

令和 2 年 度
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
事 業 報 告 書

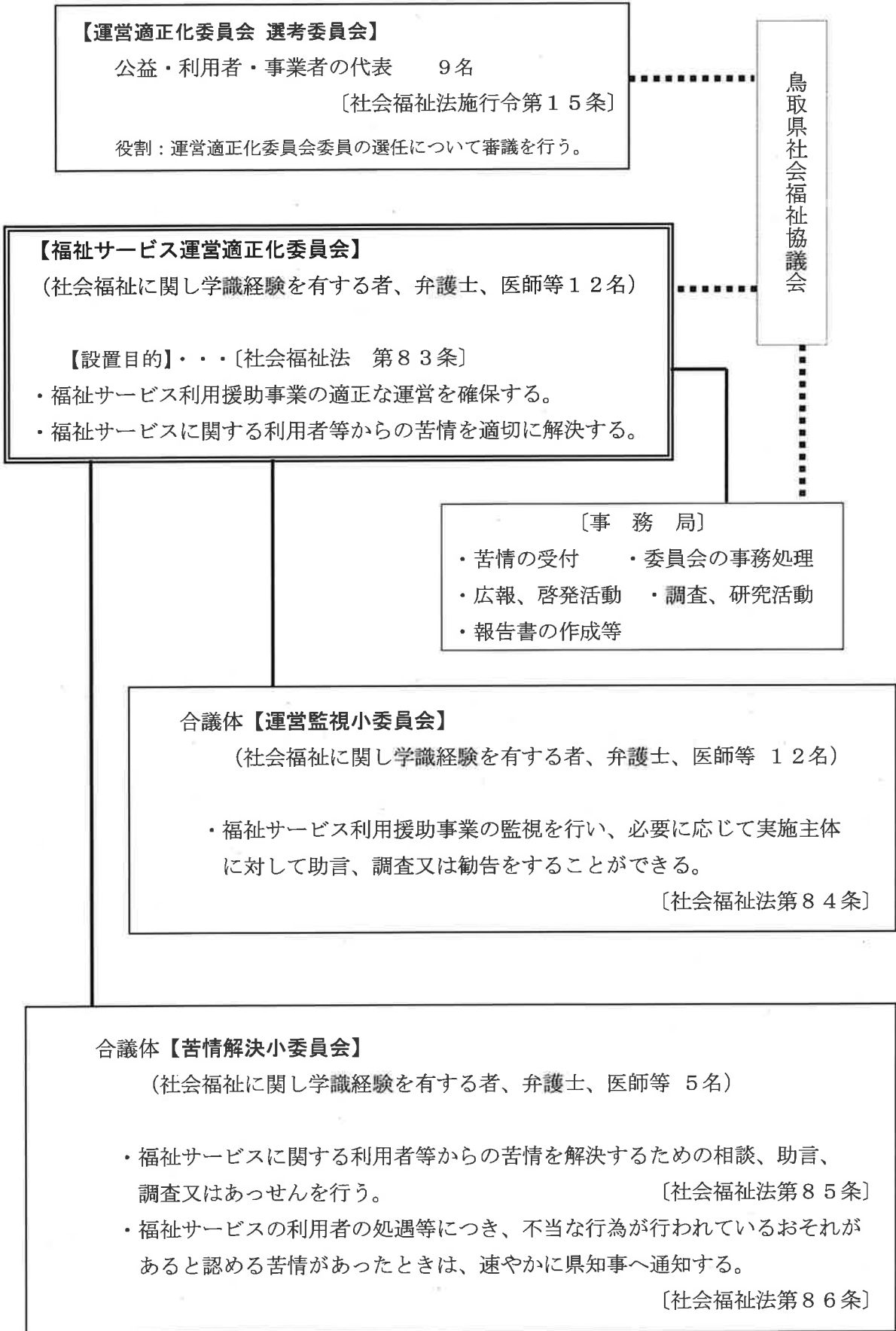
令和 3 年 4 月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	1
2	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況	3
(1)	委員会の開催	3
(2)	研修会の開催	6
(3)	広報・啓発活動	7
(4)	調査研究活動	7
(5)	苦情関係機関の会議・研修会への参加	7
(6)	巡回活動	7
3	受理した苦情案件の概要（問い合わせ、相談等含む）	8
(1)	年度別受付件数等	8
(2)	令和2年度苦情・相談件数の内訳	10
4	主な苦情・相談の内容と対応状況	12
< 参考資料 >		
	・社会福祉法（抜粋）	20
	・福祉サービス運営適正化委員会規程	22
	・福祉サービス運営適正化委員会 選考委員会規程	25
	・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について	26
	・苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」	32

1 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等



【選考委員会委員】

委員長 山田 修平 副委員長 田中 俊幸 (任期：令和2年8月7日～令和4年8月6日)

区 分	氏 名	所 属・役 職
公益の代表	山 田 修 平	学校法人藤田学院理事長
公益の代表	田 中 俊 幸	鳥取県民生児童委員協議会会長
公益の代表	宮 本 則 明	鳥取県福祉保健部長
利用者の代表	山 根 裕	鳥取県身体障害者福祉協会会長
利用者の代表	岡 森 裕	鳥取県老人クラブ連合会会長
利用者の代表	市 谷 貴 志 子	鳥取県精神障害者家族会連合会理事
事業者の代表	田 中 佳 代 子	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	村 尾 和 広	鳥取県老人福祉施設協議会会長
事業者の代表	大 橋 和 久	鳥取県子ども家庭育み協会会長

(令和3年3月31日現在)

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任 期：令和2年9月1日～令和4年8月31日)

区 分	氏 名	所 属・役 職	運営適正化 委員会	運営監視 小委員会	苦情解決 小委員会	
社会福祉に関する 学識経験者	公益 の 代 表	松田 吉正	鳥取県民生児童委員 協議会副会長	委員	委員	委員
		垣屋 稲二良	鳥取県社会福祉士会	副委員長	委員長	副委員長
		丸山 真治	鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局 福祉保健課長	委員	委員	
	利用者 の 代 表	大谷 喜博	鳥取県手をつなぐ 育成会会長	委員	委員	
		藤谷 花津代	認知症の人と家族の会 鳥取県支部	委員	委員	
	提供者 の 代 表	杉岡 淳一	鳥取県社会就労 センター協議会会長	委員	委員	
		岩城 隆志	鳥取県老人福祉施設 協議会副会長	委員	委員	
法律に関する 学識経験者	森永 有紀	鳥取県弁護士会	委員	委員	委員	
	美田 眞一	鳥取県司法書士会	委員長	副委員長	委員長	
	古川 嘉彦	中国税理士会 鳥取支部連合会	委員	委員		
医療に関する 学識経験者	鱸 俊朗	鳥取県医師会	委員	委員	委員	
	三島 絵理	鳥取県精神保健 福祉士会	委員	委員		

(令和3年3月31日現在)

