

福祉サービスに関する苦情解決事業について

ア 事業の必要性

(ア) 背景

今回の法改正により、障害者福祉サービスは、これまでの行政による措置制度から、利用者が自らの意思でサービスを選択し、事業者と対等の立場で契約を結ぶことにより利用する制度へ変更されることとなる（平成15年4月施行）。

併せて、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援するいくつかの仕組みも整備されており、その一つが、福祉サービスの利用者からの苦情を適切に解決する仕組みの制度化である。

(イ) 苦情解決の効果

事業者は、利用者からの苦情を「処理」してしまうという後向きの姿勢ではなく、利用者、事業者双方にとって意義のあるものとなるよう積極的に「解決」という前向きの姿勢が大切である。

すなわち、苦情を適切に解決することは、利用者にとっては、福祉サービスに対する満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講ぜられること等の効果が期待でき、事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供サービスの妥当性の検証が可能となるからである。

(ウ) 二段階の仕組み

福祉サービスに関する苦情は、本来、当事者である利用者と事業者との間で自主的に解決されるべきものである。しかしながら、苦情を密室化せず、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、事業者段階及び都道府県段階それぞれに苦情解決の仕組みを整備することとした。

イ 実施に向けての対応

(ア) 事業者段階の仕組み

社会福祉法第82条では、すべての社会福祉事業の経営者に利用者からの苦情の適切な解決に努めることを求めている。特に社会福祉施設については、法第65条に基づいて、利用者か

らの苦情への対応について最低基準に規定することとしている。今後、個別福祉法において、順次、審議会等必要な手続を経て最低基準を改めることとしているので、適用にあたって、適切な指導をお願いしたい。

事業者段階における苦情解決の具体的な方法については、外部の第三者を交えての解決が望ましいと考えており、そのための指針を示すこととしているので、管内の市町村及び社会福祉法人等関係者に周知願いたい。

(イ) 都道府県段階の仕組み

事業者段階で解決が困難な苦情等を解決するため、社会福祉法第83条では、都道府県社会福祉協議会に、社会福祉、法律、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こととされている。

運営適正化委員会の設置については、「運営適正化委員会等の設置要綱」を、苦情解決事業の実施については、「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱」を定め、通知することとしているので、管下関係機関に周知の上、円滑な事業実施が図られるようご配意願いたい。

なお、本事業に要する経費は、国及び都道府県が補助することとしており、都道府県の補助については、地方交付税による財源措置が講じられているので、必要な予算措置について特に御協力をお願いする。

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（案）

（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営業者とする。

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

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めるとや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 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。

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（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

○ 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、評議員会への諮問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。

(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「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

運営適正化委員会等の設置要綱（案）

1. 運営適正化委員会について

（1）委員の定数について

都道府県社会福祉協議会（以下「都道府県社福協」という。）

運営適正化委員会の委員の定数については、社会福祉法施行令第2条第1項の規定により、都道府県社会福祉協議会が定めることとしている。なお、運営適正化委員会の委員の定数を定めるに当たっては、次に留意すること。

- ① 委員の定数は、福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告（以下「運営監視事務」という。）の件数及び福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあっせん（以下「苦情解決事務」という。）の件数等の運営適正化委員会の事務量その他各地域の特性等の事情を勘案して、運営適正化委員会が運営監視事務及び苦情解決事務（以下「委員会事務」という。）を効率的かつ適切に行うことができる数とする必要があること。
- ② 委員会事務を効率的かつ適切に行うことができるよう必要な事務分担等を可能にするために運営適正化委員会に合議体を設け、合議体において具体的な委員会事務を取り扱うことから、運営適正化委員会の定数は、委員会事務を行うのに必要な合議体の数及び合議体を組織する委員数を具体的に考慮して定めなければならないこと。

（2）委員の構成について

運営適正化委員会の委員の構成については、公正性を旨とする委員会の性格に鑑みるとともに、多様な事例に対して適正に機能を発揮し得るものとするため、次の①から③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選任すること。この際、各分野から複数人を委員とすることが望ましく、また、特定の分野を代表する者が多数を占めることのないようにすること。

① 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員

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こと。

ア 公益を代表する者

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等の関係者

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。なお、公平性の観点から福祉サービス利用援助事業の従事者は適切ではないこと。

また、委員の選任に当たっては次の点に留意すること。

- ・ アの委員はイ又はウに該当する者であってはならないこと
- ・ イ及びウの委員数は、必ず同数でなければならないこと
- ・ 公平性の確保のため、特定分野への偏りを避ける趣旨から、イ及びウの委員の合計は、委員総数の概ね3分の1以内とすべきこと。

