

平成 29 年 度

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

事 業 報 告 書

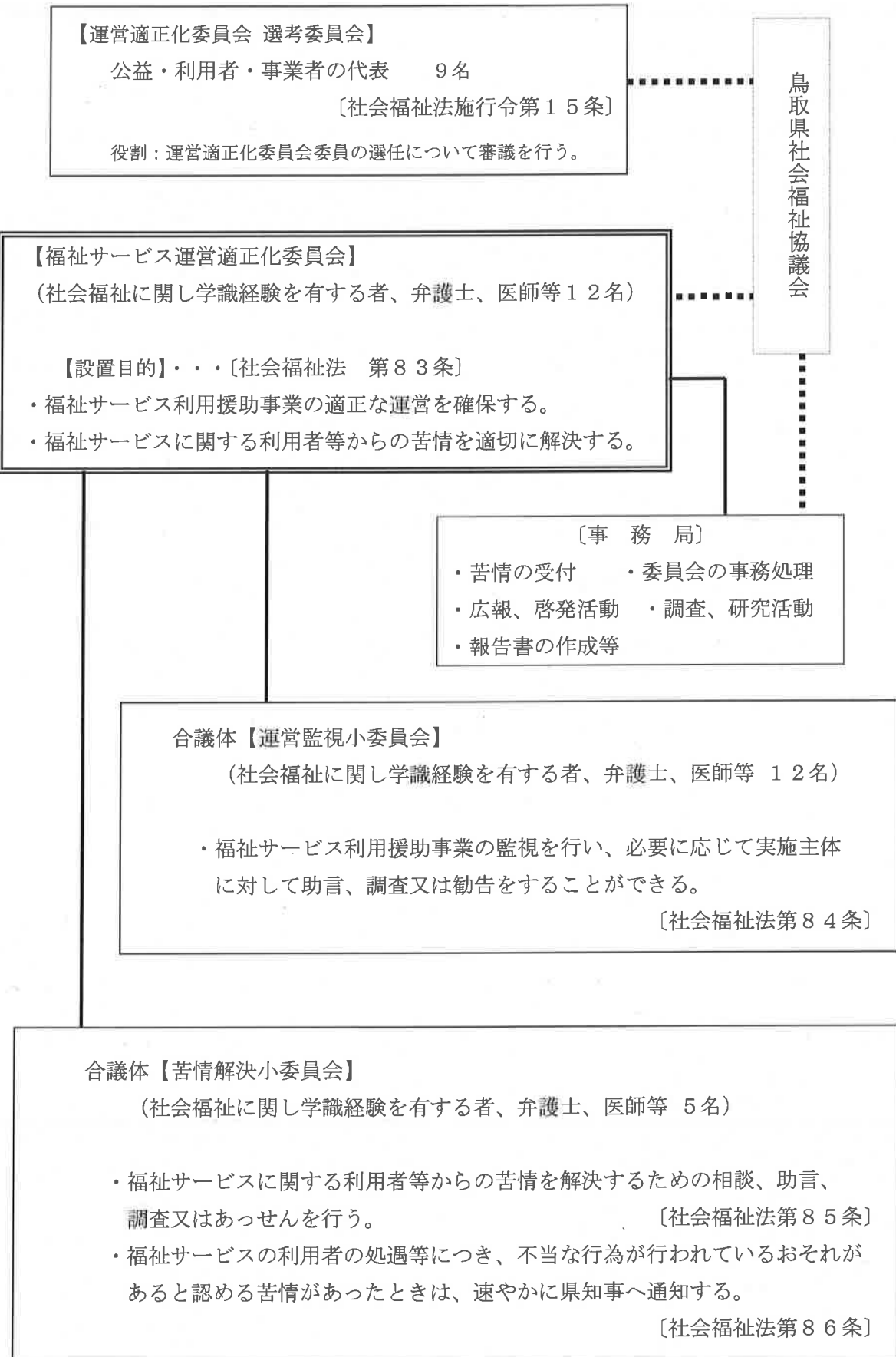
平成 30 年 4 月

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)	平成29年度苦情・相談件数の内訳	9
4	苦情・相談の内容と対応状況	11
< 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

