

福祉サービス苦情解決事業

運営適正化委員会における

# 苦情対応事例集

令和3年3月

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会  
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

## はじめに

平成12年の社会福祉法施行により、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てから20年が経過しました。

この間、鳥取県福祉サービス運営適正化委員会では、福祉サービスに関する利用者等からの様々な苦情・相談に応じ、助言や専門機関の紹介など相談者の立場に立った苦情解決の支援に努めてまいりました。

また、苦情解決の一連の流れを福祉サービスの質の向上の機会と捉え、事業者において適切に解決が進むよう、苦情解決責任者や受付担当者及び第三者委員等を対象に「苦情解決事業研修会」、「苦情受付担当者研修会」の開催や「苦情解決の手引き」及び「第三者委員ハンドブック」等の作成に取り組んできたところです。

利用者等のニーズや福祉サービスの質・量の増加に伴い、当委員会に寄せられた苦情や相談は増加傾向にあり、その内容も複雑多様化し解決が困難な事例も少なからず含まれております。

この事例集は、前回の平成28年度に続き4度目の発行となりますが、平成29年度以降、当委員会が受付けた事例の一部を整理し、まとめたものです。

福祉サービス提供事業所におかれましては、これらの事例を苦情解決の適切な取組みの参考にしていただければ幸いです。

関係者の皆様方には、鳥取県福祉サービス運営適正化委員会に対し、今後とも一層の御理解と御協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和3年3月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

委員長 美田 眞一

# 目 次

高齢者福祉関係事例 .....	1
障がい者福祉関係事例 .....	8
児童福祉関係事例 .....	16
その他の福祉関係事例 .....	19

## 参 考 資 料

1 社会福祉法(抜粋) .....	23
2 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 .....	24
3 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 .....	30
4 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について .....	35
5 社会福祉協議会における「苦情解決」窓口等の設置について .....	43
6 〈参考〉福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱(規程)[例] .....	44
7 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)」 .....	47
年度別 苦情相談受付件数 .....	51

## 高齢者福祉関係

苦情内容と具体的例示			掲載件数
A サービスの利用等に関する事	① 職員の接遇	職員の対応や言葉遣いが悪い 等	1
	② サービスの質や量	食事の内容・居室の環境が悪い、サービス不十分、サービス提供中止 等	12
	③ 説明・情報提供	説明なくサービスの内容が変更された契約書と実際のサービスが違った 等	3
B 利用料等に関する事	④ 利用料	不当な自己負担を求められた自己負担額の内容が説明されていない 等	4
C 安全等に関する事	⑤ 被害・損害	介護・支援事故、預かり金など金銭のトラブル所有物を紛失・破損した 等	3
	⑥ 権利侵害	暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害された 等	4
D その他	⑦ その他	上記にあてはまらない事項	2
合 計			29

(高齢者福祉関係 29件)

No.	施設種別 申出人	申出の内容	対応内容
1	短期入所 生活介護施設  家族	父親がショートステイで入所していたが、食事中、パンを咽喉に詰まらせる事故が発生し1週間後に亡くなった。施設の対応に納得がいかない。	事故当時の対応状況等について、施設に納得のいく説明を求めることを勧めた。過失責任は司法判断によることを説明し、了解。
2	介護老人 福祉施設(特養)  家族	施設(書面には匿名)から病院に搬送され、亡くなった父親の症状が施設の看護師と病院の医師の所見が違う。施設に説明を求めたところ、直接関係のない町社協から慰めの電話があった。 その後、施設との面談で初めて聞いた入院前の症状に対する施設側の処置・家族への連絡なしに納得できない。	町社協から当該施設に苦情申出があったことを伝えていただき、施設が申出人と面談実施。 施設名判明後、施設に誠意をもって説明することを依頼。申出者にお悔みを伝え納得される。職員に対し丁寧な説明を指導すると回答あり。
3	地域包括 支援センター  利用者	センターが作成したサービス計画により、訪問介護を利用しているが、希望していた入浴介護サービスが受けられない。そのようなサービスに自己負担することに納得できない。	センターに確認。申出者宅を訪問し再度ケアプランを作成、業者を変更することで了解。
4	有料老人 ホーム  隣人	隣人のお婆さんが家族によって無理やり施設に入所させられている。本人は自宅へ帰ることを望んでいる。 施設は息子から依頼されて外部との連絡を取り継がないようにしており、人権侵害である。施設入所か在宅介護かは本人の意思を尊重すべきである。	親の介護について、当委員会は関与しないことを説明し了解される。 施設に確認。地域包括支援センターにも相談があり、センターが利用者本人等と面談し、申出者に「虐待行為は見られない、人権侵害、閉じ込めには該当しない。」と説明。
5	軽費老人 ホーム  家族	祖母が入所中、長男嫁から頼まれた施設の生活相談員が電話・郵便の受け取りを遮断した。 人権問題・虐待事案の疑いがあり、施設及び担当職員に対し勧告なり何らかの指導を行って欲しい。 * 国保連(介護保険関係)、県担当機関にも相談済み。自宅生活中の長男嫁の経済的虐待(年金使い込み)については、町役場に相談するとのこと。	当委員会の機能を説明し、施設指導は県が所管、虐待事案は地元町役場が所管しており、施設との面談で明らかになった事実をこれら機関に再度説明し、処置を相談されるよう助言。
6	住宅型有料 老人ホーム  家族	失明状態の姉が施設入所中(施設名不明)、職員の介助をほとんど受けられなかったため、食事を十分に摂ることができなく急激に痩せ、病気を発症し死亡した。 利用者の息子等は施設を訴えることも考えている。	当施設を紹介したヘルパーを通じて、施設入所中の処遇状況を確認されるよう勧めた。 処遇状況・職員配置数等に疑義があれば、県担当機関への報告・相談を助言。訴訟については、法テラスを紹介。