② 法律に関し学識経験を有する者である委員

法律全般に関する学識経験のほか、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こと。

③ 医療に関し学識経験を有する者である委員

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こと。

上記①から③までによるほか、運営適正化委員会において、運営監視事務を取り扱う合議体の委員及び苦情解決事務を取り扱う合議体の委員を選考する際に、支障が生じないように十分配慮すること。

(3) 委員の選任等について

① 委員の選任手続きについて

運営適正化委員会の委員については、都道府県社会福祉協議会の代表者が、選考委員会の同意を得て選任すること（選考委員会の組織については2.参照。）。

具体的には、都道府県社会福祉協議会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、委員候補者を都道府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し、その同意を得るものとする。

② 委員候補者の選考に当たっての留意点

ア 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をしないようにすること。

イ 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を選考すること。

ウ 委員会事務の重要性を理解し、運営適正化委員会に常に出席し、委員会事務に従事することのできる者を選考すること。

エ 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こと。

オ 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示すこと。

カ 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と同じ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こと。

キ 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、上記アからカまでによること。

ク 委員の選考については、情報の公開に努め、透明性を確保すること。

(4) 委員の任期について

- ① 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こと。
- ② 委員は、再任されることができること。

(5) 委員の解任について

都道府県社会福祉協議会の代表者は、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こと。

(6) 委員長について

- ① 運営適正化委員会の委員長は、委員の互選により選出されるものであるが、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委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を委員長とすることは、公正性を旨とする運営適正化委員会の性格に鑑み不相当であること。また、委員長の職務を代理する委員についても同様であること。
- ② 委員長は、会務を総理し、運営適正化委員会を代表すること。
- 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こと。

(7) 運営適正化委員会の会議について

- ① 運営適正化委員会は、委員長が招集すること。
- 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こと。
- 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こと。

(8) 合議体について

① 設置について

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合議体及び苦情解決事務を取り扱う合議体を設置すること。

② 構成する委員及び運営について

合議体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よう適当な委員を委員長が指名すること。なお、当該合議体の適切な運営に支障がないと認められる場合には、委員が複数の合議体の構成員を兼ねることができる。

ア 運営監視合議体について

a 運営監視のための合議体の設置

運営監視合議体は、福祉サービス利用援助事業の実施主体（都道府県社会福祉協議会から委託を受けて実施する者を含む。以下、同じ。）が行う事業の透明性、公正性を担保し、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（契約締結審査会による審査を含む。）について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言、現地調査又は勧告を行うものとする。

b 合議体の委員の構成

合議体を構成する委員については、法律、財務・会計、医療、福祉（公益を代表する委員並びに各同数の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及び福祉サービスの提供者を代表する者とする。

（2）①参照。）の専門的知識を有する者をもって構成するものとする。

c 合議体の会議の開催

運営監視合議体の会議は、最低2ヶ月に1回以上開催すること。ただし、案件により開催の必要がない場合には、この限りではない。

イ 苦情解決合議体について

a 苦情解決のための合議体の設置

苦情解決合議体は、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。

b 合議体の委員の構成

合議体を構成する委員については、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ため、次によること。

○ 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のいずれも1名以上を構成員とし、委員の持つ学識経験が、合議体全体として多様となるようにすること。

○ 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又は福祉サービスの提供者を代表する者として選任された委員や利害関係者など苦情の解決において中立・公正な判断を行うのに適当でないと認められる者を充てることはできないこと。

c 合議体の会議の開催

苦情解決合議体の会議は、最低2ヶ月に1回以上開催すること。

③ 長について

合議体の長については、当該合議体を構成する委員の互選により選出されるものであるが、次に留意すること。

ア 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である委員又は福祉サービスの提供者を代表する者である委員が構成員である場合に、これらの委員を合議体の長とすることは、委員会事務における中立性確保の観点から不適當であること。また、長の職務を代理する委員についても同様

であること。

イ 運営適正化委員会の委員長が合議体の長を兼ねることは差し支えないこと。

ウ 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることは、各合議体の責任の所在を明確にする必要性に鑑み望ましくないこと。

④ 合議体の会議について

ア 合議体は、合議体の長が招集すること。

イ 合議体は、これを構成する委員の過半数（三人をもっ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。

ウ 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、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は、合議体の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

(9) 事務局について

① 事務局の行う事務について

運営適正化委員会の事務局は、運営適正化委員会の補助機関であり、委員会事務のうち、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つ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（以下「局務」という。）を処理すること。

② 事務局長その他事務局職員について

事務局長その他事務局職員の選任等については、次によること。

ア 事務局長その他事務局職員は、局務に専従するものとし、事務局職員の数
は、局務を掌理するのに支障のない人数としなければならないこと。

イ 事務局長その他事務局職員については、都道府県社会福祉協議会の代表者が、当該都道府県社会福祉協議会の職員のうちから、局務を適切に行うことができる者を選任すること。