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 下石 義忠 (任期：平成28年8月7日～平成30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	下石 義忠	鳥取市社会福祉協議会会長
公益の代表	宮本 則明	鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局長
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	沖田 博敬	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	石亀 政道	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

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任期：平成28年9月1日～平成30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	委員	委員	委員
		小林 真司	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	
		矢部 征	認知症の人と家族の会鳥取県支部副代表	委員	委員	
	提供者の代表	佐藤 幸徳	鳥取県知的障害者福祉協会	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 祥平	鳥取県弁護士会	委員長	委員長	副委員長	
	美田 眞一	鳥取県司法書士会理事	副委員長	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	
	尾崎 真紀	鳥取県精神保健福祉士会	委員	委員		

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

平成29年4月14日 運営適正化委員会委員の補充選任に係る審議

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19日 出席委員数 11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 (3) 平成28年度事業報告について (4) 平成29年度事業計画について

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19日 出席11名	(1) 正・副委員長の互選について (2) 平成28年度日常生活自立支援事業の事業報告について (3) 平成29年度日常生活自立支援事業の事業計画について (4) 現地調査報告と今後の対応について（追加修正）
第2回	6月14日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（平成29年1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
第3回	8月9日 出席10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関係会議の報告について (5) 現地調査候補社協案について
第4回	10月11日 出席12名	(1) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（8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について (6) 現地調査日程案について
第5回	12月13日 出席10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) 現地調査結果まとめについて（東部・西部地区分）

回数	開催日	審 議 事 項
第6回	平成30年 2月14日 出席10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) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 現地調査結果報告（中部地区分）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	対象社会福祉協議会	出席委員
平成29年11月15日	江府町・日南町・日野町社協	森、松田、矢部、佐藤
平成29年11月27日	鳥取市・岩美町社協	垣屋、小林、岩城
平成29年12月15日	北栄町・琴浦町社協	美田、大谷、古川、尾崎

◇現地調査の結果（委員助言内容）

1 記録について

<活動確認書>

- ① 活動確認書について、払戻額の記載漏れ、計算間違いや金額の訂正印が押印されていない等、適正に処理されていないケースが目立つ。
- ② 活動確認書の本人受取額の内訳欄は具体的に記載されるとともに、本人状況の確認欄はどこどころ記載ミスがあったので、二重線で適切に訂正されたい。
- ③ 3枚複写の活動確認書について、本人交付を除く2枚のうち1枚をファイルに保存し、残り1枚は他に活用用途がなければ廃棄処分されたい。
- ④ 活動確認書の本人状況欄について、担当の生活支援員が手書きで的確に記載されていて良かった。

<その他>

- ① 保管物件授受簿は、持出または返却時に確認しサインしなければならないので、当該日に速やかに確認されたい。
- ② 支援計画評価チェック票の利用者の状況欄は、変化の状況が分かるように明記されたい。
- ③ 書類等受取書について、間違った利用者の名前が記載されていた。
- ④ 保管品受取人選任届兼同意書は、できるだけ早く徴取するよう努めていただきたい。
- ⑤ 終了案件の書類等の引継に当たり、運転免許証で受取人を本人確認の上、書類等受取書を徴取され、適正に処理されていた。

2 綴り方について

- ① 利用者の現状（基本情報、資産状況等）が一目で把握できるように、ファイルの冒頭に綴り、記録の重要性に応じて綴る順を工夫したり、場合によっては重要性の低い記録は別冊にするなど、綴り方を工夫されたい。