7	居宅介護 支援事業所  職員	<p>利用者の息子からケアプランについて頻繁に一方的な苦情を受け、業務妨害になりかねない状況。</p> <p>町役場にも当事業所の対応について再三にわたり苦情を申し出られている。町役場から別事業者への変更を勧められても申出者はその気がない。</p> <p>利用契約を解約したいが、事業者側から告げてもよいか。</p>	<p>両者の信頼関係が築けない場合には、利用契約の解除条項に基づいて解約を申し出ることやむを得ないのではないかと助言。</p> <p>ただし、解約される場合、関係機関と連携して、他事業者による利用者へのサービス提供を配慮されるよう助言。</p>
8	訪問看護 事業所  家族	<p>母親が在宅リハビリを利用するに当たり、当該事業所の担当職員が口座引落とし書類を取りに来ると言っておきながら、取りに来なかった。</p> <p>1ヶ月経過後、事業所の所長から突然現金で支払うよう要求された。事業所の言っていることが違う。事業者に対し注意して欲しい。</p>	<p>事業所長に確認。書類の受け取りについて両者に思い違いがあった。</p> <p>申出人の要望どおり、口座振込支払とした。事業者に対し、所内での確認の徹底、利用者とのトラブル防止を要請。</p>
9	有料老人 ホーム ・ 訪問介護 事業所  家族	<p>有料老人ホームに入所していた母親が同じ会社経営の訪問介護サービスを利用していましたが、サービスが適切でないため利用を断ったにも関わらず利用料金を請求される等、施設経理が不適切だ。</p> <p>先月末、市から郵送された介護保険利用料明細書には利用していない料金が記載されていた。事業者から行政へ不適正な申告がされている。どこに報告したら良いか。</p>	<p>申出人の不満・苦情の傾聴に努め、介護保険利用料の問題については、市担当課へ報告・相談されるよう助言。</p>
10	介護老人 保健施設  家族	<p>伯母が老人保健施設に入所していたが、他の医療機関を受診したため、この施設を退所することになった。診察の結果、入院しなくても良かったので、当施設へ再入所させて欲しい。</p>	<p>施設事務長に確認（数日後、説明のため来所）。利用者・申出者は当施設の治療方針に従われず今後の対応が難しいこと、他医療機関を受診する場合は、退所することを説明していたが、理解されなかった。</p> <p>施設に対し、利用者や家族が理解されるよう丁寧な説明を要請。</p>
11	介護支援 専門員  家族	<p>特別養護老人ホームに入所している母親のケアプラン更新について、担当ケアマネから同意を期限間近になってから急に求められたが、利用者の意向に沿ったものでなく（家族の話聞いてもらえない）、納得いかない。</p>	<p>家族は現在の施設入所の継続利用を希望されていることから、再度担当ケアマネとの話し合いを勧めた。</p> <p>話し合いの結果、更新予定ケアプランが納得いかないのであれば、今後の介護措置について市担当課へ相談されるよう助言。</p>
12	居宅介護支援 事業所  家族	<p>親が入所している施設に併設されている介護支援事業所のケアマネの対応に不信感がある。介護認定の更新月である今月、急にカンファレンスを行いたいと連絡があり、平日しか対応できない、土曜日は難しいと言われたので、市役所に相談してみま</p>	<p>施設の苦情解決責任者への相談を勧めた。それでも納得いかない場合、又は施設に苦情を申し出にくい場合は、第三者委員に相談されることを助言。</p>

		<p>すと伝えたら態度が急変し、土曜日に面談できるようになった。</p> <p>市にケアマネの対応について相談すると、そのケアマネに繋がれてしまい、市の対応にも不安がある。担当ケアマネを変更・異動させることはできないか。(利用者の名前・施設名は匿名)</p>	<p>施設側の対応に納得いかない場合は、当委員会へ再度、相談されるよう助言。</p>
13	<p>介護老人保健施設</p> <p>利用者の知人</p>	<p>介護報酬が改訂になっているにもかかわらず、施設に掲示されている介護料金表が古いままであるし、利用者家族へ新料金が通知されていない。</p> <p>2カ月前から当該施設職員に伝えているが、一向に改善されない。</p>	<p>施設に事実確認し、改善を要請。職員には指示していたが多忙でできていなかった。速やかに新料金の掲示、家族への通知を行うと回答あり。</p>
14	<p>地域包括支援センター 他</p> <p>利用者</p>	<p>飼い猫の蚤を理由に、訪問看護、通所リハビリ、訪問介護ヘルパーの利用を拒否された。</p> <p>訪問看護師は病院主治医に病状を正確に伝えていない、主治医からこの看護師に何を指示しているのか詳しい説明がない。</p>	<p>支援センターに確認。訪問看護師が目視できるほど蚤が異常発生し、一先ず各福祉サービスの提供を中止したが、病状のこともあり、定期的に訪問。</p> <p>その後、各事業者連名で、蚤駆除しなければサービス提供できない旨の誓約書を提出したが、申出人は再び病状が悪化し病院に入院。</p>
15	<p>サービス付き高齢者向け住宅兼小規模多機能型居宅介護施設</p> <p>家族</p>	<p>両親（特に父親）の施設における対応に不満。母親の朝食がスタッフ出勤後の9時からと遅い、父親の病院入院後の経過を報告してもただ聞いているだけで関心を示さない、まだ退所していないのに布団が片づけられていた、病院が処方した薬を途中から投薬していなかった。</p> <p>その後、父親は退所することになったが、翌月の家賃を請求され納得いかない。</p> <p>*市担当課（地域包括支援センター）へ相談済み。</p>	<p>市担当課（地域包括支援センター）に確認。庁内協議の結果、施設側に重大な過失等が見られないことから、立ち入り調査等は難しいと判断。市としての見解を申出人に伝えていただくよう依頼。</p> <p>家賃については、民間賃貸住宅と同じ取扱いかもしれないので、利用契約書等を再確認されるよう説明。</p>
16	<p>デイサービスセンター</p> <p>家族</p>	<p>祖母がデイサービスセンターを利用。排泄、失禁が多くなり1日にパットを6枚も交換しているので、利用者の排泄感覚に合った介護をしていただくように要望したところ、「家の中でもきちんとできているのですか」と反論され、非常に不愉快に感じた。適切に介護をしていただくよう指導して欲しい。</p>	<p>事業所に確認し、対応を依頼。</p> <p>利用者の介護認定の変更申請を要請しているが聞いてもらえない。</p> <p>事業者は町役場と対応策を協議したが、その後も苦情を言われたことから、事業者から担当者の精神的疲労や信頼関係が築けないことからサービス提供停止を告げる。</p> <p>申出人も了解し、自らの事業所利用の手続きを行う。</p>



