

# 福祉サービス苦情 解決制度の手引き

秋田県社会福祉協議会  
秋田県運営適正化委員会  
(秋田県福祉サービス相談支援センター)

## はじめに

平成12年6月7日に「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」いわゆる社会福祉法が公布・施行されました。

この中で、利用者個人の権利擁護、福祉サービスの適切な利用や提供を支援する仕組みの一つとして福祉サービスに関する苦情解決制度が導入され、個々の事業者、都道府県区域にそれぞれの体制整備が求められることになりました。

この苦情解決制度の目的は、利用者のサービスに対する満足度やサービス提供者の信頼度の向上、さらに虐待等の権利侵害の防止、そして苦情を密室化せず公平性や透明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、サービスの質の確保及び向上を図るものです。

当委員会では、苦情解決の体制整備に対する各事業者の取組みに役立てていただくためこの度「福祉サービス苦情解決制度の手引き」を作成しました。

この手引きでは、苦情解決のための制度や「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」及び「第三者委員」それぞれの職務を進めていくにあたっての留意点、また、苦情受付から解決に向けての話し合い、さらにその記録、公表にあたっての留意点等、国の指針等に沿ってアウトラインをまとめました。

この手引きを各事業所における「苦情解決」の仕組みづくりや運営にご活用頂き、苦情解決事業の適切な実施に役立てていただければ幸いです。

平成18年2月

秋田県運営適正化委員会

## 目 次

はじめに

1	法的な位置付け等	1
(1)	事業者段階における苦情解決	1
(2)	運営適正化委員会における苦情解決	2
(3)	苦情解決制度における社会福祉事業と介護保険事業の関係	3
2	事業者段階における苦情解決の実施方法と留意点	5
(1)	苦情解決の体制について	5
(2)	苦情解決の手順（様式を含む）	8
	[参考資料]	
	社会福祉法人〇〇会福祉サービス苦情解決実施要綱(例)	12
3	県段階の運営適正化委員会における苦情解決について	21
	秋田県運営適正化委員会要綱	24
	苦情解決事業実施要綱（様式を省略）	29

## 1. 法的な位置付け等

社会福祉法（平成12年6月7日公布、一部施行）は、利用者の立場に立った社会福祉制度の構築を目指すものですが、そのための方法の一つとして、福祉サービスについて、苦情解決の仕組みが規程されました。

一つは、事業者段階での苦情解決の責務が規程され（法第82条）、更に、都道府県の区域内における苦情解決のため、運営適正化委員会の設置（法第83条）が規程されました。従って、福祉サービスの利用者がは、通常は、事業者に苦情を申し立てることが多くなると考えられますが、苦情の内容等によっては、事業者ではなく、直接、県段階の運営適正化委員会を利用することもできます。また、事業者段階で解決が難しい場合も運営適正化委員会へ申し出て、解決していく仕組みになっています。

以上のように、苦情解決は、事業者段階、県段階の運営適正化委員会、更には県による監査指導を含め、重層的な仕組みになっております。

（4頁 図2「福祉サービスに関する苦情解決のしくみの概要図」参照）

### (1) 事業者段階における苦情解決

#### ア 社会福祉法第82条（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

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。

#### イ 社会福祉法第65条（施設の最低基準）

- 1 厚生大臣は、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、必要とされる最低の基準を定めなければならない。
- 2 社会福祉施設の設置者は、前項の基準を遵守しなければならない。

これを受けて、以下の基準で規程されています。

- ・ 児童福祉施設最低基準
- ・ 知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準
- ・ 身体障害者更正援護施設の設備及び運営に関する基準
- ・ 精神障害者社会復帰施設の設備及び運営に関する基準
- ・ 救護施設、更正施設、授産施設及び宿泊所提供施設の設備及び運営に関する最低基準
- ・ 養護老人ホームの設備及び運営に関する基準
- ・ 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の例

第 14 条の 2 児童福祉施設は、その行った処遇に関する入所している者また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 児童福祉施設は、その行った処遇に関し、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長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。

3 児童福祉施設は、社会福祉法第 83 条に規定する運営適正化委員会が行う同法第 85 条第 1 項の規程による調査にできる限り協力しなければならない。

(2) 県段階の運営適正化委員会における苦情解決

社会福祉法第 83 条 (運営適正化委員会)

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。

社会福祉法第 85 条 (運営適正化委員会の行う苦情解決のための相談等)

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。

社会福祉法第 86 条 (運営適正化委員会からの都道府県知事への通知)

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。

(3) 苦情解決制度における社会福祉事業と介護保険事業との関係

介護保険サービスに対する苦情は、事業者自身、居宅介護支援事業所、保険者である区市長村における対応とともに、国民健康保険団体連合会（国保連）による解決の仕組みが用意されています。介護保険事業者については、厚生省が定める運営基準により苦情受付窓口の設置等が求められるが、特別養護老人ホーム、ホームヘルプ、デイサービス

スなどの介護保険事業の一部は、社会福祉法に基づく社会福祉事業としても位置づけられているので(図1)、社会福祉事業を営むものと同様に、苦情解決窓口だけでなく第三者委員を設置するなど体制整備を図ることが必要です。