2 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況

(1) 委員会の開催

ア 選考委員会

令和2年8月25日 運営適正化委員会委員の選任に係る審議

イ 運営適正化委員会

◆ 開催日及び協議事項

回数	開催日	協議事項
第1回	4月15日 出席委員数 11名	(1) 令和元年度事業報告について (2) 令和2年度事業計画について
第2回	10月14日 出席委員数 12名	(1) 正・副委員長の互選について (2) 合議体委員の選任について

ウ 運営監視小委員会

◆ 開催日及び審議事項

回数	開催日	審議事項
第1回	4月15日 出席11名	(1) 令和元年度 日常生活自立支援事業の事業報告について (2) 令和2年度 日常生活自立支援事業の事業計画について (3) 契約締結審査会審査状況（令和2年1月～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（令和2年2月末） (5) 日常生活自立支援事業 実施状況・関係会議の報告について
第2回	6月10日 出席12名	(1) 契約締結審査会審査状況（3月～4月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（4月末） (3) 日常生活自立支援事業 実施状況・関係会議の報告について (4) 不祥事の発生に係るお知らせと注意喚起のお願い（堺市社協）
第3回	8月5日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（5～6月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（6月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業 不正防止のポイント（全社協） (5) 令和2年度 市町村社協巡回訪問先一覧について (6) 令和2年度 現地調査候補社協案について
第4回	10月14日 出席12名	(1) 正・副委員長の互選について (2) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (3) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (4) 日常生活自立支援事業の実施状況について (5) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (6) 市町村社協訪問実施記録（前半）について (7) 令和2年度 現地調査日程案について
第5回	12月9日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（9～10月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（10月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 市町村社協訪問実施記録（後半）について (6) 現地調査結果まとめについて（中・西部地区）

回数	開催日	審 議 事 項
第6回	令和3年 2月10日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況(11～12月審査分) (2) 利用契約締結・相談受付状況(12月末) (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 不祥事の発生に係るお知らせと注意喚起のお願い(宮崎県内) (5) 現地調査結果報告と今後の対応について

◆ 受託社会福祉協議会現地調査の状況

実施日	調査対象社会福祉協議会	出席委員
令和2年11月16日	湯梨浜町・北栄町社協	垣屋、丸山、杉岡、古川
令和2年11月20日	伯耆町・米子市社協	美田、大谷、藤谷、三島
令和2年12月14日	岩美町・八頭町社協	松田、森永、鱸

◆ 現地調査の結果(委員助言内容)

1 資産状況の把握について

- ① 財産目録に記載されている預金通帳について、本事業で使用する社協預かり通帳以外に封印保護預かり通帳、本人管理通帳が混在しており、その区別が分かりやすいように様式見直しを検討されたい。
- ② 財産目録に内部審査会当時の預金通帳残高が記載されていたので、定期的に最新の財産目録に更新されたい。
- ③ 預金50万円を超える金額について本人管理通帳に預け替えされ、毎月の支払い等に充てられているが、社協も本人管理通帳の確認を定期的に行われていることから、当該利用者の支援計画に具体的に記載して支援内容を明確にされたい。

<好評価事例>

- ① 預金が50万円を超える利用者については定期預金化を勧められるなど、適正な支援を図られていた。
- ② 個人ファイルの冒頭に1カ月の生活費収支計算書が綴られているケースがあり、きめ細かな支援に役立てられている。

2 内部検査について

- ① 利用件数が約90件と多いこともあり、内部検査が当該社協の内部規程に基づき年1回程度となっているが、本事業の適正運営を図るためにも検査の頻度を高めていただきたい。
- ② 内部検査時の通帳の写しが個人ファイルとは別の簿冊に綴られていたため、手順どおり個人ファイルの資産状況欄に綴られたい。
- ③ 内部検査が金庫管理者でない代理執行者の職員が行っていたのが見られたため、適正に検査を実施されたい。

<好評価事例>

- ① 内部検査を3か月ごとにきめ細かく実施され、本事業の適正管理に努められていた。

3 預かり物件の管理について

- ① 利用者の預金通帳と届出印は同じ金庫内に別々に管理（届出印は金庫内の鍵付き専用保管庫で管理）されているが、鍵管理者（会計責任者）が金庫を開ければ誰でも自由に届出印保管庫の鍵（金庫内の鍵なし引き出しに保管）を使用できる恐れがあることから、不正防止を図る観点から、届出印保管庫の鍵は金庫鍵管理者とは別人が管理されたい。
- ② 通帳やキャッシュカードを保管している金庫について、鍵管理者が朝開けてから夕刻閉めるまで開けたままになっていて適正な管理と言えないので、鍵管理代理者を設置する等、必要な都度開閉するようにして適正な管理に努められたい。

4 記録について

- ① 契約締結前から支援を受けている介護ヘルパーに預けている日常生活用現金の利用状況について、聞き取りがあれば金額をケース記録に記載し職員間で情報共有できるようにしていただきたい。
- ② 地域特性もあるのか利用件数が少ない状況にあるが、相談記録が一つのきっかけにもなるので、契約に至らなかったものについても情報共有していただきたい。
また、相談記録はパソコンだけで入力管理するのではなく、できるだけ紙に印刷して職員に情報を共有していただきたい。
- ③ 前年度の利用援助契約書（原本の写し）に日付が空欄のものが見られたので、適正な契約書を作成されたい。
- ④ 活動確認書（3枚複写）の日付が、別の書類に記載したと思われる日付と重なって写っていたので、書類作成に注意していただきたい。

<好評価事例>

- ① 活動確認書の本人状況の特記事項欄やケース記録が詳細に記録されている他、個人ファイルが統一的に分かりやすく作成・整理されて綴られている。
- ② 利用者ごとに個人ファイルはケース記録など関係書類が見やすく作成・整理されている他、項目毎にカラーの型紙・ラベルを活用して見やすく整理され綴られている。
- ③ 利用者ごとに個人ファイルはケース記録など関係書類が見やすく作成・整理されて綴られている。
- ④ 前回指摘事項は改善されており、利用者ごとに個人ファイルはケース記録など関係書類が見やすく作成・整理されて綴られている。
- ⑤ 専門員連絡会の復命書が当該社協職員全員に供覧され、本事業の周知を図られている。

5 その他

- ① 生活支援員が1人しか配置されていないので、県社協とも連携しながら新たな人材の掘り起こしに努めていただきたい。

<要望>

- ① ローン契約等いろいろな金銭消費貸借契約を行われている利用者に対しては、本事業ではなく成年後見制度への移行を勧められたい。
- ② 当該社協においては既に法人後見を2件受任されているところであるが、精神障がい者等生活支援を行うことが難しい利用者に対し本事業で支援できることには限界があり、成年後見に向け

て関係機関と連携を一層進められたい。

- ③ 利用者だけでなく家族支援も必要な方に対しては、社協だけでなく町役場とも連携を一層強化して対応していただきたい。
- ④ 住民と日常生活の場で直接関わっている関係者等への広報を工夫することにより、本事業の周知啓発に努めていただきたい。