17	居宅介護 支援事業所  職員	休日・夜間を問わず、利用者家族から膨大なメールが送られ、担当ケアマネの精神的負担が大きい。ケアマネへの要求がエスカレートする一方である。どのような対応を取れば良いか。 事業者側から契約解除を行いたい気持ちだ。	当委員会の機能及び類似事案の事業者側の対応状況（町役場の支援、担当ケアマネの交代等）について参考に説明。 その後、事業所で検討し、精神的に疲弊している担当ケアマネを交代させて対応。
18	有料老人ホーム 成年後見人  家族	施設が入所している姉に満足な食事を提供しない、面会に訪れても会わせてくれない。 利用料・領収書の提示を求めるが、後見人に提供していると言って、見せてくれない。 後見人が姉の通帳等を保管し、財産を不正に管理しているのではないか。	施設名を明かされなかったので、当委員会から直接、施設へ実情を確認できなかった。 後見人名も明かされず、後見人の不正については、法テラスへ相談されることを勧めた。
19	デイサービス センター  家族	高齢の母（大腿部骨折治療で退院後20日余）がデイサービスセンターでの入浴後、イスに腰掛けて下着をはこうとしてバランスを崩し転倒した。頭を少し打ち眉毛の端を切り出血した。 お詫びの言葉もなく、絆創膏を貼っただけで、心配なら医療機関で受診してくださいと他人事であった。	当委員会から当該施設へ事情確認し、適切な対応を依頼しようかと伝えしたが、母が長年利用していることから、余り波風を立てたくない、こういう事業所があることの愚痴を聞いて承知していただいただけで、結構ですとのこと。
20	介護老人 保健施設  その他	施設運営（職員不足等）、サービス提供内容（施設内飼育犬の管理不十分、シャワーだけの入浴、おむつ交換の回数減等）が適正とは言えない。 転倒等による骨折事故が多発しており、至急、指導して欲しい。	介護・世話の放棄・放任による高齢者虐待など不当な行為が行われているおそれがあると認められることから、社会福祉法第86条の規定に基づき県知事へ通知。
21	介護支援 専門員  家族	ケアマネとコミュニケーションが十分取れないため、サービス付き高齢者向け住宅入所中の夫へ提供する介護サービスに不満。 意思疎通の問題もあり、担当ケアマネを変更し、前任のケアマネから謝罪があったが、後任との引継ぎ日である利用最終日には姿を見せず、対応が不誠実だ。	既に新しいケアマネに変更し、前任のケアマネに対する苦情を聞いてもらえたので、気持ちがすっきりしたとのこと。 新しいケアマネとは、意思疎通を密にして相談されるよう助言。
22	通所介護 事業所  家族	母が利用しているデイサービスは、契約では1回の利用時間は3時間15分以上と明記されているが、明らかに2時間程度しか利用していない。契約と異なる。 返事はしなくてよい。様子を見たい。	事業所を訪問。責任者は相談室掲示の利用ポスターを示しながら、午前・午後とも3時間15分のメニューで利用されており、2時間だけの利用は断じてないと否定。 利用者変更により、送迎ルート変更が生じ、普段より早く帰宅することがあると説明あり。



23	居宅介護 支援事業所  地域包括 支援センター  家 族	<p>これまで約3年間の父親へのケアプラン作成など介護サービスの提供について、町社協（ケアマネの中には良い人もあった）及び町役場の対応は利用者の思いを無視した非常識なものである。</p>	<p>町地域包括支援センターに確認。 社協ケアマネは交代しながら約3年担当したが、申出人の言動に疲弊したため、町地域包括支援センターの斡旋で別の事業所に交代した。 利用者退院後の介護訪問サービス等について関係者でカンファレンスした結果、申出者も納得。</p>
24	地域包括 支援センター  家 族	<p>町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。</p>	<p>申出人には、町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しますと説明したが、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等から、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。 当該センターには、町など関係機関と協議し、申出人に納得いただければ説明・解決策を講じていただくよう依頼。</p>
25	小規模多機能型 居宅介護事業所  利用者	<p>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。</p>	<p>当該事業所及び以前利用されていた地域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していく、支援センターとしては、紹介した介護事業所を替わりたいのであれば対応していくとのこと。 両事業所の対応の考え方を申出人へ伝え、一先ず了解される。</p>
26	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事業所長から突然断られ困った。 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。 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。 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。 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>

27	サービス付き 高齢者向け住宅  家 族	<p>母親が入居しているサ高住から、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、結構高価格でどこでも販売しているものでもない。</p> <p>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。</p>	<p>申出人に契約書・重要事項説明書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。</p> <p>不明な事項は再度、施設側に確認されるよう説明した。</p>
28	居宅介護 支援事業所 (工事業者)  家 族	<p>ケアマネの紹介を受けて、母親の在宅介護用に屋内廊下に手すりを設置したが、業者の工事が雑であり、しかも工事に関係のない子ども部屋を無断で開けようとされた。このような業者がいることを知ってもらいたいし、苦情を言いたい。</p>	<p>業者を紹介した担当居宅介護事業所を通じて、工事業者に対し注意・謝罪などを申し入れされることを勧めた。</p>
29	サービス付き 高齢者向け住宅  元職員	<p>施設の設立・運営に当たり、栄養士資格を利用されただけで、申出者が作成した献立表は実際の食事調理に反映されていなかった。</p> <p>辞職を申し出たが、今後、自分の名義が使用されないようにしてほしい。</p>	<p>県担当機関に確認。当該施設は栄養士資格者の配置は必置でない。</p> <p>申出者に県確認事項を伝えるとともに、理事長と話し合わせ、申出人名義の栄養士資格を使用されないよう依頼されることを助言。</p>

## 障がい者福祉関係

苦情内容と具体的例示			掲載件数
A サービスの利用等に関する事	① 職員の接遇	職員の対応や言葉遣いが悪い 等	5
	② サービスの質や量	食事の内容・居室の環境が悪い、サービス不十分、サービス提供中止 等	8
	③ 説明・情報提供	説明なくサービスの内容が変更された契約書と実際のサービスが違った 等	4
B 利用料等に関する事	④ 利用料	不当な自己負担を求められた自己負担額の内容が説明されていない 等	4
C 安全等に関する事	⑤ 被害・損害	介護・支援事故、預かり金など金銭のトラブル 所有物を紛失・破損した 等	3
	⑥ 権利侵害	暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害された 等	7
D その他	⑦ その他	上記にあてはまらない事項	1
合 計			32

(障がい者福祉関係 32件)

