

苦 情 解 決 事 業 実 施 要 綱

第 1 条 目 的

運営適正化委員会における苦情解決事業（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知事へ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 条 実 施 主 体

事業は、秋田県社会福祉協議会に設置する秋田県運営適正化委員会が実施する。

第 3 条 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小委員会（以下「小委員会」という。）により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び小委員会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（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 条 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。

ただし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合には、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。

（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終結、履行又は解除に関する申し立て

3. 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとする。

(1) 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条 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。

(2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人（以下「申出人」という。）の意向の確認を行う。

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

なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者（以下「事業者」という。）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。

(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、知事に対し速やかに通知する。

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

2. 解決方法の検討

申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討する。

① 事情調査

② 申出人への助言

③ 申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん

④ 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。

① 事業者に対する苦情内容の通知

② 聴き取り又は実施調査などによる苦情の内容に関する事実確認

③ 事業者の意見等の聴取

4. 解決方法の決定

- (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行う。
- (2) 事情調査の結果、申出人その他福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれはあると認める場合は、知事に対し速やかに通知する。
- (3) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申入れを適切に行う。
- (4) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合には、双方に対し、小委員会の行うあっせんについて紹介する。

5. あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次による。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、小委員会の委員があっせん員になる。
- (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とする。
- (3) 話し合いのみで解決できないと認められる場合は、小委員会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。
- (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、小委員会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。
- (5) どちらかがあっせん案を受け入れない場合又はあっせんが不調に終わった場合は、あっせんは打ち切るものとする。

6. 結果の確認

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

7. 苦情の件数、処理結果等の公表

小委員会が取り扱った苦情の件数、内容、処理結果等について、年に1回以上運営適正化委員会が公表する。

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。

第6条 その他関連事業の実施

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。

2. 社会福祉事業の経営者等に対する研修の実施

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。

3. 巡回指導の実施

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。

4. 調査研究の実施

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

第7条 他の苦情解決の仕組み等との関係

運営適正化委員会での対応が難しい苦情等については、苦情解決に関する関係機関との密接な連携を図り適切に対応する。

第8条 施行期日

苦情解決事業実施要綱は、平成12年10月6日より施行する。

(附則)

この要綱は、平成23年4月1日より施行する。