エ 苦情解決小委員会

◆ 開催日及び審議事項

回数	開催日	出席委員数	審議事項
第1回	4月15日	委員5名	苦情の受付・解決状況について審議 (その他) ・第1回 苦情解決事業研修会延期報告 ・第2回 苦情受付担当者研修会案報告 ・第4回 正・副委員長互選 苦情受付担当者研修会結果報告 ・第5回 苦情解決事業 事業計画協議 ・第6回 苦情解決事業研修会等 報告
第2回	6月10日	委員5名	
第3回	8月5日	委員4名	
第4回	10月14日	委員5名	
第5回	12月10日	委員5名	
第6回	令和3年2月10日	委員5名	

(2) 研修会の開催

◆ 令和2年度『苦情受付担当者研修会』

テーマ：「苦情対応の基本的な考え方」

地区	日程・講師	受講者
東部	日時：令和2年9月18日（金） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	28名
中部	日時：令和2年9月11日（金） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	31名
西部	日時：令和2年10月2日（金） 講師：鳥取県西部総合事務所地域振興局 人権相談員 中川 正純 氏	32名

(注) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、定員を大幅縮小して会場開催

参加申込み 計 203名 → 受講者計 91名

◆ 令和2年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時：令和3年3月3日(水)

開催方法：オンライン開催（Zoom使用）

会場参加：県立福祉人材研修センター ホール

演 題：『苦情解決における管理者の役割』

～ 苦情対応を含めた組織マネジメント ～

講 師：日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科

教授 久田 則夫 氏

行政説明：『福祉サービス評価事業について』

説 明 者：鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局

福祉監査指導課 法人指導担当 海浪 啓 課長補佐

参加者：274名 オンライン参加 215名

会場参加 59名

(3) 広報・啓発活動

- 県社協広報誌「志あわせへ」への掲載（7月1日発行：令和元年度苦情受付状況）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決概要・苦情受付状況、リーフレット、ポスター）
- ホームページの更新（研修会開催案内、令和元年度事業報告書掲載）
- 苦情解決ポスター、リーフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）

(4) 調査研究活動

- 「苦情対応事例集」の作成（令和3年3月） 1,500部
- 苦情受付区分別等集計業務
- 運営適正化委員会に関する定期調査報告（全国社会福祉協議会へ提出）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 令和2年度 都道府県運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会
※ WEB開催（動画配信）

[視聴参加期日] 令和2年10月27日(火)～30日(金)

[視 聴 者] 1名

- 令和2年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
※ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため来年度以降に延期

(6) 巡回活動

- 苦情相談対応を兼ねて該当事業所を直接訪問し、苦情状況の把握、助言など実施。
上記以外は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため未実施 計 6回