図1 社会福祉事業と 介護保険事業の関係

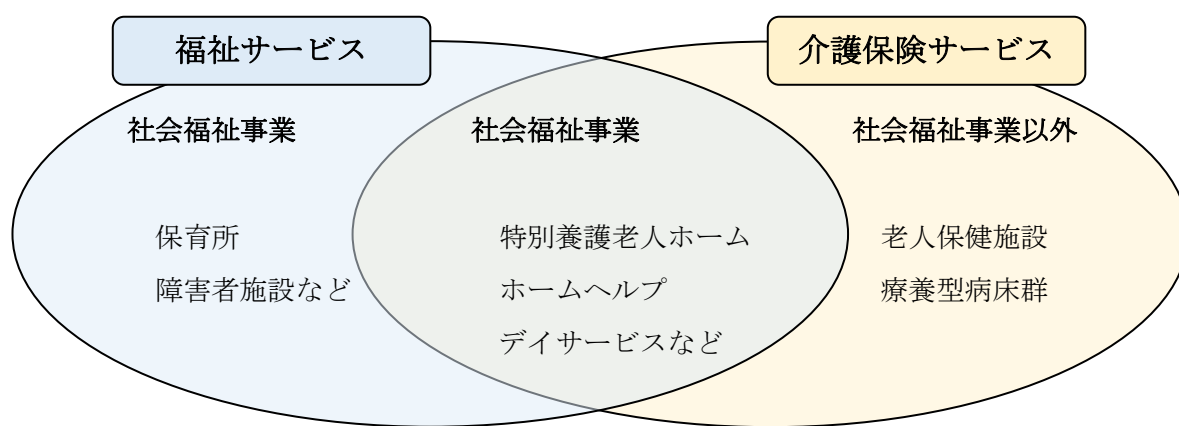
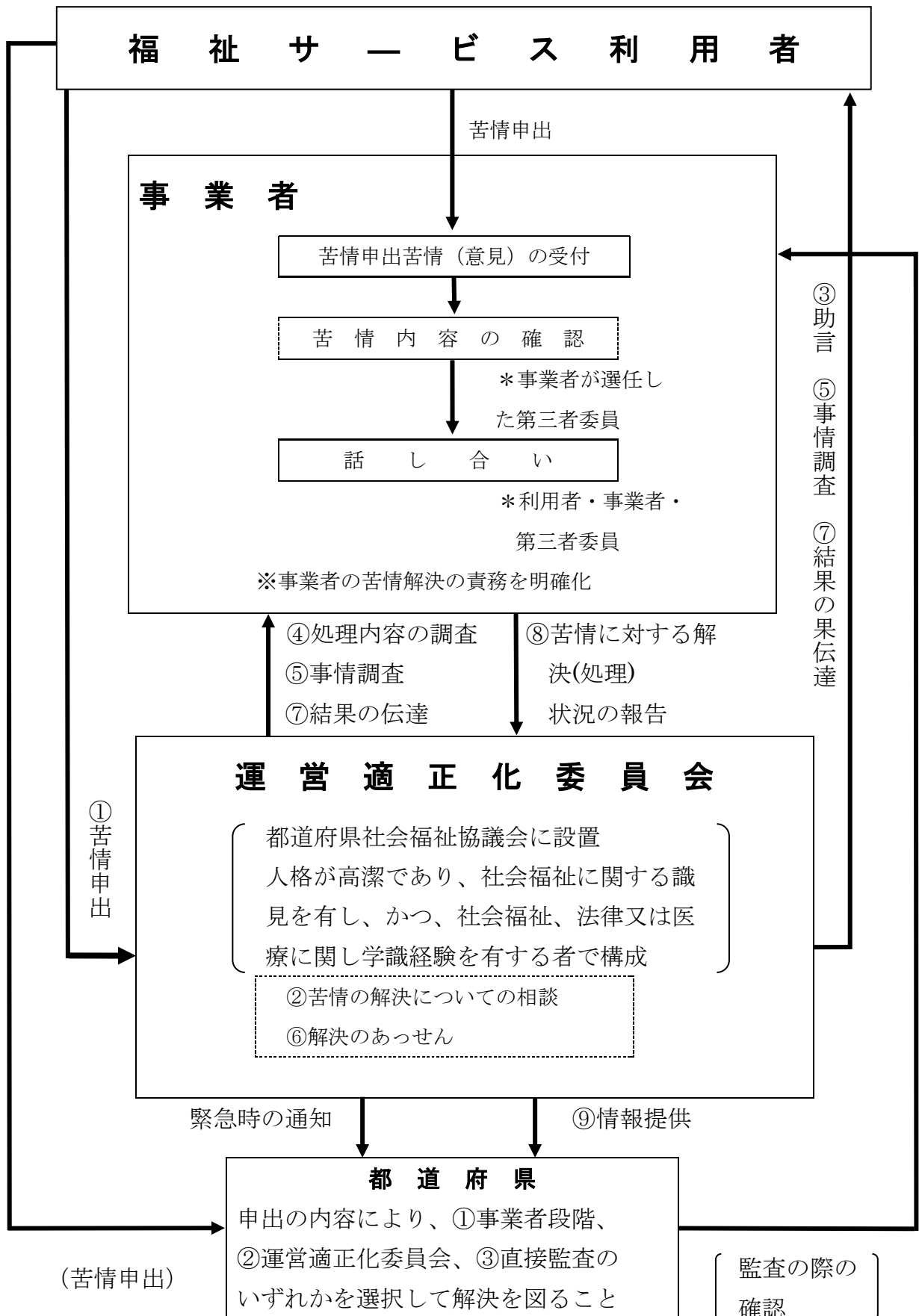


