化を要望してはどうかと助言し終了。
2	利用者の親族	軽費老人ホーム	・突然、親の入居する施設から退所時の原状復帰費用として高額な請求が来たが、内容が不明なもので不審なうえ、入所者の連帯保証人である自分に高額な支払いを要求されて困っている。	・施設に事情を聴取すると、退去時に支払う原状復帰費用を前払いの預り金に扱いを変更したための措置というが、利用者にも事前説明もなく請求したため混乱が生じたとのこと。基本的な契約変更であり、利用者にも十分な説明を行う必要があることを指摘。なお、苦情相談のポスター掲示等もなく利用者の権利擁護の視点についても啓発した。
3	利用者の親族	特別養護老人ホーム	・親が数年間入所し、内臓疾患の悪化により死亡したが、入所時から健康管理に関する説明や入所後の健康診断の実施等が不十分で、死亡した後も家族に対して十分な説明がない。	・当初申出者が希望する介護記録等の開示に対し施設側が消極的なため、自己情報の開示請求等について助言。申出人の主張も強すぎる面があり、その後双方の意見交換の場を設け、相互理解を試みるとともに福祉サービス提供の観点から、施設の運用に関し必要な改善点について申入れを行った。
4	利用者の親族	小規模多機能施設	・利用者の家族は仕事をもっており、時間のやりくりなどぎりぎりの対応をしている。職員の看護師の言動がそうした家族に対して、施設にまかせっきりになっている等傷つけるような言葉や冷淡な対応をする。	・問題の言動を具体的に記録し書面にして、苦情対応責任者（施設長等）に改善を申し入れること、ケアマネ等に証人となってもらうことなどを助言。後日、施設に確認したところ、施設から本人に謝罪したとのこと、施設には組織的な改善を申し入れ終了。
5	利用者の親族	ショートステイ	・親がデイサービスを利用するため送迎を頼んだところ2時間以上も遅れ、催促してやっと迎えに来たが説明も謝罪もない。費用請求も不明朗で施設長が謝罪に来たが要領を得ない。	・施設に状況を聴取。本来送迎はしないため断ったが利用者にも電話で強引に迫られたため職員がやむなく送迎に出向いた。請求は当初の説明に対して、制度的な扱いの違いで数十円誤差がでたもの。クレーム的苦情だが施設にはネガティブ情報は明確に伝えること、申出人には誤解の部分がかなりあることを伝達し終了。
6	利用者の親族	ショートステイ	・施設を利用中、施設でクラスタが発生して約3週間入所となり、その間体調が悪化し、病院に緊急搬送された。 施設は管理の問題を認め、謝罪と賠償を準備中だが、市には指導を求めたが市の施設ではないので対応できないと断られた。県への指導をお願いできないか？	・問題があれば地元の市からも何の指導があると思われるが、まずは施設から今回の対応の経過等については書面で説明してもらうよう助言。 ・市にはその説明を提出して今後の指導の際の監視項目としていただくようお願いし、問題があれば県と協力して指導してもらうのが順当と思われるよう助言し終了。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
8	利用者の親族	デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢の親がサービスから帰ると肩に湿布があり痛がる様子が翌日医者に行くと上腕骨折が判明。 ・施設に聴取。介護中倒れそうになったため腕を引っ張り、痛そうだったが大したことはないと判断し湿布して帰宅させた。 ・その後、まもなく誤嚥性肺炎を起し3週間後に死亡。 ・申出人はこの骨折とその対応の悪さが母の死亡の遠因として損害賠償を含め苦情を申し出。(事業者はケア中の事故による骨折に関しては賠償を申し出ている。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情のうち骨折と誤嚥性肺炎による死亡の因果関係の判定は当委員会では扱えない旨説明。 ・一方、利用者が骨折した際の施設の対応に関しては、高齢者が極めて骨折しやすく、事故時の措置やその後の対応、家族への説明についても課題があるとみて、事業者に事情を聴き今後の対応の改善を申し入れたが、申出人が慰謝料を含めた損害賠償請求を提訴したため、委員会としては、一旦状況を見守ることとした。

(2) 障害者関係

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
1	本人	就労継続支援	<ul style="list-style-type: none"> ・申出人は、作業所を長年利用してきた。作業中に病気のせいで大きな声をだして職員と口論となり、職員はショックを受けて退職に追い込まれたため、施設から契約を解除された。 ・今までもトラブルはあったが、今回は1回の話合いの後、解約を告げられ、納得できない。第三者委員に相談したがやむを得ないという意見。相談支援員は関与していない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・双方から事情を詳しく聞く。 ・施設代表は長年にわたり利用者の特性に配慮してきたが、重なるトラブルを頑なに改めないことが積み重なっており、今回、職員が退職に追い込まれたことが引金となり解約となったとのこと。 ・施設側からの解約は重大なことで、そこに至る手続きは、書面での警告など数度に及ぶ丁寧な手続きを定めておくべきであるがこの施設ではなく、利用者には唐突感が大きい原因であった。 ・施設には手続の抜本的な改善を申入れ。行政にも包括等が協力して新たな受入れ先の紹介を要請し一応終了とした。