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

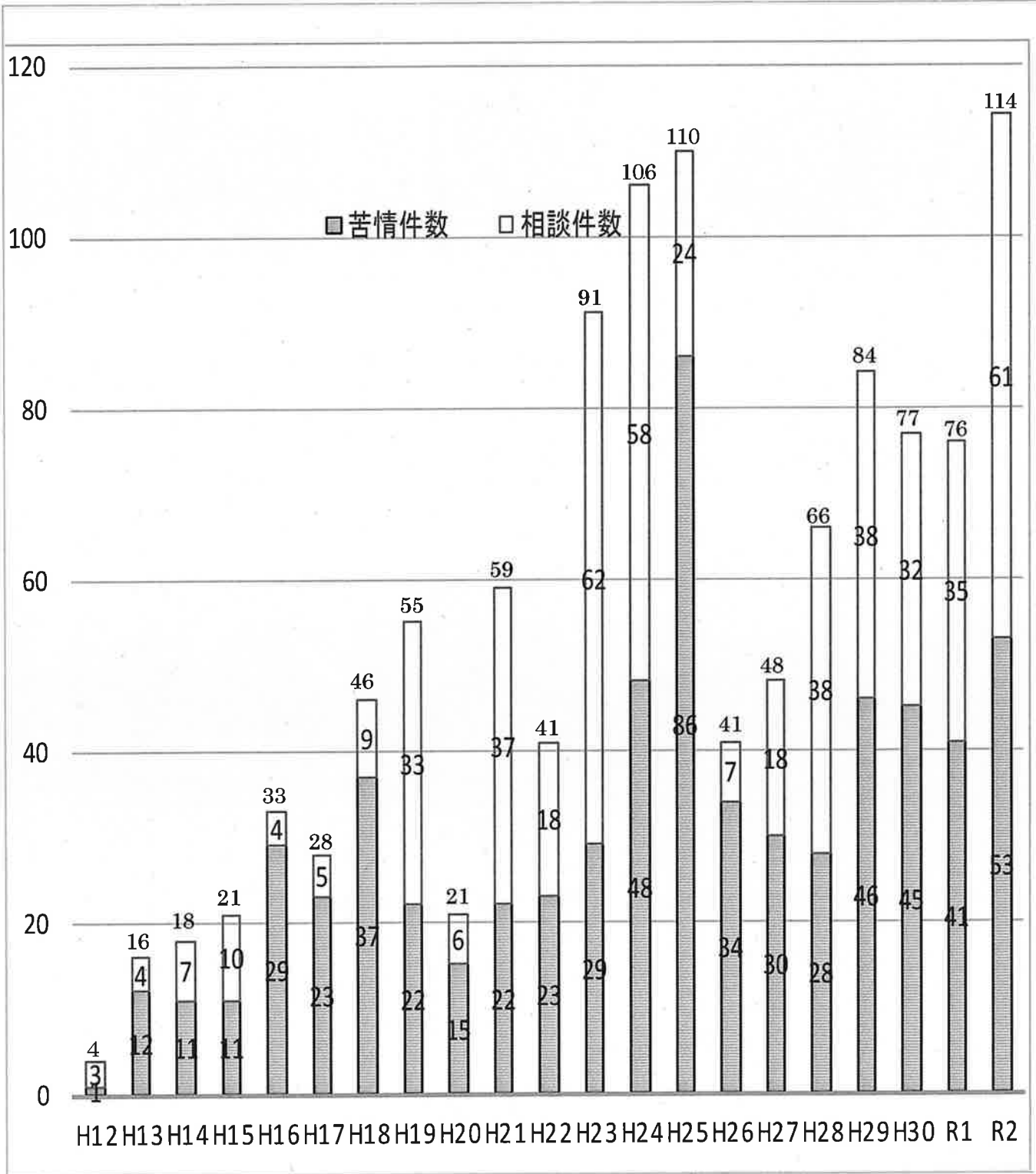
（1）年度別受付件数等

（件）

年 度	来 所 等	書面・電話・メール	計
平成12年度	0 (0)	4 (1)	4 (1)
平成13年度	2 (2)	14 (10)	16 (12)
平成14年度	5 (2)	13 (9)	18 (11)
平成15年度	2 (2)	19 (9)	21 (11)
平成16年度	7 (7)	26 (22)	33 (29)
平成17年度	3 (2)	25 (21)	28 (23)
平成18年度	6 (6)	40 (31)	46 (37)
平成19年度	10 (5)	45 (17)	55 (22)
平成20年度	3 (2)	18 (13)	21 (15)
平成21年度	3 (2)	56 (20)	59 (22)
平成22年度	3 (3)	38 (20)	41 (23)
平成23年度	6 (3)	85 (26)	91 (29)
平成24年度	7 (5)	99 (43)	106 (48)
平成25年度	7 (5)	103 (81)	110 (86)
平成26年度	12 (10)	29 (24)	41 (34)
平成27年度	4 (4)	44 (26)	48 (30)
平成28年度	4 (4)	62 (24)	66 (28)
平成29年度	5 (4)	79 (42)	84 (46)
平成30年度	2 (2)	75 (43)	77 (45)
令和元年度	2 (2)	74 (39)	76 (41)
令和2年度	4 (4)	110 (49)	114 (53)
合 計	97 (76)	1058 (570)	1155 (646)

※（ ）内は苦情件数を再掲

【 受付件数の年次推移 】



(2) 令和元年度苦情・相談件数の内訳

(ア) 申出人の利用施設等の種別

施設等	2年度件数	元年度件数
高齢者	7 (7)	21 (14)
障がい者	100 (40)	47 (22)
児童	3 (3)	3 (2)
その他	4 (3)	5 (3)
計	114 (53)	76 (41)

※ 以下 () 内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	2年度件数	元年度件数
利用者	101 (42)	49 (23)
家族	11 (11)	21 (15)
代理人	1 (0)	1 (0)
職員	1 (0)	1 (0)
元職員	0 (0)	0 (0)
その他	0 (0)	4 (3)
計	114 (53)	76 (41)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	2年度	元年度
1 サービスの内容 (職員の接遇)	6	11
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	22	12
3 説明・情報提供	7	2
4 利用料	6	2
5 被害・損害	2	4
6 権利侵害	10	9
7 その他	0	1
計	53	41

(エ) 苦情解決結果

解決方法	2年度	元年度
1 相談助言	12	7
2 紹介伝達	5	13
3 あっせん	0	0
4 通知	0	0
5 その他	27	20
6 継続中	9	1
7 意見・要望	0	0
計	53	41

【 受付内容詳細件数（重複）】

申出分類	事業区分		高齢者	障がい者	児 童	その他	計
	受付内容						
サービスの利用等に関すること	職員の接遇	関わり方・対応	7	73	2	3	85
		言葉使い	1	2		1	4
		説明不十分	1	11	1	1	14
		その他		17		1	18
	サービスの質や量	食事	1	1	1		3
		環境		59	1		60
		サービス不十分	4	20	3	2	29
		退去・サービス停止	1	11			12
		金銭管理				1	1
		その他	3	69	2	1	75
	説明・情報提供	虚偽記載					0
		相談不十分		3			3
		契約拒否		1			1
		説明不十分	4	24	2	2	32
		その他		3		1	4
利用料等に関すること	利用料	利用料関係	1	6			7
		負担金関係			1		1
		その他の費用	1				1
		説明不十分		4	1		5
		その他	1	6			7
安全等に関すること	被害・損害	介護・支援事故	1				1
		物損					0
		暴力					0
		その他	1	8			9
	権利侵害	虐待	2				2
		暴力					0
		身体拘束					0
		暴言		1			1
		プライバシーの侵害		9			9
		その他	1	25			26
その他	その他	制度に関すること					0
		その他		7		1	8
合 計			30	360	14	14	418