図2 福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



## 2. 事業者段階における苦情解決の実施方法と留意点

### (1) 苦情解決の体制について

福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に取り組む際の参考として、「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 厚生省関係部局長通知。49頁参照）が示されています。この指針では、苦情解決体制を整備するために、事業者段階に、「苦情解決責任者」、「苦情受付担当者」及び「第三者委員」を設置することが規定されています。この中で特に、「第三者委員」は、苦情解決に公平性や透明性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を図るために設置されるものであり、これによって、利用者からの苦情が責任者まで届きにくかったり、密室化することを防ぐねらいがあります。以下、上記指針の内容に沿って、苦情解決の体制整備等について若干の留意点を示します。

#### ア 苦情解決責任者

- 苦情解決の責任体制を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

\* 施設長、理事といった人達がこの職につくこととなりますが、事業者側苦情解決の総括責任者としての役割を担うことになり、苦情についての対外的な対応にも当たることとなります。そのためには、事業所におけるサービスの実施状況、内部の全般について把握していなければなりませんし、日常的にも、サービスの事故点検や見直しに努めることが求められます。

#### イ 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。
- 苦情受付担当者はいかの職務を行う。
  - 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

\* 苦情受付担当者は、事業所ごとに置くのが原則ですが、事業所の規模等状況によっては、他事業所と兼ねて任命されても問題ありません。

\* 苦情受付担当者は、職員の中から任命されますが、サービス利用者が遠慮なく、緊張せずに苦情の申出をしやすいような環境づくりをしていくことが求められます。



- \* 苦情受付担当者は、苦情に関する事案については苦情解決責任者の指揮命令のもとに、苦情解決に当たることになります。

#### ウ 第三者委員

- 設置形態

- ア 事業者は、自らが経営するすべての事業者・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ま増すのであれば、複数事業者や複数法人が共同で設置することも可能である。

- \* 第三者委員という名称は、なじみにくいと考えられますので、「苦情相談員」、「苦情解決委員」など、わかりやすい名称を用いても良いと考えられます。

- 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（理事は除く） 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

- \* 第三者委員は、事業者と利用者双方の中立的な立場に立つことが基本となりますので、利用者や地域からも信頼され、期待される人を選任する必要があります。

- 人数

第三者委員は、中立・公共性の確保のため、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連携が重要である。

- \* 活動は、個々の委員が個別のケースごとに解決に取り組む「独任」が想定されていますが、解決困難なケース等の場合、2～3名の委員で合議し、解決する活動方法も考えられます。

○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、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

\* 委嘱期間は、施設内の状況を把握するまでにある程度の期間が必要なことを考えますと、1～2年を目途にして再任を妨げない方法が考えられます。ただし、あまり、長期にわたることは、公正・中立を保持する観点から望ましくないと考えられます。

○ 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

\* 第三者委員は、以上の職務を基本として苦情の解決に当たっては、できるだけ柔軟かつ迅速、そして、親切、丁寧な対応を心がけることが必要です。

\* 第三者委員の活動としては、次のようなものも考えられます。

- ・ 相談日の設定
- ・ 施設の行事等に参加し、利用者との相互理解を深める。
- ・ 意見箱の設置
- ・ 家族会、保護者会への参加
- ・ 職員会議や学習会への参加