No.	施設種別 申出人	申出の内容	対応内容
1	訪問介護事業所 町役場 利用者	<p>重度障がい者で移動支援サービスを受けている。以前は買物をする際、送迎してもらっていたが、現在は現地集合・解散となり、利用しにくくなった。担当の町役場に確認したが、よく分からなかった。</p>	<p>事業主体が町であることから、町役場から再度説明していただく旨、回答。</p> <p>町役場に確認。利用している訪問介護事業者と関係が良くないようだ。町に対し本事業について丁寧に説明されるとともに、他の事業者利用を勧めていただくよう依頼。</p>
2	障害福祉サービス事業所 利用者	<p>事業所内の連絡体制が悪く、予定していた居宅介護サービスが受けられなくなりかけた。1ヶ月も経ってから、責任者と担当者が自宅へ訪れたが、謝罪もなかった。</p> <p>同行援護サービスを予定日の2日前になってから提供できないと連絡があるなど、対応が不誠実である。</p>	<p>生活支援担当機関を通じて事業者へ確認した結果、同行援護は予約を受けており対応する。自宅へ謝罪訪問した時、申出者の暴言、罵倒等から、今後、同行援護は解約したいとのこと。</p> <p>申出者は当該事業所の継続利用を要望したが、町役場で3者協議した結果、当該事業所の利用を止め、別の事業所と利用契約を締結。</p>
3	障がい者相談支援機関 利用者	<p>父親から虐待を受けている。市や県、支援機関等に訴えているが何もしてくれない。</p> <p>グループホーム入居について、空きがないと言われたが、その後市からは説明がない。</p> <p>昨日、虐待で警察を2回も呼んだが、実際に虐待行為が見られないと対応してくれない。</p> <p>相談支援機関にヘルパーの利用を頼んでいるのに、その後連絡もしてこない。</p>	<p>市虐待防止センターや担当支援機関等に確認。以前から相談を受けているが、対応に苦慮している。</p> <p>関係機関が連携して適切に対応していただくよう依頼。</p> <p>その後、申出人は希望地の県外施設に転居。</p>
4	就労継続支援B型事業所 関係者	<p>高齢の聴覚障がい者が、安い工賃で働かされている。作業中の手話禁止などで楽しくないことから、支援員に辞めたいと申し出たが、辞めさせてもらえない。</p> <p>関係会議の機会を利用して、県や市担当課へ当該利用者の配慮について申し出たが、不当行為に係る通報ではないと、まともに取り扱ってくれない。</p>	<p>県担当課に報告し対応を依頼。</p> <p>申出人には、利用者本人の意向を再確認し一緒に県や市の担当課へ直接、相談されるよう助言。</p>

5	障がい者 支援施設  利用者	この冬、他の入所者から暴力を受けた。施設の職員に相談するが、何も聞いてくれない。	施設に報告し、相談に乗っていただくよう依頼。 申出人にその旨伝え、了解される。後日、申出人から御礼の報告あり。
6	訪問介護 事業所  利用者	ヘルパーが注文していない物まで勝手に買い物してきた。 事業者の説明・謝罪・弁償を要求しているが、いつまで経っても説明等がない。	担当支援機関へ報告し、事業者との面談調整を依頼。翌日、事業者が申出者宅を訪問し謝罪。不要購入物を引き取り、代金を弁済。
7	就労継続支援 A型事業所  利用者	取引先会社のホームページに障害者雇用のPRとして当事業所の障害者の人物像等が掲載されている。プライバシー保護の観点からモザイク方式に変更して欲しい。	当該事業所に確認。ホームページ掲載については、本人の了解を得て後姿で顔が写らないように配慮している。 ただし、添付の当事業所のパンフレット掲載写真の中には、本人等の了解が全て得られていないものも含まれていることから、取引会社に掲載をやめていただくよう依頼し、修正される。
8	障がい者 支援施設  家族	娘について、希望の障がい者支援施設への入所を申請したが、希望施設の順位は22番目と低い。 今年4月まで3か年入所していた実績があることや保護者の事情（今年3月から病気治療中）も考慮して最優先で入所させて欲しい。	施設入所配慮は、当委員会に権限はないことを説明。 相談支援機関に対し、利用者入院中の医療機関と申出者との話し合いへの関与、利用者への適切な処置について申出者への相談対応を依頼。
9	就労継続支援 B型事業所  利用者	事業所の代表が「やくざ」みたいな人で、利用者や職員に怒鳴り散らしたり、建物内でタバコを吸ったり、セクハラ等したりしてとても怖い。 作業所屋外階段の手すり設置等の施設修繕及び暴言を吐く施設代表を厳しく指導して欲しい。	最初、行政への通報による露見を不安視される。 当委員会の機能を説明の上、県へ連絡し対応を依頼。虐待疑いは市と連携して対応すると回答あり。 施設の修繕結果を当事業所施設長に確認。
10	就労継続支援 B型事業所  利用者	同じ作業を押し付けられ就業訓練にならない。 手がしびれ痛い。他の軽易な作業をお願いしても頭ごなしに怒られる。他の事業所へ移りたい。 相談機関に相談しても同じ設置者（社協）であり、いいように処理されてしまうと思っている。	担当相談機関に確認。申出人の意向等を尊重し支援する。 翌月、相談機関から報告があり、手の痛みが治まり、同じ事業所で希望していた業務に従事できるようになり、職場復帰できた。

11	障がい者 グループホーム 元職員	グループホーム女性職員（中間管理者）が利用者に対し言葉による暴力を行うため（「エコに協力しろ等」と厳しい口調で指導し、電気使用の節約、調理ゴミを出さない等）、昼食等はコンビニで外食せざるを得ない。（当該施設では夕食のみ提供）	利用契約書等における食事提供内容の確認及び施設へ直接確認しにくい場合には、第三者委員に相談するよう助言。 第三者委員を交えて、利用者、施設長等が面談した結果、職員の注意の主旨を利用者も了解される。
12	障がい者 グループホーム 利用者	重要事項説明書に記載されていない個室の火災保険料を請求されたが、支払わなければならないだろうか。 夜、会社代表が施設に帰ってきては、酔っ払って利用者に「出ていけ」等と暴言を吐いている。	市・県担当課へ確認。三者合同で立ち入り調査し、会社代表に対し苦情箱の設置及び暴言しない旨誓約させた。 火災保険料の利用者負担については、県の取扱い方針を受けて再度、指導監査に入り、代表に対し指導。
13	障がい者 相談支援機関 利用者	個別支援計画が達成できていないことを「ただの怠け者」と発言するような障がい者のことを真剣に理解してくれない相談支援機関との契約を解除して別の支援機関に替えたい。	相談支援機関に確認後、市の基幹相談支援機関に確認し適切な対応を依頼。 後継の支援機関について調整した結果、引受け機関を確保。
14	障がい者 訪問介護 事業所 利用者	訪問介護事業の廃止が一方向的に通知された。 利用者を見捨てる前に、引継ぎの事業所が決定してからにして欲しい。 職員任せにしないで、当事業所会長も行うべきだ。	事業所に苦情を伝え、確認。障害特性もあり、4月以降の当該サービス提供事業所について、適切に対応されるよう依頼。 事業所から申出人へ連絡。引受け事業所について適切に対応することを説明し、納得される。
15	居宅介護 支援事業所 利用者	視覚障がい者で居宅介護（家事支援）を利用している。私がヘルパーに暴言・恐怖を与えたと言いがかりし、事業所が今月末でサービスを打ち切ると言ってきた。 この事業所を指導してもらいたい。	支援機関・視覚障がい者センター等に確認し、対応を依頼。 申出人がヘルパーに対し家事支援以外の業務を行うよう強い口調で脅したり、ヘルパーの背後から無理やり携帯電話を奪ったとのこと。 町役場、支援機関と申出人が協議した結果、当事業所の解約を合意。町の配食サービス支援で対応予定。 支援機関も来年以降のサービス計画作成から辞退することとなり、町が他の支援機関を調整。