2	利用者の親族	障害者グループホーム	<ul style="list-style-type: none"> ・精神疾患のある親族(女性)が施設に入所。過去の事情から、特に知らない男性に対する恐怖心が強いが、たまたま入所時の部屋の設備作業のため本人の不在中に無断で男性作業員が入室し作業した。・事後に利用者へ通知したため、精神状態が不安定になり苦しんでいる。 ・親族から施設に苦情を伝えたところ、施設側は重大な問題ではないという対応で納得できない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事実関係を双方に確認。施設は営利企業の全国チェーンで最近開業したもの。聴取には施設長とエリアマネージャーが同行したが、施設に福祉施設における利用者の権利擁護の姿勢など基本的な運営姿勢が未熟と考えられるため、職員研修や本部からの指導の充実を要請した。所轄庁にも情報提供し、今後の指導を要請した。計果を申出人に報告し終了。
3	本人	就労継続支援	<ul style="list-style-type: none"> ・営利企業が経営する施設を利用しているが、設置後数カ月で、サービス管理責任者の他、指導員の人数が少なく、利用者の指導が十分でない。そのため利用者の自分にまで他の利用者の面倒を見させようとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書等を確認してもらい、職員配置が契約に満たないことが判明。会社の経営者に契約書にもとづいた職員配置を希望するよう助言。話合いをして一応社長には理解してもらったとのことと終了。
4	本人	相談支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者から、自分の個人情報に係る文書を郵送してもらった際、たまたまその職員が自分の家に直接届けようとして、誤って近所の家の郵便受けに入れてしまった。今回はその住人が自分あてのものだと分かって届けてくれたため誤配が発覚。 ・施設に口頭で抗議したところ「すいません」の一言。障害者の個人情報を扱っているという認識が全くない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に状況を確認し、申出人の主訴を確認した。 ・申出人は、施設に対して障害者の個人情報の取り扱いの重要性を訴えたいとのことであり、書面をもって苦情の内容を伝え、施設からの経過説明と今後の改善策等を求める文例なども助言して終了。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
5	職員	デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢の親と成人の息子の二人暮らしで、親がデイサービスと日常生活自立支援事業を受けている。キーパーソンは息子だが、最近デイサービスの回数が減っていて息子の経済的虐待の疑いがある。日自で渡す現金分の領収書も息子は明らかにしない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元社協に状況を聴取し調整を要請。社協、施設、包括等が協議し、その後息子とも話し合い信頼関係を築いたうえで領収書も確認。現状では経済的虐待の兆候は見られないが、引き続き利用者の権利擁護のため関係者が協力してこととなったことを確認し一旦終了。
6	本人	デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・申出人は胃瘻をしていて、ある日、デイサービスで他の利用者と同席で胃瘻で昼食をとりたいと希望したところ断られたことに不満を持った。 ・そこで、即日施設に解約届を出したが、胃瘻を理由に同席させないのは差別ではないかとの苦情。 ・申出人としては施設から解約させられたという思いがあり、権利を侵害されたという苦情。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に聴取。以前は自宅に戻って食事をしていたが、当日の急な希望で、施設では他の利用者が突然のことにパニックになることを懸念して断ったが説明しても理解されなかった。 ・解約は申出人が FAX で解約届を施設や行政等複数先に送ったため解約措置を取ったもの。 ・本人にも再度自分の行動を確認してもらい、ケアマネージャーとも相談、本人の意向に沿うような別事業所を探、契約したということで終了。
7	本人の親族	障害者支援施設	<ul style="list-style-type: none"> ・以前障害児童を対象とした別の施設に入居していたが、成人になって、現在の施設に移った。 ・利用者の親から、こどもが家電を購入したが、本人の意思だけで、親の承諾なくさせてしまい、親には事後報告があったが信頼できないとの苦情。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設から状況を聴取。こどもはすでに成人で判断能力はあり、支出内容も適切と考えられる。他の利用者と同様の対応だが、申出人の親はいつまでも自分の管理下に置きたいと思っている様子。 ・そこで施設と親の間のコミュニケーションを深めるよう申入れ。その後親、本人、施設、地域包括職員等立会で、1万円以上の買物は親の了解を得ることで合意し終了。
8	本人の親族	居宅介護事業	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが利用していたが、看護師は栄養剤の注射ができず、入浴サービスは利用契約に入っていることが抜けていたり、一方でオンラインゲームのようなものを高い料金で売り込むなど金儲け主義。苦情をいうといつ辞めてもいいというので、他の施設に移った。行政へ情報提供してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政に事情を聞くと、運営しているのは他の業種を営む営利企業だが何かと苦情や問題の多い事業所とのことで、行政も対応を検討中。苦情の内容を提供し終了。