○ 報酬

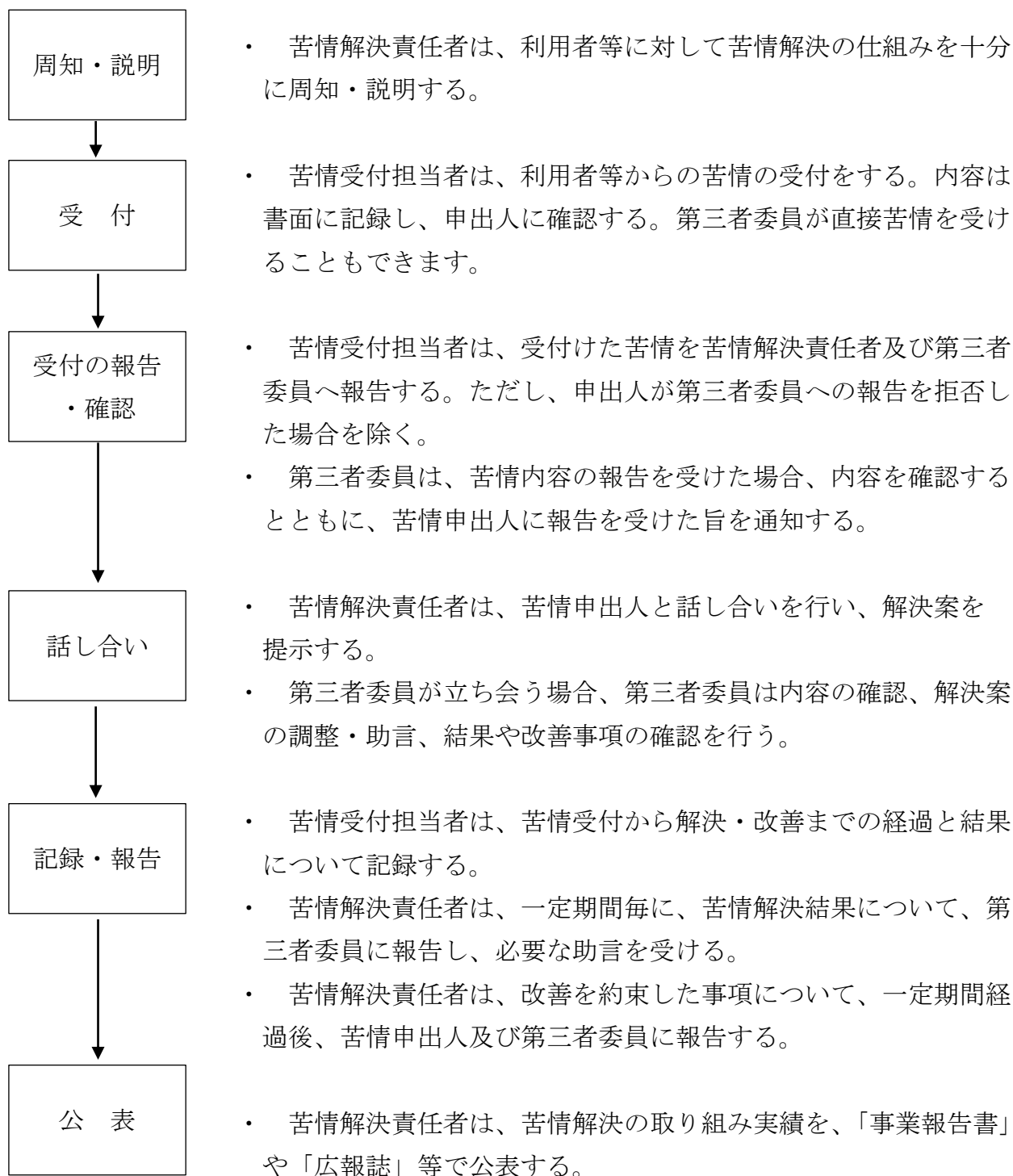
第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費については措置費等により支出することは、差し支えないものとする。

\* 第三者委員が施設から報酬を受けることは、施設側に立つ、あるいは施設に対する発言力が弱くなると見られることにつながるため、中立性を確保するために、配慮が必要です。

## (2) 苦情解説の手順

### ア 苦情解決の流れの概要



## イ 苦情解決の手順

### (ア) 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。

- \* 周知方法としては、パンフレットの作成、掲示板の貼り出し、広報誌への掲載などがあります。この中で、第三者委員の連絡先については、電話等のほかに第三者委員用の意見箱を作って、利用してもらうことも考えられます。
- \* 周知対象は、利用者本人のほか、その家族、代理人、保護者等、本人の苦情を代弁する立場の者、更には、ボランティア等の関係者にも周知することが望ましいと考えます。
- \* 利用者への周知の際に、県段階に設置される「運営適正委員会」にも直接苦情を申し出ることができることを示し、その連絡先を記載することも必要です。

### (イ) 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入れる。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けことができる。
- 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、立ち合いの要否
- 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。

- \* 対象とする苦情の範囲は、次のようなものが考えられます。
  - ① 福祉サービスの内容に関する苦情
  - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行または解除に関する苦情
- \* 申出人は、基本的に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方などから申出があった場合も、できるだけ対応することが望ましいと考えられます。
- \* 苦情の受付は、随時、体制を整えておくことが必要ですが、定期的に相談日を設定し、相談室等で苦情相談を受ける方法も考えられます。

\* 受付担当者は、受付に当たっては、申出人の話を確認しながら、内容を明確にし、更にそれ以外に潜在化しているニーズがないかも見極める必要があります。また、受付の際には、プライバシーに十分配慮する必要があります。

※ 苦情受付書（例）・・・15・16頁参照

(ウ) 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。

\* 第三者委員に直接苦情の申し出があった場合は、第三者委員は申出人の了解を待って苦情解決責任者に連絡します。申出人が了解しない場合は匿名扱いで報告する方法などを考えます。

\* 苦情受付報告書（例）・・・17頁参照

(エ) 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には、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合いを要請することができる。

\* 苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いを行い、解決案を提示します。第三者委員が立ち会う場合、第三者委員は助言や解決案の調整を行います。