4 主な苦情・相談の内容と対応状況

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	サービス付き 高齢者向け住宅 利用者	現在入居しているサービス付き高齢者向け住宅の家賃等が高い。 家賃等利用料金について、県社協が上限を設定して指導しているのか。	社協は福祉施設の利用料金等を設定し指導できる機関ではなく、特に当該施設の制度から社協が関与していないことを説明。 当該施設との賃貸契約書に賃料等が明記されており、それを確認していただくことを勧めた。 不明事項は市担当課への確認を紹介。
2	保育所 家族	子どもは卵アレルギーがあり、去年は食事内容によっては友達と一緒に食事していたのに、今年度からは誤配膳を防ぐための理由で友達とは別テーブルになった。 保育士側の都合であり、子どものことを考えた対応ではない。マニュアルを変更して欲しい。	マニュアルの変更やアレルギーの個別対応は法人や園での検討が必要であり、園長等に個別対応が可能か相談されることを助言。
3	障がい者 グループホーム 利用者	新型コロナウイルス感染症対策ということで、事業者から急にグループホームの退去を告げられて困っている。 利用規約では転居先を探すことになっているが、何もしてくれない。	当委員会から事業所代表に転居先の斡旋を依頼しようかと確認したところ、却って代表に告げ口をしたように思われるのでやめて欲しいとのこと。 申出人に対し利用規約に基づいて、再度、事業所代表に相談されること、それでも解決できない場合には、再度、当委員会へ相談されるよう勧めた。
4	就労継続支援 B型事業所 利用者	同僚の親しくしていた女性利用者とトラブルになり、精神的に苦痛を感じている。 彼女がいる限り一緒に仕事ができない。 事業所のサービス管理責任者に同じ時間帯にならないように調整をお願いしたが難しいと言われた。 この事業所を辞めたい。	担当相談機関や事業所のサビ管へ配慮していただくよう依頼する旨、説明。担当相談機関及び事業所サビ管へ配慮を依頼。 その後、利用事業所でトラブルのあった女性の退職、相談支援機関の担当相談員の交代等もあり、申出人自身が当該事業所への復帰を希望し、再度当該事業所の利用を再開した。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
5	相談支援機関 (障がい児) 家族	放課後等デイサービスの利用に当たり、必要な支援計画を作成する相談支援機関が同計画の見直しに当たり、保護者の確認・了解を得ずに町役場へ提出している。	町役場担当者の確認漏れも考えられるので、まずは町役場へ状況を確認され、必要に応じて支援機関に対する指導を依頼されるよう助言。
6	障がい者 支援施設 利用者	ホームヘルパーが自宅訪問時に隣室(襖1枚の仕切り)の父の寝室を勝手に覗き、私が父親から文句を言われた。 事業所に対し注意して欲しい。	申出人へ事業所に苦情を伝え、適切な対応を依頼する旨、説明。 事業所に確認。当該ヘルパーは最近訪問していない、隣室との仕切ドアはいつも開いていて見えてしまう状況にある。ヘルパーに再度確認し適切に対処すると回答あり。
7	地域包括 支援センター 家族	地域包括支援センターが、家族の同意なしに母親を病院へ救急入院させた。私は介護福祉士の資格を持ち、事業所で訪問介護の業務を担当し、母親を自宅で介護する自信がある。 元夫が町役場にでたらめなことを言って、役場を利用して実母を病院に連れ出してしまった。当該支援センターの担当者が、実母を救急入院させた後、私の職場を訪れ事後報告されたが、入院先の病院はこちらがお願いしても教えてくれなかった。 市内の主な病院に電話で照会した結果、入院先が分かり、直ぐにでも退院させたかったが、コロナウィルス感染防止等と説明して面会もさせてくれない。	申出人には、地域包括支援センターへ事実確認し納得のいく対応を依頼すると説明したが、町や地域包括支援センターは元夫の言いなりで信頼できないと反論される。 当該センターに確認。高齢者虐待が疑われることから、高齢者虐待防止法に基づきやむを得ない措置として町が実施したとのこと。当該センターに対し、町など関係機関と協議し、申出人が納得される説明・解決策を講じていただくよう依頼。
8	就労継続支援 B型事業所 家族	岡山県蒜山在住の祖母が来県し、事業所を利用している息子が会ったことで事業所を2週間休むことになり、パニック症状になった。 申出人(母)が事業所と相談していたが、事業所からお互いの信頼関係が築けれないと、一方的に解雇された。 おかしいではないか。	支援機関に相談され、事業所の利用再開及び難しい場合は他の事業所の斡旋を依頼されるよう勧めた。 当該支援機関に事情確認。申出人と事業所双方の調整を図ったが難しかった。申出人には他事業所の利用を勧めているとのこと。 支援機関に対し利用者への配慮を依頼。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
9	障がい者相談 支援機関 利用者	障がい者相談支援機関の担当支援員が親身になって対応してくれないことから、体調が悪化しA型事業所を辞めることになった。 被害補償をして欲しい。 (市担当課へ相談済み)	市が当該支援機関に対し事情確認すると説明されており、その結果を待たれることを助言。 被害補償は法テラスを紹介。 市障害者基幹相談支援センターに確認。市と合同で来月、当該支援機関を訪問調査予定。申出人への丁寧な説明、新しく紹介された相談機関との円滑な関係を依頼。
10	障がい者 支援施設 利用者	障がい者支援施設に入所しているが、2年前から女性看護職員と関係が悪くなり未だに拒絶されている。施設に和解を申し入れているが、返事がなく悩んでいる。	申出人へ施設に確認してよいか了解を得て確認。 当該施設長等から説明を受ける。 当時女性看護師が申出人から卑猥な言葉を言われ精神的ショックを受け、申出人の担当を外す。 申出人から当該看護師に謝罪すれば解決すると思込んでいるが、施設としては看護師の気持ちを尊重し静観する方針とのこと。
11	障がい者 相談支援機関 知人(家族)	知人女性が相談支援機関にT市へ転居して生活をやり直したいとお願いしているが、話を聞いてもらえず困っている。 本人は子どもがT市内の児童養護施設におり、T市でやり直したいと希望しているが、担当相談員からは威圧的な言動を言われて体調を悪くしているので、代わりに私が相談している。現在、本人は生活保護を受けて生活している。	当該支援機関に確認。利用者は障害特性でコミュニケーションを取ることができず、申出人が代弁していて、利用者本人の気持ちが不明。利用者には成年後見(保佐人)が選任されていることから、同人から申出人・利用者に説明していただくよう依頼。
12	就労継続支援 B型事業所 家族	利用している事業所責任者の言い方にムカついたので、他の希望事業所の利用をお願いしたい。 コロナ感染防止のため、Y女性職員は寄り道せずに帰宅するように注意するが、自分は寄り道して買い物して帰宅している。 職員も土日は外出自粛すべきである。	担当支援機関に確認。当機関には申出人から他事業所への転所希望相談は受けていないとのこと。 事業所はコロナ感染防止のため不要不急の外出はしないように指導しているが、障害特性もあり行動制限に反感を持っている。 支援機関に申出人への継続的な対応を依頼したが、その後、当事業所を辞め、他事業所へ転所。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
13	小規模多機能型 居宅介護事業所 利用者	小規模多機能型居宅介護を夫婦で利用しているが、サービスの利用時間が短い等について改善を申し入れても、担当ケアマネは同事業所の職員のため人員不足を理由に聞き入れてもらえない。 申出人からは事業所やケアマネの変更について、特段の意思表示はなかった。	当該事業所及び以前利用していた包括支援センターへ確認。 事業所としては、対応に難しい方ではあるが、引き続き丁寧に説明する、支援センターとしては紹介した介護事業所を替わりたのであれば対応していくとのこと。 両事業所の対応方針を申出人へ伝え、一先ず了解される。
14	就労継続支援 A型事業所 利用者	男性指導員から相談機関への相談メールを行う場合は、職場の認可必要と忠告されたが、納得いかない。	当該事業所へ確認。貴委員会へのメール相談について職場では規制していない。明示された指導員に事実関係を確認した結果、申出人へ外部他機関へのメールに個人名を表記しないように注意されたことに対する相談とのこと。
15	児童自立 支援施設 家族	児童自立支援施設に入所している息子（12歳）が一時帰宅した時（11月下旬）、この季節に半袖半ズボン姿であった。 児相には月4万円を送金しているのに、息子は着る服がないと訴える。一体どうなっているのか、安心して預けられない。	担当児童相談所に確認。 衣類等必要な身の回り品は保護者から預かり利用している。 自宅訪問し両親と面談し、負担金の内容を説明。入所時、同意したが未だ納得されていない様子であったが、入所継続の必要性及び生活支援について施設側に必要な改善を依頼する旨説明し、一先ず了解される。
16	障がい者 通所生活 介護施設 家族	通所生活介護事業所の職員のレベルが低く対応が良くない。 所長に何度も苦情を言っているが聞いてもらえず、言い合いになり失礼な言い方をされ、その後挨拶もされなくなった。 監査してもらいたい。	担当支援機関から事業所へ改善要望していただくよう勧めた。 改善されない場合は、当支援機関から他の類似事業所を紹介してもらわれるよう助言。 監査については、市担当課紹介。
17	サービス付き 高齢者向け住宅 利用者	母親が入居中のサ高住から、介護用使い捨て手袋やエプロン等を家族で購入して欲しいと言われたが、介護に必要な用品代は月額費用に含まれていると思っており、施設が負担するものではないのか。	契約書等の記載内容及び入居時の説明内容を確認したところ、入居者負担について具体的な記載なし、入居時の口頭説明は覚えていないとのこと。不明な事項は再度施設側に確認されるよう説明。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
18	短期入所 生活介護 家族	<p>母親（被害妄想、物忘れ症状）がショートステイに行くといじめ殺されると泣き喚くので、担当ケアマネを通じてキャンセルしたところ、3カ月前に予約していた年末年始のショートステイは受入れできないと当該事業所長から突然断られ困った。</p> <p>所長へ受入れをお願いしたが、いじめ殺されるとまで言われたら、責任を持って受入れできないと拒否され、言い合いになってしまった。</p> <p>受入れの基準が所長個人の一時的な感情に左右されており、事業所としての責務を放棄していると言わざるを得ない。</p>	<p>苦情申出の傾聴に努める。</p> <p>申出人は他事業所が利用できるようになったこともあり、無責任な事業所があることを理解してもらいたい、今更、所長に受入れ拒否を撤回してもらおうとは思っていないとのこと。</p> <p>今後、母親のことでトラブルが生じる場合は、担当ケアマネ又は地域包括支援センター等に相談されるよう助言。</p>
19	コロナ 特例貸付 利用者	<p>特例貸付の延長手続きを行うに当たり、社協担当職員から個人情報があるからFAXでは受け付けできないので、持参するか郵送するように言われた。</p> <p>二度手間になっては困るし、コロナで適応障がいになり、人前に行くことはできるだけ避けたい。</p> <p>FAXで確認することは簡単だと思うのに、なぜ受け付けできないのか。</p>	<p>県社協担当者に報告。</p> <p>県社協担当者が申出人へ説明。電話で書類内容を確認し、担当社協へ郵送していただくことで、申出人も了解。</p> <p>当委員会から申出人へ担当社協側の事情等を説明。申出人は、FAXを受け付けしないことに納得いかない様子であったが、県社協担当者に丁寧に対応してもらったと、了解される。</p>
20	就労継続支援 B型事業所 利用者	<p>事業所を退職したので、先月分と昨日までの工賃を支払って欲しい。今朝、電話して受け取りに行くと約束したのに、担当者がその後休んでしまい支払ってもらえない。所持金もほとんどなく生活できないので、今日支払って欲しい。</p>	<p>当該法人理事長へ確認。</p> <p>申出人について、市等が対応策を検討中。当事業所の工賃支払い日は毎月15日であり支払う義務もないこと、今支払ってしまうと直ちに浪費してしまう恐れがあり、申出人へは「対応策を検討中である」と伝えて欲しいとのことであり、申出人へその旨連絡。</p> <p>後日、その後の経過を理事長へ確認。15日の工賃支給の確認、再利用を希望された場合の配慮を依頼。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
21	障がい者 訪問介護 事業所 利用者	ヘルパーが利用をキャンセルしたにもかかわらず来宅する、35分以上も遅れて来る、家事援助サービスを頼んでも全然対応してくれない、玄関ドアを大きな音を立てて閉めるなど態度が良くない。 事業者は利用契約に違反していながら謝罪もない。	事業所代表及び担当支援機関に確認。直前キャンセルが度々発生、人員関係で代替ヘルパーを手配できなかった、申出人の気持ちを損ねた件は支援機関を通じてお詫びしたと説明あり。 事業所・支援機関からの確認内容を申出人へ説明するとともに、サービス提供に係るトラブル等については早めに支援機関に相談するよう勧め、一先ず納得される。
22	日常生活自立 支援事業 利用者	日常生活自立支援事業を利用しているが、担当の支援員の言葉遣いや対応の仕方で心に痛手を負った。 担当支援員が利用事業所を訪れ、私が製造を担当しているパンを購入されたが、口に合わないと文句を言われ傷ついた。 また、銀行での支払い手続きの際、利用クレジットのことで何に使ったのかと詮索され、デリカシーがないと憤慨した。	担当支援員は申出人のことを心配してわざわざ事業所に出向きパンを購入されたり、毎月のクレジット支払いを気にされて確認されただけであり、深刻に思わないようにと助言。併せて社協の担当専門員に配慮を依頼するので安心するようにと説明。 社協担当専門員に申出人からの相談内容を伝え、事情を確認するとともに、今後も配慮していただくよう依頼。
23	就労継続支援 A型事業所 利用者	工場長・担当指導員から（B型移動について）相談があり、最初納得し自身口頭返事したが、数日経過すると納得できない。 勤務先では理解不可能である。	当該事業所へ報告し確認。 本事案について、申出人から事業所へもメール有り。本日は体調不良（積雪?）で休み。両親からも既に説明済みと思っているが、これまでA型事業所で本人なりに何とか頑張っていたので、B型移行について納得しづらいのかもしれない。丁寧に説明し納得していただくよう努めていきたいとのこと。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
24	就労継続支援 B型事業所 利用者	大雪警報が出ていたが、昼頃には道路事情も良くなっていたはずなのに事業所から迎えに来てもらえなかった。 後で確認したところ、当日は雪の関係で14時には作業が終わるので迎えに行かなかったが、他の利用者の中には15時頃まで作業していた人もいた。 T運転士は運転が荒く、何回も吐きそうになった。損害賠償も考えている。	申出人には事業所に確認し、回答することを伝える。 事業所代表へ確認。申出人の送迎苦情はおかしい。当日の送迎・利用状況及び今朝、申出人へサビ管が利用時間短縮の経緯を説明したら、納得されたとのこと。 T運転士はこの10年間無事故無違反のドライバーで運転が荒いとは思っていない。他の利用者から苦情は寄せられていない。 申出人へ上記確認事項を報告したところ、当初言われなかった事故の事を持ち出されたので、事業所代表等に確認するよう助言。 事業所代表へ確認し、申出人が納得する説明をされるよう依頼。
25	コロナ 特例貸付 利用者	コロナ特例貸付申請について2月に不承認となっているが、通知が届いていない。審査以外の部分で明確な不承認理由が分からない。再申請した方がよいか。	県社協担当へ適切な対応を依頼。担当から、申出人へ本事案に係る対応経緯及び不承認の理由、今後の処理手続き等について回答。 翌日、申出人から県社協担当へ生活福祉資金貸付について再度、相談メールあり。→県社協担当に再度、適切な対応を依頼。
26	介護老人 保健施設 家族	母親が入所していた介護老人保健施設での転倒事故等に係る介護対応（その後、入院し死去）について、施設へ質問票を提出したが、保証人（弟）が同席されなければ説明できないと不誠実である。	申出人へ施設から納得のいく詳しい対応状況の説明を保証人の弟と一緒に再度受けられるよう勧めたが、弟は関心がない、今更、施設の説明を聞いても無駄であるとの気持ちを示される。 施設との話し合いを拒まれ、これ以上、当委員会として本事案について関わることは難しいと判断。 他に相談できる窓口を確認されたので、介護サービスに関する苦情相談窓口である「国保連合会」を紹介。