16	障がい者 グループホーム  家 族	<p>兄がグループホームでトラブルを生じ（入居女性の体を触る）、自宅謹慎処分されたことに納得いかない。母親一人では面倒を見きれない。</p> <p>退所することになった場合、他施設を紹介して欲しい。</p>	<p>施設及び町社協障害者支援相談員に確認し、対応を依頼。</p> <p>利用者本人も家に帰って反省したいと納得して帰宅してもらったが、本人が施設に戻りたいということであれば、いつでも帰ってもらってよいとのことであり、申出日の夕方に施設が迎えに行った。</p>
17	就労継続支援 B型事業所  利用者	<p>事業所の工賃について不満を言ったら、来なくてもいいと言われた。</p> <p>相談支援機関も相手にしてくれない。</p> <p>事業所、相談支援機関を替えた。</p>	<p>相談支援機関に確認。事業所内でハサミを投げる危険な行為をしたため、所長が精神的に落ち着くまで休んでいいと説明したとのこと。</p> <p>母親と一緒に面談した結果、申出人は事業所に行きたいとの意向が強く、事業所側も了解され、その翌日から利用再開。主治医と相談し、適切に配慮していきたいとのこと。</p>
18	障がい者 相談支援機関  就労継続支援 B型事業所  利用者	<p>相談支援機関の担当相談員が上から目線で口調がきつく上手いかなので代えてもらいたい。</p> <p>今の事業所の業務は自分の希望と合わないので、自分の夢の叶う事業所に替わりたい。</p>	<p>当支援機関所長に申出人の気持ちを報告し、対応を依頼。</p> <p>女性相談員に替える方向で調整する。申出人の気持ちに寄り添って対応していきたいとのこと。</p> <p>申出人も女性相談員に代ったこと等もあり、精神的に落ち着きを取り戻した。</p>
19	障がい者 生活介護施設  家 族	<p>息子が障がい者生活介護等多機能型施設を利用している。息子に他害行為があり対応に限界があるからと、昨年5月から週5日利用を2日に減らされ、さらに施設の職員が退職されたこと等もあり今年4月から利用を中止させられた。その理由に今も納得がいかない。</p> <p>また、担当の支援相談員の対応が不適切である。</p> <p>※町役場へ相談済み。</p>	<p>既に行政（町役場）へ相談されていることから、町役場へ確認し、対応を依頼することを説明。</p> <p>町役場は申出人との3者面談を設定したが、申出人は町への苦情申出を急遽取り下げ。</p> <p>相談員事案について、事業者へ適切な対応を依頼し、申出人と面談を進めていたが、その後申出人から相談がないため中断。申出取下げ。</p>



20	就労継続支援 A型事業所 利用者	サービス管理責任者が他の利用者の前で、自分の個人情報（性同一性障害、作業量目標等）や別な利用者の個人情報（病気、住所等）を公言したり、悪口を言う。	同じ事業所についてはほぼ同じ内容の苦情が続き、市へ報告し、適切な指導を依頼。 市は事業所社長へ差別発言の撤回・謝罪、プライバシーを侵害しないように専用の相談室を確保するよう改善を指導。
21	障害福祉サービス (生活介護) 家族	障害福祉サービス事業所（生活介護）において、おやつ代・レクリエーション代の請求・支出に疑問、職員による虐待行為・暴言が発生している。 ※市に相談済み。	既に市担当課へ相談され、市が昨年当該事業者へ指導していることから、市へ苦情があったことを報告し、再度、事業者への適切な指導を依頼する旨、申出人へ説明。 市へ報告したところ、今回の当委員会への相談を踏まえ、その後の事業所の取り組み状況を再度確認し必要な指導を行うことになった。
22	就労継続支援 B型事業所 家族	B型事業所を利用している子どもが他の利用者から叩かれたりして、一向に改善されない。	当該事業所に確認し対応を依頼。 事業者が申出人宅を訪問し、苦情原因の行動障害利用者に対し適切に対応することを説明され、一先ず納得された。
23	宿泊型自立 訓練事業所 家族	施設の食事に「髪の毛」が入っていた。食事には特に気を付けて欲しい。 施設内禁煙であるのに、火はついていないが「くわえたばこ」している利用者がある。屋外でたばこを吸っているのを目撃した。 このような施設に娘を安心して預けることができない。可哀そうである。	施設へ報告し、対応を依頼。 食事の調理・配食に当たっては、衛生管理を今後一層徹底していきたいとのこと。 事業者から申出人に、万一異物が混じってしまった場合の対応を説明し、了解を得た。 たばこの件に係る該当利用者に対しては再度、注意するとのこと。
24	就労継続支援 B型事業所 利用者	職員が利用者の頭を叩いたり、他の利用者工賃を誤って支給したり、糖尿病等利用者への食事提供の配慮不足などが続いたため、人間不信になり、持病の喘息も悪化し事業所を休んでいる。 今後、どうしたらよいだろうか。	まずは喘息の治療に専念され、ゆっくり静養すればもやもやした気持ちも鎮まるのではと助言。 相談支援機関に状況確認し、適切な配慮を依頼。

25	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いており、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。	申出人に対し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。
26	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本日付けで一方向的に解雇された。 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。支援機関には利用者への配慮を依頼。
27	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いることから、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。
28	障がい者 相談支援機関  知人(家族)	知人女性が障害者相談支援機関に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お願いしているが、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・利用者には説明していただくよう依頼。