\* 苦情受付担当者は、話し合いの経過、結果等を記録しておきます。

※ 話し合い結果記録書(例)・・・18頁参照

- \* 話し合いにより、調整がつかない場合は、苦情解決責任者は、福祉サービス運営適正化委員会等の外部の機関を紹介します。

#### (オ) 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。

- \* 苦情解決や改善を重ねることによりサービスの質の高まり、運営の適正化が確保されていくこととなりますが、そのためには特に、「処理経過」と「結果」が明確に記録されることが重要です。

※ 苦情解決結果報告書（例）・・・19頁参照

※ 改善結果報告書（例）・・・20頁参照

#### (カ) 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めを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

- \* 苦情解決責任者は、申出人のプライバシーに配慮した上で、苦情の解決・改善の実績等を積極的に事業報告書や広報誌等に掲載し、公表します。内訳としては、①申し出のあった苦情件数、②苦情の概要、③処理結果等となります。

(参考資料)

社会福祉法人 ○○○会  
福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱 (例)

第1 目的

福祉サービスに係る利用者からの苦情への適切な対応により、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の福祉サービスの適切な利用を支援する。また、苦情の解決について、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従った方法で進めることにより、円滑・円満な解決の促進や本会の信頼と適正性の確保を図る。

第2 対象とする苦情の範囲

- (1) 本会が提供する福祉サービスの援助の内容に関する事項
- (2) 本会が提供する福祉サービスの利用契約の締結・履行又は解除に関する事項

第3 苦情申出人の範囲

本会が提供するサービスを、利用している利用者、その家族、代理人等

第4 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、会長は、施設長を苦情解決責任者に任命する。

第5 苦情解決担当者

利用者からの苦情申し出を受けるため、会長は苦情受付担当者を任命する。

第6 苦情受付担当者の職務

苦情受付担当者、の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

第7 第三者委員の設置

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を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。第三者委員は、3名以内とし、理事会の承認を待て、会長が委嘱する。

第8 第三者委員の任期

- (1) 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。
- (2) 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の在任期間とする。

第9 第三者委員の職務

第三者委員の職務は、次の通りとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出者への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出者への助言

- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事業の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

#### 第 11 第三者委員への報酬

第三者委員への報酬は、無報酬とする。ただし、活動に要した費用は別途実費弁償することとする。

(備考)この(例)では、国の指針に沿った内容としましたが、中立性が客観的に確保できる場合は報酬を出すことは差し支えないこととされていますので、法人の考えにより、支給規定とすることもできます。

#### 第 11 利用者への周知

本会内への提示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者の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。

#### 第 12 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。

- 2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を様式 1 により記録し、その内容について苦情申出人に確認する

- (1) 苦情内容
- (2) 苦情申出者の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員も助言と立ち会いの要否

- 3 前項第 3 号及び第 4 号が不要な場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

#### 第 13 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、総て苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出者が第三委員への報告を明確に拒否の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も、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の苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認すると共に、苦情申出者に対し報告を受けた旨を、様式 2 により通知する。

#### 第 14 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、苦情申出者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を求めることができる。



2 第三者委員の立会いによる苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いは、次の通りとする。

- (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書面での記録と確認（様式3による）

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。

#### 第15 苦情解決結果の記録・報告

本会が提供する福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (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ごとに苦情解決結果について、様式4により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、苦情申出者に改善を約束した事項について苦情申出者及び第三者委員に対して、様式5により一定期間経過後報告する。

#### 第16 解決結果の公表

利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの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」等の実績を掲載し公表する。

#### 附 則

この要綱は、令和〇〇年〇〇月〇〇日から適用する。

苦情受付書(例)

(苦情受付担当者)

受付日	令和 年 月 日 ( 曜日 )	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	氏名 (フリガナ)		住 所	TEL	
	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ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関する事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関する要望、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"/> 調査してほしい <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 [ ]				

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他 [            ]
処理経過	
結 果	

様式2

(第三者委員→苦情申出人)

### 苦情受付報告書 (例)

令和 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	令和 年 月 日 ( 曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	令和 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )
苦 情 の 内 容			

話し合い結果記録書（例）

令和 年 月 日

（記録者：苦情受付担当者氏名\_\_\_\_\_）

苦情申出人氏名： [利用者本人でない場合の代理人氏名： ]
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名： [立会い無し代]
相談日：令和 年 月 日
【 苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望 】
【 苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案 】
【 苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案 】
【 改善を約束した内容 】
【 話し合いが不調となった原因・意見の相違点 】
[次回話し合いの日時：令和 年 月 日( ) 時 分～]

苦情申出人(代理人) 氏名： [印]

苦情解決責任者 氏名： [印]

第 三 者 委 員 氏 名： [印]

様式 4

(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(例)

令和 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

令和 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	

様式 5

## 改善結果報告書 (例)

(苦情解決責任者→苦情申出人、第三者委員)

令和 年 月 日

(苦情申出人)