27	就労継続支援 B型事業所 利用検討者	B型事業所では時間給制度が無い、通勤車で通っても交通費支給手当が支給されないのは障害者いじめだ。	当該事業所へ確認。当法人のB型の工賃支給規定及び交通費手当の考え方について聴取。 B型転所に当たり、支援機関と連携しながら、申出人が十分に納得される説明をしていただくよう依頼。
28	居宅介護支援 事業所 家 族	母親を自宅において自分1人で介護していた。昨年正月明け、母親がデイサービスに行った後、担当ケアマネ等が自宅に押しかけてきて、母親をショートステイに入所させたが、脱水症状がみられるとのことで病院に入院することになり、現在は介護療養型医療施設で療養を続けている。 ショートステイ入所の説明について、未だに納得がいかない。	母親のショートステイ入所は1年以上前のことであり、どうしても確認されたいのかと再確認した上で、当該事業所に報告し、当時の経緯等を事業所から説明させる旨、回答。 事業所に当時の母親・申出人の状況を確認。認知症の母親に対し、申出人は手が出たりし、母親がデイサービスに来所された当日、顔がアザだらけになっていたことから、町地域包括支援センターと一緒に申出人宅へ訪問し、申出人との生活を切り離すために、ショートステイへの入所を勧めた。 申出人へ当時の経緯を適切に説明されるよう依頼。 事業所管理者及び町地域包括支援センターが申出人と面談した結果、申出人もその経緯について納得。