29	就労継続支援 B型事業所  利用者	<p>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。</p> <p>(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。</p>	<p>担当支援機関に確認。当機関には申出人から他の事業所に移りたいとの相談は受けていないとのこと。</p> <p>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、申出人は障害特性もあり行動制限に対して反感を持っている。</p> <p>支援機関には申出人への継続的な対応を依頼。</p>
30	障がい者通所 生活介護施設  家族	<p>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。</p>	<p>担当支援機関から事業所に対し改善要望していただくよう勧めた。</p> <p>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。</p> <p>監査については、市担当課紹介。</p>
31	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ができないので、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「今、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>
32	障がい者 訪問介護 事業所  利用者	<p>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。</p> <p>事業者は利用契約に違反しているながら謝罪もない。</p>	<p>事業所代表、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。</p> <p>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。</p>

## 児 童 福 祉 関 係

苦 情 内 容 と 具 体 的 例 示			掲 載 件 数
A サービスの 利用等に関する こと	① 職員の接遇	職員の対応や言葉遣いが悪い 等	0
	② サービスの質や量	食事の内容・居室の環境が悪い、サービス不十分、サービス提供中止 等	3
	③ 説明・情報提供	説明なくサービスの内容が変更された契約書と実際のサービスが違った 等	1
B 利用料等に関する こと	④ 利用料	不当な自己負担を求められた自己負担額の内容が説明されていない 等	1
C 安全等に関する こと	⑤ 被害・損害	介護・支援事故、預かり金など金銭のトラブル所有物を紛失・破損した 等	1
	⑥ 権利侵害	暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害された 等	2
D その他	⑦ その他	上記にあてはまらない事項	1
合 計			9

(児童福祉関係 9件)

No.	施設種別 申出人	申出の内容	対応内容
1	児童養護施設 家族	施設の職員が、入所している妹の個人情報（進学先、生活情報等）を外部の卒園者に漏らしている。	当該施設園長に報告し、速やかに事実確認の上、その結果について当委員会への報告を求める。 当該施設において、不当な行為が行われているおそれがあると認められることから、社会福祉法第86条の規定に基づき県知事へ通知。
2	児童養護施設 利用者	この施設に来てから幸せだと思っ たことがない。今すぐこの施設を出て、お母さんと一緒に暮らしたい。 自分の宝物のゲーム機が持てない、勉強している時に分からない箇所を尋ねても「何を言ってるか分からない。」と言われたことに一番傷つく。	消印郵便局から該当施設を探し確認。 進学先の高校から帰寮した際に面談し、その状況を報告していただくよう依頼。 児童相談所職員も来園し一緒に面談。ゲーム機の取扱いや学習支援の対応について、申出人に分かりやすく説明したいと報告あり。児童相談所職員も定期的に来園して様子を見守るとのこと。
3	放課後等 デイサービス 家族	障がい児の子どもが当該施設を利用している。申出人は当該法人の役員を都合よく辞職させられた。総会も書類で開催したように偽るなど法人運営が適正に行われていない。	当委員会の機能を説明し、雇用関係相談は労働基準局等、また民事解決を求められる場合は法テラスを紹介。 法人の不適正運営については、市担当課を紹介。
4	放課後等 デイサービス 家族	当該施設に来ないで欲しいと言われたり、朝の迎え時間が遅れることが多い。 ガイドラインでは身体拘束が行われた時に必要な記録がされていない場合は運営基準違反になると定められている。 法人理事長等と話し合う予定であるが、納得できなかった場合には指導して欲しい。	当委員会の機能を説明するとともに、申出人から当該事業所への事実確認依頼がなかったため、まずは理事長等との話し合いで納得いく説明を受けられるよう助言。 それでも納得いかない場合には、市担当課へ相談されるよう勧めた。

5	放課後等 デイサービス  家 族	<p>放課後等デイサービスを利用している孫(小学校2年)が、職員からおでこをデコピンされた。虐待行為であり、目撃した他の職員が県へ内部告発した。</p> <p>私も県へ相談したが、調査内容・結果は報告できないと言われ、納得できない。</p> <p>自分の名を騙った成り済ましメールが内部告発した職員へ送られ、不安である。</p>	<p>県担当課へ確認。本件については調査中であり、報告できない旨申出人へ説明済み。事業者に対して必要な指導は行うが、申出人など当事者に対し指導内容等の報告義務は法律上ないとのこと。申出人へ県確認結果を伝え、一先ず了解。</p> <p>メール事件については、申出人が直接警察へ相談される。</p>
6	障害児 入所施設  家 族	<p>施設に入所中の娘が夏ごろから水分・食事を摂らないなど、体調異変や精神的異変が生じている。</p> <p>施設に何か原因があるのではないか。</p>	<p>施設に対し不信感をもち、その改善・指導を求めたい様子であったが、既に専門療育機関で受診されていることから、その診察結果を踏まえて施設と今後の治療・処遇を話し合わせることを助言。</p>
7	保育所  家 族	<p>子どもは卵アレルギーがあり、昨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との理由で友達とは別テーブルになった。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>
8	相談支援機関  家 族	<p>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ついて保護者の確認・了解を得ずに町役場へ提出している。</p>	<p>町役場担当者の確認漏れも考えられるので、先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。</p>
9	児童自立 支援施設  家 族	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>担当児相に確認。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。</p> <p>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。</p>

## その他の福祉関係

苦情内容と具体的例示			掲載件数
A サービスの利用等に関する事	① 職員の接遇	職員の対応や言葉遣いが悪い 等	1
	② サービスの質や量	食事の内容・居室の環境が悪い、サービス不十分、サービス提供中止 等	1
	③ 説明・情報提供	説明なくサービスの内容が変更された契約書と実際のサービスが違った 等	2
B 利用料等に関する事	④ 利用料	不当な自己負担を求められた自己負担額の内容が説明されていない 等	0
C 安全等に関する事	⑤ 被害・損害	介護・支援事故、預かり金など金銭のトラブル所有物を紛失・破損した 等	0
	⑥ 権利侵害	暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害された 等	1
D その他	⑦ その他	上記にあてはまらない事項	2
合 計			7



(その他の福祉関係 7件)