③ 事務局長その他事務局職員は、身分上は、都道府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ので、都道府県社会福祉協議会の代表者が、事務局長その他事務局職員に対して、選任等人事に関する事項以外に、業務命令等をすることはできないこと。

(10) 委員及び職員の守秘義務について

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こと。なお、その職務を退いた後も同様であること。

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こと。

(11) 情報公開及び事業報告について

- ① 事業の透明性を確保する観点から、運営適正化委員会は少なくとも年に1回、その組織及び事業の状況等について報告書を作成し、これを公表すること。
- 具体的には、
- ・ 運営適正化委員会の委員の氏名及びその所属する合議体名
 - ・ 処理した案件の概要及び件数
 - ・ 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
- 等につき、個人のプライバシーに配慮しつつ、可能な限り情報の公表を行うこと。
- ② 運営適正化委員会に対する都道府県社会福祉協議会の代表者や理事の責任体制の確保及び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、少なくとも年に1回、事業の状況等について報告すること。

(12) 運営適正化委員会に関する定款記載事項について

都道府県社会福祉協議会は、設置する運営適正化委員会についての当該都道府県社会福祉協議会における位置付け等を明確にするため、次の事項を定款に記載すること。

- ① 運営適正化委員会の設置
- ② 運営適正化委員会の委員の定数
- ③ 理事会への事業報告義務

2. 選考委員会の委員について

(1) 委員の選任等について

都道府県社会福祉協議会の代表者は、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者その他の関係者の意見を聴いて、それぞれ同数の福祉サービスの利用者を代表する者、社会福祉事業を経営する者を代表する者及び公益を代表する者を選考委員会の委員に選任する。選考委員会の委員の選任については、次のとおり行うこと。

① 委員の選任手続きについて

選考委員会の委員の選任については、厚生省令で規定する方法の中から、あらかじめ社会福祉協議会が定める方法により、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者その他の関係者の意見を聴くものとし、具体的には次のア～ウのいずれかの方法による。

なお、いずれの場合であっても、関係者が特定の候補者に対して異議を申し立てる際には、当該候補者が選考委員として不適切である理由を明確にして行うこととする。

また、選考委員会の委員の選考基準、委員の構成等は、合理的な説明が可能なものでなければならない。

ア あらかじめ社会福祉協議会が選考委員会の委員候補者を選考し、当該候補者を各種公報や公共団体の掲示板などに公示するとともに、これを関係者に十分な周知をするための手段を講じた上で、一定の期間を定めて意見書の提出を受け付けるもの。この際、一定の期間とは2週間程度を目途とし、また意見書については、当該候補者について不適切と思う者について、その旨及び不適切とする理由を明記させる形式で行う。この際、他に推薦すべき者がいる場合には、当該推薦者氏名とその推薦理由を記載させることも考えられる。

イ 都道府県社会福祉協議会が指定し、一定期間公示した期日及び場所において、都道府県社会福祉協議会があらかじめ選考した委員候補者につき、住民、関係者から意見の聴取を行うもの。この際、一定期間とは2週間程度とする。

ウ 上記ア又はイに類する方法で、都道府県社会福祉協議会があらかじめ定める方法。

具体的には、あらかじめ社会福祉協議会が選考委員会の委員候補者を選考し、当該候補者を各種公報や、公共団体及び市町村社会福祉協議会の掲示板などに公示するとともに、これを関係者に十分な周知をするための手段を講じた上で、都道府県社会福祉協議会及び都道府県社会福祉協議会が福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）の業務の一部を委託する市町村社会福祉協議会（以下「基幹的社会福祉協議会」という。）の窓口において、一定の期間（1週間程度）を定めて意見書の提出を受け付けるもの。この際、都道府県社会福祉協議会及び基幹的社会福祉協議会においては、必要に応じて意見書の代筆を行う等、意見書の提出を行おうとする関係者に対して、必要な便宜を図ることとし、当該期間内の意見の提出に困難がないよう、配慮すること。なお、基幹的社会福祉協議会において意見の受付をした場合には、FAX等により、当該意見を速やかに都道府県社会福祉協議会に送付することとする。

なお、意見書に記載すべき内容等については、アと同じである。

② 委員の選任の際の留意点

ア 福祉サービスの利用者を代表する委員及び社会福祉事業を経営する者を代表する委員の選任については、特定の分野・団体に偏ることのないように調整し、できるだけ多くの関係者の意見が反映されるようにすること。

イ 公益を代表する委員については、大学教授、マスコミ関係者、民生委員・児童委員、社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、医師、弁護士等の公益を代表する委員としてふさわしい者であって、福祉サービスの利用者を代表する者又は社会福祉事業を経営する者を代表する者に該当しない者を選任すること。