参 考 資 料

社会福祉法（抜粋）

（昭和二十六年三月二十九日法律第四十五号）

第一章 総則

（目的）

第1条 この法律は、社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定め、社会福祉を目的とする他の法律と相まって、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もつて社会福祉の増進に資することを目的とする。

（定義）

第2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 ～

十二 福祉サービス利用援助事業（精神上の理由により日常生活を営むのに支障がある者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービス（前項各号及び前各号の事業において提供されるものに限る。以下この号において同じ。）の利用に関し相談に応じ、及び助言を行い、並びに福祉サービスの提供を受けるために必要な手続又は福祉サービスの利用に要する費用の支払に関する便宜を供与することその他の福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を一体的に行う事業をいう。）

～ 略 ～

第八章 福祉サービスの適切な利用

第2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80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81条 都道府県社会福祉協議会は、第110条第1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 82 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 83 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 84 条 運営適正化委員会は、第 81 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 85 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 86 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 87 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。

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会規程

(目的)

第1条 鳥取県における福祉サービス利用援助事業の適切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、社会福祉法（昭和26年法律第45号）（以下、「法」という。）第83条の規定に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会（以下、「県社協」という。）に設置する福祉サービス運営適正化委員会（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

(任務)

第2条 委員会は、法第84条、第85条及び第86条に規定するもののほか、法第2条第3項第12号に規定するものに対して助言または勧告をするものとする。

2 事業を円滑に推進するため、前項に関して社会福祉事業を経営する者並びに福祉サービス利用者等に対する適切な情報公開、情報提供並びに研修会及び広報活動を行うものとする。

(定数)

第3条 委員会の委員の定数は12名とする。

2 委員会の委員の定数を変更しようとするときは、委員会の意見を聴かなければならない。

(選任等)

第4条 委員会の委員は、別表に基づき福祉サービス運営適正化委員会選考委員会の同意を得て、県社協会長が選任する。

2 県社協会長は、委員がその職務の遂行に支障があると認めるとき、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と認めるときは、これを解任することができる。

(任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任は妨げない。

(委員長及び副委員長)

第6条 委員会には委員長1名、副委員長1名を置き、委員の互選によってこれを定める。

ただし、別表中1のイ並びにウにより選任された委員を除く。

2 委員長は委員会を代表し、会務を総理する。

3 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第7条 委員会は2月に1回以上開催するものとし、委員長が招集し、その議長となる。

2 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 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決する。

(合議体)

第8条 第2条の業務を円滑に実施するため、委員会に次の各号に掲げる合議体を設置するものとする。なお、合議体の運営に関して必要な事項は別に定める。

(1) 福祉サービス利用援助事業に関する合議体

(2) 福祉サービスの苦情解決に関する合議体

2 合議体は、委員のうちから委員長が指名するものとする。ただし、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委員を兼ねることができる。

3 第1項の合議体を構成する委員の定数はそれぞれ3人以上とする。

4 合議体にはそれぞれ委員の互選により、長を置くものとする。ただし、別表中の1のイ並びにウにより選任された委員は長になることはできない。

5 合議体の長は委員長が兼ねることができるものとする。

6 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることはできないものとする。

7 合議体の決議は、これをもって委員会の決議とする。

(報告)

第9条 委員会は、県社協会長に対して事業の状況を報告しなければならない。

(事務局)

第10条 委員会の事務局は、県社協に置く。

2 事務局は委員会の庶務を処理する。

(その他)

第11条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、委員長が委員会に諮って別に定める。

付 則

1 この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

(別表)

福祉サービス運営適正化委員会委員構成表

分野	適正化委員			備考
	苦情解決 担当委員	運営監視 担当委員		
①社会福祉 に関し学識 経験を有す る者	ア 公益を代 表する者	2	3	
	イ 対象者を 支援する 代表		2	
	ウ サービス 提供者の 代表		2	
②法律に関 し学識経験 (財務、会計) を有する者		2	3	
③医療に関 し学識経験 を有する者		1	2	

注(1)

- ※ イ・ウの委員は必ず同数であること
- ※ イ・ウの委員の合計が委員総数の概ね1/3以内とすべきこと
- ※ イ・ウの委員は苦情解決委員にはなれないこと
- ※ 合議体の構成人数は3人以上とすること

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会選考委員会規程

(目的)

第1条 この規程は、福祉サービス運営適正化委員会の委員を選考するための選考委員会（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

(任務)

第2条 委員会は、福祉サービス運営適正化委員会規程第4条に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会会長（以下、「県社協会長」という。）が選考、提案した運営適正化委員会委員候補者について審議を行う。

(委員の構成)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる者で構成し、県社協会長が委嘱する。

- (1) 福祉サービスの利用者を代表する者 3名
- (2) 社会福祉事業を営業者を代表する者 3名
- (3) 公益を代表する者 3名

2 県社協会長は、委員を委嘱するにあたり、委員候補者の公示を行い、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の営業者、その他の関係者から意見を聴取しなければならない。

3 委員に欠員が生じ、補充選任する場合についても同様とする。

4 公示及び意見聴取に関する必要な事項は、別に定める。

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし再任を妨げない。

2 委員に欠員が生じたときの補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員長)

第5条 委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、公益を代表する委員の中から選挙する。

2 委員長は委員会を代表し、会務を統括する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会は委員長が招集し、その議長となる。

2 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の各2分の1以上の出席がなければ、その議事を開き、議決することができない。

3 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決するところによる。

(その他)

第7条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、県社協会長が別に定める。

付 則

1 この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

改正後全文

社援第1354号
平成12年6月7日

(一部改正)
社援発0307第7号
平成29年3月7日

各都道府県知事 殿

厚生省社会・援護局長

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について

本日付で公布、施行された「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年法律第111号)」の施行に伴い、社会福祉法第83条の規定により、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苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところです。

つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定めましたので、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配慮願います。

なお、当該実施要綱は、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。

別紙

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

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、調査若しくはあっ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について(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 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、地域における社会福祉事業以外の福祉サービスの供給状況などを踏まえ、これらのサービス利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、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