No.	種 別 申 出 人	申 出 の 内 容	対 応 内 容
1	日常生活自立 支援事業  利用者	今年度から担当の専門員が変わり、 自分が使ったお金の内訳もしっかりみ られ、精神的につらい。 担当専門員を前任者に戻してもら うか、支援方法を緩くして欲しい。	担当社協に確認。勝手にお 金を使ったので注意した。担 当社協から申出者に経緯を説 明した結果、納得される。
2	日常生活自立 支援事業  利用者	利用者姉妹がそれぞれ本事業を利用 しているが、妹の同行支援の際、申出 者（姉）の預金通帳を持ち出され、担 当でない職員に申出者の個人情報を知 られてしまい、ショックを受けた。 担当社協には、通帳管理・個人情報 管理を徹底してもらいたい。	担当社協に確認。支払時に 口座名義違いに気が付き、直 ぐに妹本人の通帳に差替えて 支援を行った。担当支援員は 通帳の内容は見えていない。 口座名義の確認を徹底するよ う注意する。申出者に謝罪 し、今後の管理徹底を説明し 納得される。
3	生活福祉資金	生活福祉資金の貸付申請に当たり、 病院の再受診やその結果を確認するた めに判子の押印まで求められることに 納得できない。生活に困っている人に 融通を効かせて欲しい。	償還など貸付条件から、病 気休養もあり、医師の再受診 等を求められたのでないかと 説明。疑問点は担当社協に再 度確認されるよう助言。
4	日常生活自立 支援事業  利用者	今月から就労継続支援A型事業所に 移行し、雇用保険番号が必要になっ た。日常生活自立支援事業を利用し ているため、担当社協に年金手帳等必要 書類を預けている（その中に雇用保険 証書も含まれている）ので確認に行っ たところ、担当者はほとんど調べもせ ず、きちんと対応をしてもらえなかつ た。精神的にまいっている。	担当社協に確認。預かり書 類をきちんと点検・確認する とともに、申出人に丁寧に説 明するよう依頼。 その後、貸金庫保管書類を 確認した結果、該当書類を発 見し、利用先の事業所へ報告 するとともに、申出人に経過 を説明し謝罪された。
5	元 有料老人 ホーム  家 族	事業所ホームページに、現在実施し ていない事業（住宅型有料老人ホ ーム、小規模多機能型居宅介護）を表記 した看板の写真を掲載しているので、 改善指導して欲しい。	事業所管理者に確認し、ホ ームページの表記訂正を依 頼。後日、ホームページの他 の箇所にも同様の誤表記があ り訂正を依頼。

6	<p>就労継続支援 A型事業所 (第三者委員)  利用者</p>	<p>職員が利用者に対し、威圧的な言動を繰り返す。相談支援機関から第三者委員への相談を勧められ、事業所に確認したところ、第三者委員を認識（設置）していない様子であった。それでよいのか。</p>	<p>第三者委員設置について、国通知が県・市から事業者へ周知されているが、個々の事業者の任意設置とされていることを説明。 市担当課へ確認されるよう助言。</p>
7	<p>コロナ特例貸付  利用者</p>	<p>特例貸付の延長手続きを行うに当たって、社協担当職員から個人情報があり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。 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。 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>県社協担当者へ報告。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。 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、了解された。</p>

## 参 考 資 料

1	社会福祉法(抜粋) .....	23
2	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 .....	24
3	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 .....	30
4	事業者段階における「苦情解決」の体制整備について .....	35
5	社会福祉協議会における「苦情解決」窓口等の設置について .....	43
6	〈参考〉福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱(規程)[例] .....	44
7	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)」…	47
	年度別 苦情相談受付件数 .....	51

## 社会福祉法（抜粋）

（昭和26年3月29日 法律第45号 平成12年6月7日・改称）

### 第8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

##### （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、苦情の解決のあっ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 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

本日付けで公布、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、ご配意願います。

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。

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 4 2 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。

## 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

社会福祉の増進のための社会福祉法等の一部を改正する等の法律（平成12年6月1日法律第111号）の施行に伴う、社会福祉法第82条の規定及び局長通知「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日付障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号）」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した。

このため、事業者段階における「苦情解決」の体制整備の参考に資するため、業務の流れ、書式（例）及び、掲示又はパンフレットに盛り込む内容例を作成いたしました。

### 1. 業務の流れ

#### (1) 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
- ◇ウ及びエが不用な場合は、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。

#### (2) 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。

#### (3) 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。

#### (4) 苦情解決結果の記録、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員に対して一定期間経過後、報告する。

#### (5) 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」等実績を掲載し、公表する。

## 2. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要があります。特に、苦情受付書をはじめ別紙に例示するものは基本となる書類であることから、各々の事業所で書類を整備する際の参考資料として活用いただきますようお願いいたします。

- ① 苦情受付書 [書式①]
- ② 苦情受付報告書 [書式②]
- ③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

## 3. 利用者への周知

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必要があります。

周知のため、事業所内での掲示やパンフレットに盛り込むべき内容は、別紙（例）を参考として各事業所で整備していただきますようお願いいたします。

- ① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容（例）[別紙1]

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	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)	本人、親、子、 その他( )	住所	Tel		
	利用者との関係					
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・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 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"/> 調査して欲しい <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"/> その他[	<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
処理経過					
結 果					

【書式①裏】

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

## 苦情受付報告書

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	年 月 日( 曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他( )
苦情の内容			

[書式③]

(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

年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者名 印

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	

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）】

年 月 日

利用者各位

事業者名

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- |            |             |       |
|------------|-------------|-------|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ ○ ○ ○     | (肩書)  |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ ○ ○ ○     | (肩書)  |
| 3. 第三者委員   | (1) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |
|            | (2) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- 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確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、〇〇県社会福祉協議会（連絡先を記載）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。



(鳥取県運営適正化委員会) 福祉サービスに関する苦情解決ポスター

福祉サービスに関する苦情解決

ふくし なや  
福祉サービスの悩みは

がまんしないで  
そうだん  
相談しましょう



福祉サービスを安心して利用するため  
疑問や不安を感じている方はお気軽に下記へご相談ください。

事業所名				
苦情受付担当者	氏名	氏名		氏名
	氏名	氏名		氏名
苦情解決責任者	氏名	役職	氏名	役職
	氏名	電話 ( )	氏名	電話 ( )
中立の 第三者委員	氏名	電話 ( )	氏名	電話 ( )
	氏名	電話 ( )	氏名	電話 ( )
	氏名	電話 ( )	氏名	電話 ( )

▼こちらでもご相談をお受けします。 **秘密厳守** **相談無料**

社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

〒689-0201 鳥取市伏野1729-5 (鳥取県立福祉人材研修センター内)

電話：0857(59)6335 FAX：0857(59)6345

<http://www.tottori-wel.or.jp>



都道府県・指定都市社会福祉協議会事務局長 殿

全国社会福祉協議会事務局長

## 社会福祉協議会における 「苦情解決」窓口等の設置について

時下、ますますご清祥のこととお慶び、申し上げます。

さて、社会福祉法第82条は、社会福祉事業者による苦情解決の仕組みの整備について、「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。」と規定しており、第一種、第二種の社会福祉事業を実施する者は原則として苦情解決の窓口等を設ける必要があります。