9	本人の親族	グループホーム	<ul style="list-style-type: none"> ・兄弟が行政の支援を受けてグループホームに入所中。職員の口調や態度が悪く、本人の障害に配慮の欠ける対応や苦情を言ったら気に入らないならやめてもいいと言われたことなどで、怒っている。 ・本人は職員と顔を合わせたくないために食品は通販でレトルトで買ったりしているが、施設は知らないのではないか。 ・相談支援事業所の担当も、利用者の支援に消極的な人で困る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情内容を確認し、事業者及び行政に確認し状況を共有。 ・事業者には、職員の接遇改善や障害者への配慮などを申入れた。 ・行政の担当にはまとめ役となって、関係者が集まって課題と改善方法等を話し合い、情報を共有しながら改善していくこととなった。 ・根底には本人の性格的なむずかしさもあるが、障害者の権利擁護の視点に立って情報共有を図って進めていくことを確認し終了。
10	本人	グループホーム	<ul style="list-style-type: none"> ・入所中の施設の隣に住む人の騒音が気になり、苦情を伝えてもらい、騒音は収まった。 ・しかし、その後も、隣に他人が住んでいると思うと不安になり、よく眠れなくなり、部屋を変えてほしいと要望しているが難しいという相談。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者に状況を聴き、事実関係を確認し、申出人の相談に丁寧に対応することを申入れ。 ・申出人には、計画相談員とは話ができるとのことで、身の回りや部屋のことも相談してみることを併せて精神疾患の主治医にも相談することなどを助言。
11	本人	就労移行支援	<ul style="list-style-type: none"> ・就労移行支援業務で、ある事業所への就職の話があったが頓挫。 ・その後、就労移行支援業務は事業者から解約され、相談支援員との連絡も取れなくなった。役所に相談しても対 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者を確認したところ、就労移行支援事業の契約は継続していることを確認。相談支援事業所は業務を停止状態だが役所は特に動かないという姿勢。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
			<p>応してくれない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は孤立感を深め相談となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者支援を行う NPO 法人が関わっていたため支援に入ってもらい、改めて事業者との話し合い等関係を再構築し、新たな就労先の開拓に移行したことを確認し終了。
12	本人の親族	グループホーム	<ul style="list-style-type: none"> ・精神疾患のある兄弟が、グループホームに入居中、施設から規則を守らないため話し合いたいと連絡があり、外泊を勧められ実家に戻ったところそのまま、解約してほしいと言われた。相談支援員に相談しても困って当委員会に相談した。 ・実家の親に聞いても契約書はもらっていないという。 ・施設代表に聞いても適切な説明はなく、退所するよう言われていて、信頼関係がなくなっている状況。 ・一方、本人はDVのため自宅での同居は困難で、他の施設でよいところがあれば移りたいのが家族の意向。 	<ul style="list-style-type: none"> ・疑問点が多いため、一方的な解約と契約書の内容について支援員に状況を確認したところ、現状では退所扱いではないとのこと。 ・一方、本人が入所規則を守らないため自宅に戻っているが、本人が規則のうるさい施設には戻りたがらないという。 ・高齢の母親には、施設が遠方のため問題が起きても会いに行きにくいという。 ・以上から、支援員に対して両者の意思疎通を速やかに進めること、問題となっている契約書の確認、家族の希望も踏まえ、もっと近隣の施設を紹介することなど尽力を申入れ、一旦終了とした。
13	本人の親族	居宅介護事業	<ul style="list-style-type: none"> ・母親の介護に来ていたヘルパー（男性）が性的虐待をした。部屋に防犯カメラが設置してあり本人は認知症で何も言えないが映像もある。事業者の説明を求めたが職員がすぐに退職したため責任も認めない。役所にも届けたが、虐待とは判定できないとのこと不信を抱き相談。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一応警察へも相談しているとのこと、画像があるのなら警察へ被害届を出すことを助言。（その後警察が捜査し元職員を逮捕。役所も調査に動き出したとのこと終了。）

(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）	保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園の職員数が子どもの定員に比べ少ない。職員の子どものみを私的に保育児童に加えているなどの苦情。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政に対し 86 条通知。
2	保護者（父親）	保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・妻が子どもを連れて別居中、子どもに会いに保育園に行くが保育園では会わせられないという。 	<ul style="list-style-type: none"> ・民法上の争いと考えられるので弁護士に相談するよう助言し終了。