なお、次に該当する場合は、実質的な苦情解決が困難なものとして、事業の対象として取り扱わないことができること。

- (1) 苦情に係る紛争について、裁判所において係争中又は判決等がなされた場合
- (2) 行政不服審査法の規定による不服申し立てがなされている又は不服申し立てによる裁決、決定があった場合
- (3) 他の苦情解決機関において既に受理され、審査等が行われている場合
- (4) 既に当該運営適正化委員会において、審査等がなされ、対応が終了している場合
- (5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合
- (6) 業務上の過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容とする場合
- (7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

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。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (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。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (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。

このような前提の下、利用者の権利擁護を図る観点から、他の苦情解決機関等との連携を十分に確保すること。したがって、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。

苦情解決事務の対象となる

「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」

令和2年3月
全国社会福祉協議会

運営適正化委員会における福祉サービスの苦情解決とは、「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こと」と社会福祉法に規定されている。

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（第1種、第2種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスとし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合に、対象範囲を拡大して差し支えないことが通知されている。

「苦情の範囲」は、「処遇の内容」「利用契約の締結、履行、介助」と通知されている。「苦情の申出人の範囲」は、「福祉サービスの利用者」「福祉サービス利用者の家族」「代理人等」「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」と通知されている。

一方で、老人福祉法、障害者自立支援法以前（以下、「改正前」とする。）の身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法には、運営要綱や通知による福祉サービスもある。このことから、本会では、運営適正化委員会の苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」等について、以下の「福祉サービス」を想定し、列記することとした。

また、個別の法令（例えば、介護保険制度（市町村、国民健康保険団体連合会）、生活福祉資金貸付制度（貸付審査等運営委員会））で苦情対応が規程されている事業については、その法令が優先される。

社会福祉法に規定される社会福祉事業

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
第一種社会福祉事業	第2項 第1号	救護施設
		更生施設
		生活保護施設事業（医療保護施設）
		生活保護施設事業（授産施設）
		生活保護施設事業（宿所提供施設）
		生計困難者に対して助葬を行う事業
	第2号	乳児院
		母子生活支援施設
		児童養護施設
		障害児入所施設（福祉型障害児入所施設）
		障害児入所施設（医療型障害児入所施設）
		児童心理治療施設
		児童自立支援施設
	第3号	養護老人ホーム
		特別養護老人ホーム（地域密着型）
		特別養護老人ホーム（介護福祉サービス）
		軽費老人ホーム
	第4号	障害者支援施設（施設入所支援）
		障害者支援施設（生活介護）
		障害者支援施設（自立訓練（機能訓練））
		障害者支援施設（自立訓練（生活訓練））
		障害者支援施設（就労移行支援）
	障害者支援施設（就労継続支援B型）	
第6号	婦人保護施設	
第7号	授産施設	
	生計困難者に対する資金融通事業	
第113条 第1項	共同募金を行う事業	
第二種社会福祉事業	第3項 第1号	生計困難者に対する金銭補助事業
		生活に関する相談に応じる事業
	第1号の2	認定生活困窮者就労訓練事業
	第2号	障害児通所支援事業（児童発達支援）
		障害児通所支援事業（医療型児童発達支援）
		障害児通所支援事業（放課後デイサービス）
障害児通所支援事業（保育所等訪問支援）		
障害児通所支援事業（居宅訪問型児童発達支援）		

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
		障害児相談支援事業（障害児支援利用援助）
		障害児相談支援事業（継続障害児利用援助）
		児童自立生活援助事業
		放課後児童健全育成事業
		子育て短期支援事業
		乳児家庭全戸訪問事業
		養育支援訪問事業
		地域子育て支援拠点事業
		一時預かり事業
		小規模住居型児童養育事業
		小規模保育事業
		病児保育事業
		子育て援助活動支援事業
		助産施設
		保育所
		児童厚生施設（児童遊園）
		児童厚生施設（児童館）
		児童家庭支援センター
		児童福祉増進相談事業
	第2号の2	幼保連携型認定こども園
	第2号の3	養子縁組あっせん事業
	第3号	母子家庭等日常生活支援事業
		寡婦日常生活支援事業
		母子福祉施設（母子福祉センター）
		母子福祉施設（母子休養ホーム）
	第4号	老人居宅介護等事業（訪問介護）
		老人居宅介護等事業（定期・随時訪問介護）
		老人居宅介護等事業（夜間対応型訪問介護）
		老人デイサービス事業（通所介護）
		老人デイサービスセンター（通所介護）
		老人デイサービス事業（地域密着型通所介護）
		老人デイサービスセンター（地域密着型通所介護）
		老人デイサービス事業（認知症対応型通所介護）
		老人デイサービスセンター（認知症対応型通所介護）
		老人短期入所事業（短期入所生活介護）
		老人短期入所施設（短期入所生活介護）
		小規模多機能型居宅介護事業
		認知症対応型老人共同生活援助事業
		複合型サービス福祉事業（複合型サービス＝看護小規模多機能型居宅介護）
		老人福祉センター
		老人介護支援センター

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
	第4号の2	障害福祉サービス事業（居宅介護）
		障害福祉サービス事業（重度訪問介護）
		障害福祉サービス事業（同行援護）
		障害福祉サービス事業（行動援護）
		障害福祉サービス事業（療養介護）
		障害福祉サービス事業（生活介護）
		障害福祉サービス事業（短期入所）
		障害福祉サービス事業（包括支援）
		障害福祉サービス事業（機能訓練）
		障害福祉サービス事業（生活訓練）
		障害福祉サービス事業（就労移行支援）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援A型）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援B型）
		障害福祉サービス事業（共同生活援助）
		障害福祉サービス事業（就労定着支援）
		障害福祉サービス事業（自立生活援助）
		地域移行支援
		地域定着支援
		計画相談支援
		移動支援事業
	地域活動支援センター	
	福祉ホーム	
	第5号	身体障害者生活訓練等事業
		手話通訳事業
		介助犬訓練事業
		聴導犬訓練事業
		身体障害者福祉センター
		補装具製作施設
		盲導犬訓練施設
		視聴覚障害者情報提供施設
		身体障害者の更生相談に応じる事業（身体障害者更生相談所）
	知的障害者の更生相談に応じる事業（知的障害者更生相談所）	
	第6号	知的障害者の更生相談に応じる事業（知的障害者更生相談所）
第8号	生計困難者に対する無料低額宿泊利用事業	
第9号	生計困難者に対する無料低額診療事業	
第10号	生計困難者に対する無料低額老健利用事業	
第11号	隣保事業	
第12号	福祉サービス利用援助事業	
第13号	社会福祉事業に関する連絡	
	社会福祉事業に関する助成	

※ 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業以外で想定される福祉サービス

- ①有料老人ホーム、②介護老人保健施設、③認可外保育施設、④共同作業所、⑤非営利有償ホームヘルプ実施団体、⑥緊急一時保護事業、⑦民間事業者による入浴サービス、⑧休養ホーム、⑨食事サービス、⑩移送サービス、⑪その他（高齢者共同住宅、サービス付き高齢者向け住宅、通所リハビリテーション、医療機関のデイケア）