(第三者委員) 様

(苦情解決責任者名) 印

令和 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	

### 3. 県段階における苦情解決について

#### —運営適正化委員会における苦情解決—

#### (1) 苦情解決事業実施主体

秋田県社会福祉協議会に秋田県運営適正化委員会を愛称「秋田県福祉サービス相談支援センター」として平成12年10月6日に開設しています。(別添設置要綱 24頁)

#### (2) 秋田県運営適正化委員会について

##### ア 苦情解決小委員会

秋田県運営適正化委員会に苦情解決小委員会が設置されており、利用者からの個別、具体的な苦情を適切に解決するための相談、助言、調査もしくはあっせん等を行います。(別添苦情解決実施要綱 29頁)

##### イ 苦情解決小委員会の委員構成(別添名簿 58頁)

委員会は次の三分野からなる委員5名で構成されています。

- ① 社会福祉に関し学識経験のある公益委員
- ② 法律に関し学識経験のある委員
- ③ 医療に関し学識経験のある委員

#### (3) 苦情解決事業の対象範囲

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です。

また、対象とする「苦情」の範囲は次のとおりです。

- 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

#### (4) 申出人の範囲

申出人の範囲は、利用者、その家族、代理人等のほか、当該福祉サービスの提供に関する状況を把握している当該事業者の職員や民生委員・児童委員等です。

#### (5) 苦情解決の手順(23頁 図3参照)

ア 福祉サービス利用者(以下「申出人」という)からの苦情相談の受付及び意向の確認

イ 解決方法の検討

ウ 事情調査(事実確認の必要がある場合、申出人及び事業者の双方同意の上)