3	その他	放課後等デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・施設に対する苦情の対応が悪いため第三者委員に相談したところその委員は嫌がり、施設から以降その委員に連絡しないよう言われた。対応が許せない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情の内容を詳しく聴くと、施設の役員と申出人（施設利用者ではない）の個人間の紛争であったため、第三者委員も拒否することはやむを得ないとして終了。
4	保護者	放課後等デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・こどもが重症身体障害で市の紹介で相談支援事業所を介さず、今の施設を利用しているが、サビ管や施設長もすぐにやめてしまい、変わるのに信頼できない。子どもがけがをして帰ってきてても報告が不十分でわからない。看護師の勤務時間も少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・早急に市に相談し、必要と判断されれば相談支援事業所をしっかりと選びなおし、支援員と相談して施設を変えることを助言。
5	保護者	青少年相談支援センター（青少年教育施設）	<ul style="list-style-type: none"> ・こどもが、障害や問題を抱える青少年向けの相談施設（教育委員会所管）を利用してはいたが、職員の言葉使いや障害者に配慮のない話題など問題が多い。施設長に苦情を言っても、その人自身が高圧的で取り合わない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・教委の施設であることを確認し、苦情内容を書面にして、役所の広報広聴課あてに申し立てるよう助言。（後に行政から回答があったとのこと内容的には必ずしも十分ではないが一応納得し終了。）
6	保護者	保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対策で、園では3歳児以上はマスクをする規則だが、子どもがいやがり、園長と交渉し外すことを了解。しかし現場の保育士が反対しマスクを外すならしゃべらないようにと強硬。どうしたらよいか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者同士で話し合いがなく園長や他の保育士同士のコミュニケーションもない様子。マスクの是非については、保健所の指導があるはずでそれを聞いて、改めて保護者と保育士たちとの話し合いを推奨して一応終了。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対応
7	保護者	相談支援事業所	<ul style="list-style-type: none"> ・こどもが発達障害の診断を受け、行政から相談支援事業所を紹介されたが、相談員は消極的で質問しなければ答えないタイプ。特別支援学校の入学手続きなど自分が気づいたからよかったが危うく申請期間を逃すところだった。この先不安だが担当の変更は可能か、どうしたらよいか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援員の変更は可能なので、事業所の責任者とよく相談して担当を変更してもらうか、事業所自体の変更も可能なので、事業所には、契約内容を確認しながら率直に質問、要望を出して相談し、行政にも改めて相談してみることを助言して終了。
8	保護者	保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・こどもを公立保育園に預けているが腕にあざやひっかき傷があることがある。 ・自分が迎えに行ったとき、保育士がこどもが走り出そうとしたのを乱暴に引き留めて強く床に座らせようとしたように見えた。 ・役所や市の児相に相談しても特に動いてくれない。どこに頼ればよいか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市の児相まで相談しての判断なら、それを覆すのは難しいと思う。 ・傷の写真は撮ってあるとのことなので、どうしてもというならば県の児相もあるので相談してみてもどうかと助言し終了。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・借入申請に係る手続きで、市の担当からは借入が受けられそうといわれて、書類を何枚も送ったが貸付できないということだった。社協に苦情を伝えてほしいとの希望。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係社協に状況を聞くと、同居の母親が既に借り入れをしていて世帯単位ではそれ以上の借入ができないことだが、窓口の社協での調査確認不足で、利用者の便宜を考えた対応を要請。
2	本人	生活福祉資金	<ul style="list-style-type: none"> ・借入を3回申し込んで非承認になった。必要な書類を整え、申請したはずが非承認で、理由も教えてくれない。自分は借家でカードローンの返済等もあって生活が苦しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社協には苦情の内容を伝える旨回答したが、付け加えて一般論としては、カードローン等の返済があると多重債務として貸し付けは難しいことは情報提供し終了。