社協は、ホームヘルプサービス等の在宅福祉事業、地域福祉権利擁護事業、生活福祉資金貸付制度等の社会福祉事業（事業の委託も含む）を実施しているため、全ての都道府県市町村社協において苦情解決の窓口を設置する必要があります。

つきましては、厚生省の局長通知「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」に基づき体制整備を進めていただきますようお願い申し上げます。

なお、「苦情解決」の仕組みは、事業毎に整備する必要はないことを念のため申し添えます。

〈お問い合わせ先〉：全社協企画部

TEL 03-3581-7819

FAX 03-3581-7928

## 《参考》

社会福祉法人 ○○○○○○

### 福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱（規程）〔例〕

#### （目的）

第1条 社会福祉法第82条及び社会福祉法人○○○○○○○定款第○○条の規定に基づき、苦情解決に関する必要な事項を定め、福祉サービスに関する利用者（以下「利用者」という。）等からの苦情の適切な解決に資するとともに福祉サービスの質の向上を図ることを目的とする。

#### （苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を置く。

2 苦情解決責任者は、○○○○○をもって充てる。

#### （苦情受付担当者）

第3条 利用者が苦情の申し出しやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を置く。

2 苦情受付担当者は、○○○課の職員の中から苦情解決責任者が任命する。

#### （苦情受付担当者の職務）

第4条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 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

#### （第三者委員の設置）

第5条 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（以下「委員」という）を設置する。

#### （委員の定数・構成）

第6条 委員は、3名以上とし、中立・公正性の確保のため、次の中から選任する。

- (1) 本会の監事
- (2) 民生委員・児童委員
- (3) 社会福祉士
- (4) 学識経験者

### **(委員の選任手続き)**

第7条 委員は、理事会の承認を得て、理事長が任命する。

### **(委員の任期)**

第8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、再任することができる。

### **(委員の職務)**

第9条 委員は、次の職務を行う。

- (1) 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 事業者への助言
- (6) 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
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

### **(委員の報酬)**

第10条 委員は、費用弁償を除き、無報酬とする。

### **(利用者への周知)**

第11条 苦情解決責任者は、利用者に対しパンフレットの配布等により、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。

### **(苦情の受付)**

第12条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情は随時受け付ける。

2 苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、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。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 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

3 前項の3及び4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。

### **(苦情の報告・確認)**

- 第13条 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。
- 2 投書等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。
  - 3 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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を通知する。

### **(苦情解決に向けての話し合い)**

- 第14条 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。
- 2 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て話し合いを行うことができる。
  - 3 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は、次により行う。
    - (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の書面での記録と確認
    - (4) 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。

### **(苦情解決の記録・報告)**

- 第15条 苦情解決の記録、報告は、次により行う。
- (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。
  - (3) 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。

### **(解決結果の公表)**

- 第16条 苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き解決結果を事業報告書等において公表する。

### **(解決困難な苦情の対応)**

- 第17条 解決困難な苦情の解決は〇〇県運営適正化委員会に委ねる。

### **(その他)**

- 第18条 この要綱（規程）にない事項については、必要に応じて理事長が別に定める。

## **附 則**

この要綱（規程）は、令和〇〇年〇〇月〇〇日から施行する。

## 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
	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）		
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）

# 年度別 苦情・相談受付件数

No. 1

区分	例示	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
苦情内容	①職員の接遇		6	4	2	12	8	10	2	5	5	6
	②サービスの質や量			1	2	3		3	2	1	2	2
	③説明・情報提供			2		1	2	3	4		5	2
	④利用料		1			2	1	2	3	1		
	⑤被害・損害		1			1	1	7	6	2	2	5
	⑥権利侵害		1	1	1	3	2	5	5	2	3	1
	⑦その他		3	3	5	7	9	7	5	4	5	7
	苦情計	1	12	11	11	29	23	37	22	15	22	23
解決方法	①相談助言			8	4	14	9	14	11	10	13	11
	②紹介伝達		4	1	3	8	4	5	2		2	
	③あっせん					1		1				
	④通知	1				1	2		1		2	
	⑤その他		4	1	4	5	5	13	5	4	5	10
	⑥継続中						3	2				1
	⑦意見・要望			1					2	3	1	
	苦情累計	1	12	11	11	29	23	37	22	15	22	23
その他	問合せや相談等	1	13	24	35	64	87	124	146	161	183	206
	相談累計	3	4	7	10	4	5	9	33	6	37	18
計	受付合計	4	16	18	21	33	28	46	55	21	59	41
	受付累計	4	20	38	59	92	120	166	221	242	301	342

# 年度別 苦情・相談受付件数

区分	例示	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
苦情内容	①職員の接遇	7	6	13	13	12	6	5	11	11	5
	②サービスの質や量	3	3	2	1	6	6	10	15	12	21
	③説明・情報提供	3	9	5	2	5	5	3	2	2	4
	④利用料	2	1		1	1	2	4	3	2	4
	⑤被害・損害			4	2	1	3	6	8	4	2
	⑥権利侵害	3	8	6	7	1	3	12	4	9	9
	⑦その他	11	21	56	8	4	3	6	2	1	
	苦情計	29	48	86	34	30	28	46	45	41	45
解決方法	①相談助言	14	13	11	4	9	14	18	11	7	12
	②紹介伝達	2	5	6	7	5	6	10	10	13	3
	③あっせん										
	④通知	2	5	4	11	1			1		
	⑤その他	10	24	63	10	14	8	17	22	20	27
	⑥継続中	1	1	2	1				1	1	3
	⑦意見・要望				1	1					
	苦情計	29	48	86	34	30	28	46	45	41	45
	苦情累計	235	283	369	403	433	461	507	552	593	638
その他	問合せや相談等	62	58	24	7	18	38	38	32	35	57
	相談累計	198	256	280	287	305	343	381	413	448	505
計	受付合計	91	106	110	41	48	66	84	77	76	102
	受付累計	433	539	649	690	738	804	888	965	1,041	1,143

※令和2年度は令和3年2月28日現在

運営適正化委員会における  
**苦情対応事例集**

令和3年3月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会  
(社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会)

〒689-0201 鳥取市伏野 1729-5

(鳥取県立福祉人材研修センター内)

TEL (0857)59-6335 FAX (0857)59-6340

Eメール [unei-t@tottori-wel.or.jp](mailto:unei-t@tottori-wel.or.jp)

HP <http://www.tottori-wel.or.jp>