- 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、事業者の意見等



の聴取

エ 解決方法の決定

申出人への助言及び事業者への申し入れ等の内容を検討し、決定する。

オ 申出人及び事業者の話し合い又はあっせん案の作成、提示

カ 結果の確認

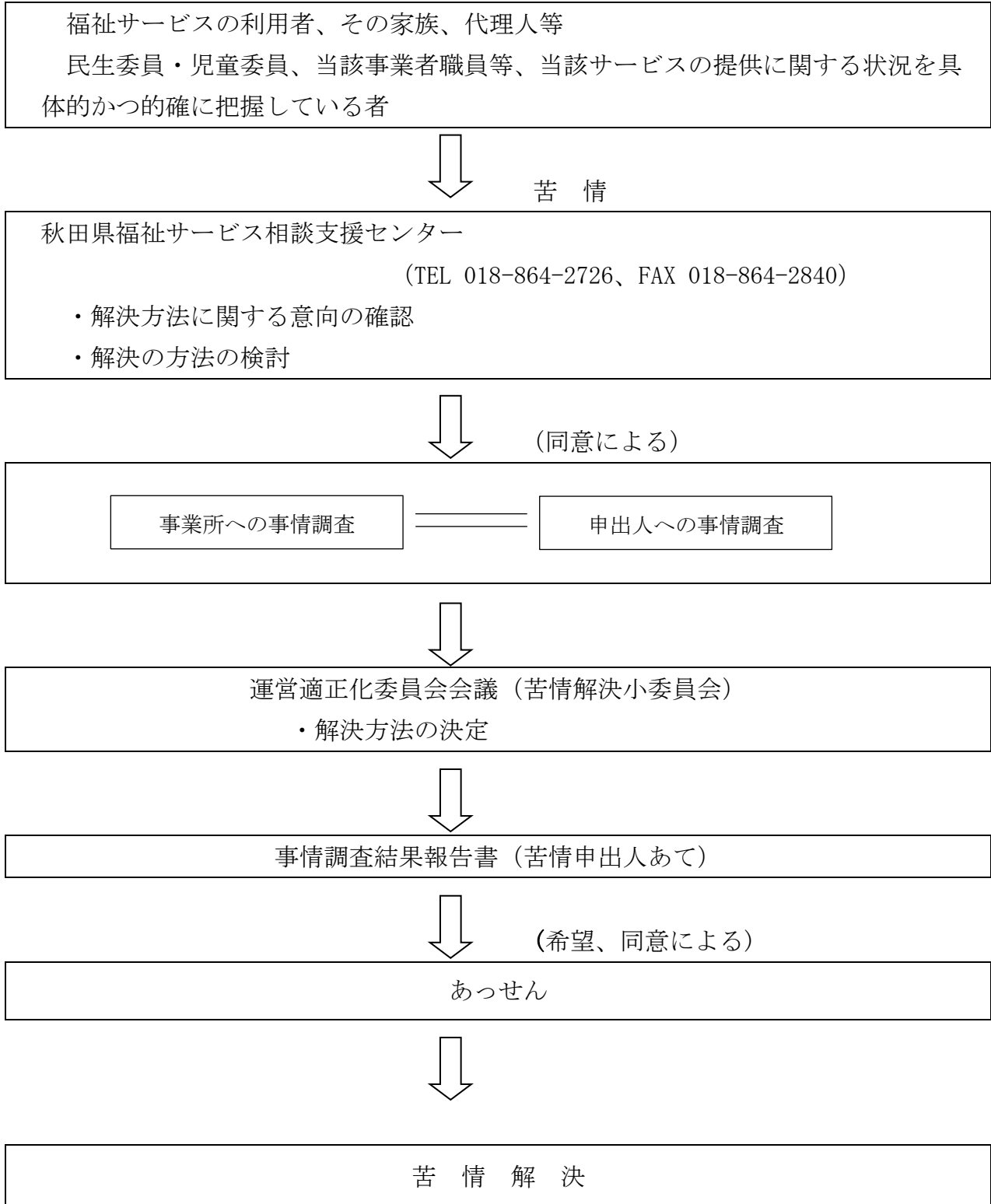
キ 苦情件数、処理結果の公表

また、各段階で不当行為が行われているおそれがある場合、県知事等に通知します。

※ 苦情解決の手順に伴う書式様式1～14は省略。

図 3

秋田県運営適正化委員会における苦情解決の流れ  
(秋田県福祉サービス相談支援センター)



# 秋田県運営適正化委員会設置要綱

## 第1条 目的

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利用者等からの苦情を適切に解決するため、社会福祉法第83条の規定により秋田県運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）を設置する。

## 第2条 設置主体

運営適正化委員会は、社会福祉法人秋田県社会福祉協議会が秋田県福祉サービス支援センターという名称で設置する。

## 第3条 委員会の機能

運営適正化委員会は、第1条の目的を達成するため次の事務を行う。

- ① 福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）の透明性、公正性を確保するため、事業の監視、助言又は勧告（以下「運営監視事務」という。）を行う。
- ② 福祉サービスに関する苦情の解決のため、相談、助言、調査又はあっせん（以下「苦情解決事務」という。）を行う。

## 第4条 委員の構成

1. 運営適正化委員会の委員の構成については、次の各分野（①については、アからウの

3分野）の学識経験を有する者を、特定の分野が多数を占めないよう配慮・選任する。

### ① 社会福祉に関し学識経験を有する委員

次の各分野から、社会福祉全般に関して学識経験を有する者を選任する。

#### ア 公益を代表とする者

民生委員、児童委員、社会福祉士、介護福祉士、社会福祉に係る学問を教授する者等

#### イ 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

痴呆性高齢者、知的障害者、精神障害者等の当事者団体及びその家族会の関係者

#### ウ 福祉サービスの提供者を代表する者

福祉サービスの提供に実際に従事する者。

### ② 法律に関し学識経験を有する委員

法律全般に関する学識経験者のほか、財務・会計に関する学識経験を有する者を選任できるようにする。

### ③ 医療に関し学識経験を有する委員

医療全般に関する学識経験のほか、精神医療に関する学識経験を有する者（医師、精神保健福祉士等）を選任できるようにする。

2. 委員の選任に当たっては、次の点に配慮する。
  - ① アの委員はイ又はウに該当する者であってはならない。
  - ② イ及びウの委員数は、必ず同数でなければならない。
  - ③ 公平性の確保のため、特定分野への偏り避ける趣旨から、イ及びウの委員の合計は委員総数の概ね3分の1以内とする。
  - ④ ウには、福祉サービス利用援助事業の従事者を除くものとする。
- 3 委員は15名以内とする。

#### 第5条 委員の選任

1. 運営適正化委員会の委員については、秋田県社会福祉協議会会長が、選考委員会の同選任に当たっては、秋田県社会福祉協議会会長が決定した運営適正化委員会の委員の定数及び構成に基づき、委員候補者を秋田県社会福祉協議会においてあらかじめ選考し、当該委員候補者を選考委員会に提案するものとする。
2. 委員候補者の選考に当たっては、次の点に配慮する。
  - ① 広く関係団体や行政機関の意見等を参考にし、特定団体の意見のみを重んじることのないようにする。
  - ② 公正な判断が可能であり、福祉サービスの利用者及び福祉サービス提供者の信頼を得ることができる者。
  - ③ 委員会事務の重要性を理解し、運営適正委員会に常に出席し、委員会じむに従事することのできる者。
  - ④ 選考委員会の委員を委員候補者として選考することはできない。
  - ⑤ 委員候補者を選考委員会に提案する際には、運営適正化委員会の委員の定数及び構成並びに各委員候補者が代表している分野、有している学識等を明示する。
  - ⑥ 選考委員会の同意を得られなかった委員候補者があった場合には、当該委員候補者が代表する分野を代表する別の者を再度、委員候補者として選考し、選考委員会に提案する。
  - ⑦ 任期満了、定数の増員又は欠員の補充の場合における委員の選考についても、上記①から⑥までによる。
  - ⑧ 委員の選考については、情報の公開に努め、透明性を確保する。

#### 第6条 委員の任期

1. 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。

#### 第7条 委員の解任

秋田県社会福祉協議会会長は、運営適正化委員会の委員が心身の故障によりその職務

に支障があると認めるとき、又は職務上の義務違反等の委員たるに適しない非行があると認めるときは、委員を解任することができる。

## 第8条 委員長

1. 運営適正化委員会の委員長並びに副委員長は、第4条1項の①のイ及びウを除く分野の委員の中から委員の互選により選出する。
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。