ウ 運営適正化委員会の委員又は委員候補者を選考委員会の委員として選任

することはできないこと。

(2) 定数について

選考委員会の委員の定数は、各都道府県内においてできるだけ多くの関係団体の意見が反映されることを考慮して定めること。

(3) 委員の任期

- ① 選考委員会の委員の任期は、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。

(4) 委員長

- ① 選考委員会に、公益を代表する委員のうちから委員が選挙する委員長一人を置く。
- ② 委員長は、会務を総理し、選考委員会を代表する。
- ③ 委員長に事故があるときは、公益を代表する委員のうちからあらかじめ委員長が指名する者がその職務を代行する。

(5) 選考委員会の会議

- ① 選考委員会は、委員長が招集する。
- ② 選考委員会は、利用者を代表する委員、社会福祉事業を営営する者を代表する委員及び公益を代表する委員の各二分の一以上が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。
- ③ 選考委員会の議事は、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。

(6) 報酬について

交通費等の実費弁償を除き無報酬とすること。

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱（案）

第1 実施目的

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業（以下「事業」という。）は、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、助言、相談、調査若しくはあつせん又は都道府県知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的とする。

第2 実施主体

事業は、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が実施する。

第3 事業の実施体制

苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、運営適正化委員会に設置される苦情解決合議体により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び苦情解決合議体の組織等については、社会福祉法（昭和26年法律第45号）、社会福祉法施行令（昭和33年政令第185号）、社会福祉法施行規則（昭和26年厚生省令第28号）及び運営適正化委員会等の設置要綱（平成12年6月7日社援第 号社会・援護局長通知）の定めるところによる。

第4 事業の対象範囲

1 対象とする「福祉サービス」の範囲

事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとすること。

ただし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合には、対象範囲を拡大しても差し支えない。

2 対象とする「苦情」の範囲

事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとすること。

(1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情

- ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

3 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

第5 事業の実施方法

1 苦情の受付等

- (1) 苦情の申出は、委員又は常設の事務局が、できる限り常時受け付けること。
- (2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人（以下「申出人」という。）の意向の確認を行うこと。
その際、事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うこと。
なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者（以下「事業者」という。）との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨すること。
- (3) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。
- (4) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行うこと。

2 解決方法の検討

申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討すること。

- ① 事情調査
- ② 申出人への助言
- ③ 申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん
- ④ 都道府県知事への通知

3 事情調査

苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、おおむね次の手順で事情調査を行うこと。

- ① 事業者に対する苦情内容の通知
- ② 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
- ③ 事業者の意見等の聴取

※ なお、運営適正化委員会の行う事情調査その他事業に関連する範囲内において、事業者又は関係職員がその職務等に関する事実を同委員会に伝えることについては、事情調査について利用者の同意を得ていることから、社会福祉に関する法令等において課されている秘密保持義務違反に該当しない「正当な理由」と解される。

4 解決方法の決定

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

5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次によること。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、合議体の委員があっせん員になること。
- (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。
- (3) 話し合いのみで解決ができないと認められる場合は、合議体のあっせん案の提示についての要否を申出人及び事業者の双方から確認すること。
- (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあっせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。

6 結果の確認

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

7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行うこと。

8 標準処理期間

事例の積み重ねにより、苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。

第6 その他関連事業の実施について

1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすくするとともに、社会福祉事業の経営者が安心して事業を利用することができるようにするため、事業に関するパンフレットを作成して配布するなど、広報・啓発に努めること。

2 社会福祉事業の経営者等に対する研修会

苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、社会福祉事業の経営者等に対して必要な研修を実施すること。

3 巡回指導について

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、社会福祉事業の経営者の求めに応じて巡回指導を行うこと。

4 調査研究について

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

また、調査研究の成果を書籍等にするなどの取組が望まれる。

第7 他の苦情解決の仕組み等との関係について

福祉サービスに関する苦情への対応については、地方自治体、社会福祉事業の経営者団体などにおいて相談窓口が設けられつつあるが、さまざまな苦情解決の仕組みが整備されることは望ましいことであり、どの仕組みを利用するかは、利用者の選択によることが基本である。

なお、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、国民健康保険団体連合会において対応することが基本であるが、利用者の選択により運営適正化委員会の事業を活用することも当然可能である。

このような前提の中では、介護報酬の一部負担分の支払に関する苦情等、運営適正

化委員会での対応が難しい苦情については、国民健康保険団体連合会の窓口を紹介するなど、苦情の内容等に応じた適切な対応を行うことが重要であるため、各地域の実情に応じて、関係機関との密接な連絡体制の整備を図ること。

また、生活福祉資金等、独自の審査機関等を設けているものについては、苦情解決の調査に当たってこれらの機関に照会する等の対応を行うこと。

第8 国庫補助

本実施要綱に基づく事業に要する経費については、別に定めるところにより補助するものとする。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図