3	本人	生活福祉資金	<ul style="list-style-type: none"> ・80代の老夫婦で介護を受けているが生活福祉資金の借入について社協に電話したところ、子どもがいるならまず子供が支援するように言われ話も聞いてくれないというがおかしいのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・貸付の可否はともかく、まずは必要な支援状況を聞くのが社協であるので、その旨当該社協の総務の窓口へ苦情相談として申し入れることを助言し、対応が悪いようなら改めて相談するよう助言して終了。
4	本人	居宅介護	<ul style="list-style-type: none"> ・化学物質過敏症で、ヘルパーには化粧や衣類等でかなり配慮が必要で対応できる事業所が限られている。地元社協にお願いしていたところ、人手が不足で対応が難しいという。住まいが不便な場所で対応できる事業所がなく困っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元役所、社協、包括支援センター等に状況聴取。本人が自らの希望で不便な場所に居住している事態を悪化させている事情もあるが、包括支援センターが事業所を探してくれて対応することとなり、終了とした。
5	本人の親親族	グループホーム	<ul style="list-style-type: none"> ・他県に居住する親が精神疾患のある子どもが県内の施設に入所していて、自分が面会をもとめても会わせてくれない。施設を所管する所在地の役所に指導してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・もともと親(申出人)の子どもに対するDVのため、当該自治体の措置として、本県内の施設に入所したことを確認済み。その旨繰り返し説明し、終了。
6	本人	生活福祉資金	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、夫と二人暮らし。夫は病気で働けない状態で二人合わせても年金額が少なく市営住宅に居住。 ・借金は子どもからの借入も含め数百万とカードローンもある。月の返済は家賃と合わせ年金額に達する。申出人は高齢だがアルバイトで収入もあるので今のところ生活保護も受けていないという。 ・当座の資金として市社協に生活福祉資金の借入の相談をしたら、貴方のような人に貸付けをする制度ではないと冷たく断られ委員会を紹介された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・話を傾聴し、生活が大変な状況は理解しつつも、今の状態は、既に多重債務で、借金を重ねれば返済がかさみ状況はさらに悪くなることを市社協の担当は伝えたかっと思いと伝える。 ・多重債務の場合、市役所の福祉担当課へ相談して、生活困窮者自立支援事業で借金の整理や収入の見通しを踏まえ、最終的には生活保護も考えて相談することや債務整理のためには法テラスなどへの相談を勧め、申出人も了承し終了。

(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つては、「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

実施主体にあつては、勧告を受けた場合は、次回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つた場合には、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、社会福祉事業を営業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、社会福祉事業を営業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認めるとき、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。

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（昭和三十二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、その行った援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 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、苦情の解決に当たっ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、その行った援助に関し、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っ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っ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の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の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の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。

○ **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、その行っ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4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5年5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