## 第9条 運営適正委員会の会議

1. 運営適正化委員会は、委員長が召集し議長を務める。
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。

## 第10条 小委員会

### 1. 小委員会の設置

運営適正化委員会には、それぞれ1以上の運営監視事務を取り扱う小委員会（以下「運営監視小委員会」という。）及び苦情解決事務を取り扱う小委員会（以下「苦情解決小委員会」という。）を設置する。

### 2. 委員構成及び運営

小委員会を構成する委員については、次の点に留意し、運営監視事務又は苦情解決事務を適切に行うことができる委員を委員長が指名する。

なお、当該小委員会の適切な運営に支障がないと認められる場合には、委員が複数の小委員会の構成員を兼ねることができるものとする。

#### ① 運営監視小委員会

ア 運営監視小委員会は、福祉サービス利用援助事業の透明性、公正性、事業の適正な運営を確保するため、実施主体から定期的に業務実施状況について報告を受け、実施主体の事業全般の監視を行い、実施主体に対する助言、現地調査又は勧告を行うものとする。

イ 小委員会を構成する委員については、法律、財務・会計、医療、福祉の専門的知識を有する者をもって構成するものとする。

ウ 委員は7名以内とする。

エ 運営監視小委員会は、2ヶ月に1回以上開催する。ただし、必要がない場合にはこの限りではない。

② 苦情解決小委員会

- ア 苦情解決小委員会は、福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査又はあっせんを行う。
- イ 小委員会を構成する委員については、次により事業の公正性を確保するとともに、多様な苦情に対応し得るようにする。
  - a 社会福祉に関し学識経験を有する委員、法律に関し学識経験を有する委員及び医療に関し学識経験を有する委員、いずれも1名以上を構成員とする。
  - b 第4条1項①のイ及びウの委員や利害関係を持つ委員を充てることはできない。
- ウ 委員は5名以内とする。
- エ 苦情解決小委員会は、2ヶ月に1回以上開催する。ただし、必要がない場合にはこの限りでない。

③ 小委員会の委員長

- 小委員会の委員長並びに副委員長については、次に配慮し委員の互選により選出する。
- ア 第4条1項①のイ及びウが構成員である場合には、これらの委員を小委員会の委員長及び副委員長とすることはできない。
- イ 運営適正化委員会の委員長は小委員会の委員長を兼ねることができる。ただし、小委員会の委員長は他の小委員会の委員長を兼ねることはできない。
- ウ 小委員会の委員長に事故があるときは、小委員会の副委員長が、その職務を代理する。

④ 小委員会の会議

- ア 小委員会は、小委員会の委員長が召集し議長を務める。
- イ 小委員会は、委員の過半数の出席により会議を開き、議決をする。
- ウ 小委員会の議事は、出席した委員の過半数を持って決し、可否同数のときは、小委員会の委員長の決するところによる。
- エ 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、小委員会の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

**第11条 委員及び守秘義務**

1. 運営適正化委員会の委員及び事務局の職員は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も同様である。
2. 現に運営適正化委員会の委員である者が守秘義務に違反した場合、職務上の義務違反として解任事由に当たるものとする。

**第12条 情報公開及び事業報告**

1. 運営適正化委員会は年に1回以上、組織及び事業の状況等について報告書を作成し、

これを公表する。

- ① 運営適正化委員会の委員の氏名及びその所属する小委員会
  - ② 処理した案件の概要及び件数
  - ③ 選考委員会の委員の氏名及びその委員が代表している分野
2. 運営適正化委員会に対する秋田県社会福祉協議会会長や理事の責任体制の確保及監督を可能とするため、運営適正化委員会は、理事会に対し、年1回以上事業状況等について報告する。

### 第13条 事務局

1. 運営適正化委員会の事務局は、委員会の議決を要しない軽易なもの、常時行う必要のあるもの等であって、事務局において行うことが適当と委員長が認めるものを処理する。
2. 事務局長その他事務局職員は、秋田県社会福祉協議会の職員の身分を有するものであるが、職務上は、事務局長にあつては委員長の命に従い、その他事務局職員にあつては事務局長の指揮を受けるものである。

### 第14条 委員の旅費

委員の旅費等に関しては、秋田県社会福祉協議会「委員等の費用弁償規程」を準用し、予算の範囲内で支給する。

### 第15条 その他

この要綱に定めのない事項については、必要に応じ秋田県社会福祉協議会会長が定めるものとする。

### 第16条 施行期日

運営適正化委員会等の設置要綱は、平成12年11月6日より施行する。

## 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、調査若しくはあつせん又は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 事業の実施主体

苦情解決事業に係る個別の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13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

事業の対象とする福祉サービスの範囲は、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締結、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切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可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。

福祉サービス苦情解決制度の手引

2006年2月再発行

秋田県社会福祉協議会

秋田県運営適正化委員会

(秋田県福祉サービス相談支援センター)

〒010-0922 秋田県秋田市旭北栄町1番5号

秋田県社会福祉会館内

TEL 018-864-2726 FAX 018-864-2742