- ② 利用者の資産状況が分かる通帳の写しは、個人ファイルと一緒に綴られたい。
 - ③ 今年度からの新規実施であるが、利用者ごとの個人ファイルに適切に関係書類が綴られている。
 - ④ 関係書類は利用者ごとに適正にファイリングされている。
 - ⑤ 関係書類は概ね適正に分かり易く綴られている。
- 3 内部検査について
- ① 内部検査時には、手引きに基づき預金通帳の写しを取り、個人ファイルに綴られたい。
 - ② 預貯金払戻請求書の書き損じ分については、取消印を押すなど使用できない状態にし、内部検査でチェックを受けた後は、シュレッダーで破棄処分されたい。
 - ③ 現場の実務を直接行っていない会長が内部監査を行っており、適正な管理を行う上で、望ましいと考える。
- 4 日常的な支援について
- ① 日常的な金銭管理のために預かる利用者の預貯金は50万円程度を目安とされている中、毎月少しずつ貯蓄され目安額を超えた利用者の預貯金について、定期預金化の手続きが取られていたことは良い。
- 5 生活支援員について
- ① 生活支援員の確保、養成に当たっては、町内が広い地域にわたることから、住民の啓発・研修に努めていただきたい。
- 6 事業実施体制について
- ① マニュアルに基づく利用締結後の支援計画の概ね3か月毎の評価事務や、それに伴う県社協契約締結審査会への支援計画変更報告など事務手続きが煩雑で担当者の負担となっている面があり、事務の効率化を図られたい。
 - ② 専門員が1人で兼務業務を抱えて多忙かもしれないが、全体的に記載ミスなど適正とはいええない事務処理が行われており、担当者任せにせず組織としてチェック体制を確立していただきたい。
- 7 その他
- ① 利用実績のない社協においては、住民に対し当該事業実施社協の事例等を参考に他の福祉サービスとの相乗効果のPRを図る広報を進められるとともに、1件成立された場合には、適正、確実な取組みを行って欲しい。
 - ② 困難事例だけでなく、支援の負担が比較的少ない人にも目を向けて、サービス提供の実績を積み上げることを期待している。
 - ③ 各実施社協間において、記録の管理などの出来にかなりの格差が生じている。関係者間での情報やノウハウの共有によって、格差を解消する努力を進められたい。

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19日	委員5名	苦情の受付・解決状況について審議 (第1回 正・副委員長互選)
第2回	6月14日	委員5名	
第3回	8月9日	委員5名	
第4回	10月11日	委員5名	
第5回	12月13日	委員5名	
第6回	平成30年2月14日	委員4名	

(2) 研修会の開催

○平成29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	参加者
東部	日時：平成29年9月14日（木） 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	57名
中部	日時：平成29年10月5日（木） 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	44名
西部	日時：平成29年9月28日（木） 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	55名

○平成29年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時	平成29年8月31日(木)	
会 場	ハワイアロハホール	参加者：382名
演 題	『福祉サービスにおける苦情とは何か』 ～ 利用者の声を受けとめるために ～	
講 師	東洋大学社会学部社会福祉学科 高山 直樹 教授	
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 木村 義人 課長補佐	

(3) 広報・啓発活動

- リーフレット「苦情解決・第三者委員の活動」の作成（6月）2,000部
- 県社協広報誌「志あわせへ」への掲載（7月1日発行：平成28年度苦情受付状況）
- 新聞広告（掲載1回 平成30年1月25日：苦情解決制度）
- 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）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決事業実施状況報告書、ポスター、リーフレット）
- ホームページの更新（苦情対応事例集、研修会、事業報告書を追加掲載）
- 施設巡回時での啓発・指導

(4) 調査研究活動

- 「福祉サービス事業者のための苦情解決の手引き」の作成(平成30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）
- アンケート等調査資料報告（中四国ブロック会議へ提出）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 平成29年度都道府県運営適正化委員会事業研究協議会
[日 時] 平成29年7月19日(水)
[会 場] 東京都千代田区霞が関 新霞が関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名
- 平成29年度都道府県運営適正化委員会相談員研修会
[日 時] 平成29年10月26日(木)～27日(金)
[会 場] 東京都千代田区霞が関 新霞が関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名
- 平成29年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
[日 時] 平成29年11月2日(木)
[会 場] 山口市湯田温泉 公立学校共済組合『セントコア山口』
[出席者] 1名

(6) 巡回活動

- 事業所等を直接訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など実施。
- 直接訪問できなかった事業所等には、福祉施設経営指導事業の巡回訪問時に同担当者から苦情解決制度啓発パンフレット・ポスター等を配付し、啓発。

計 112カ所

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

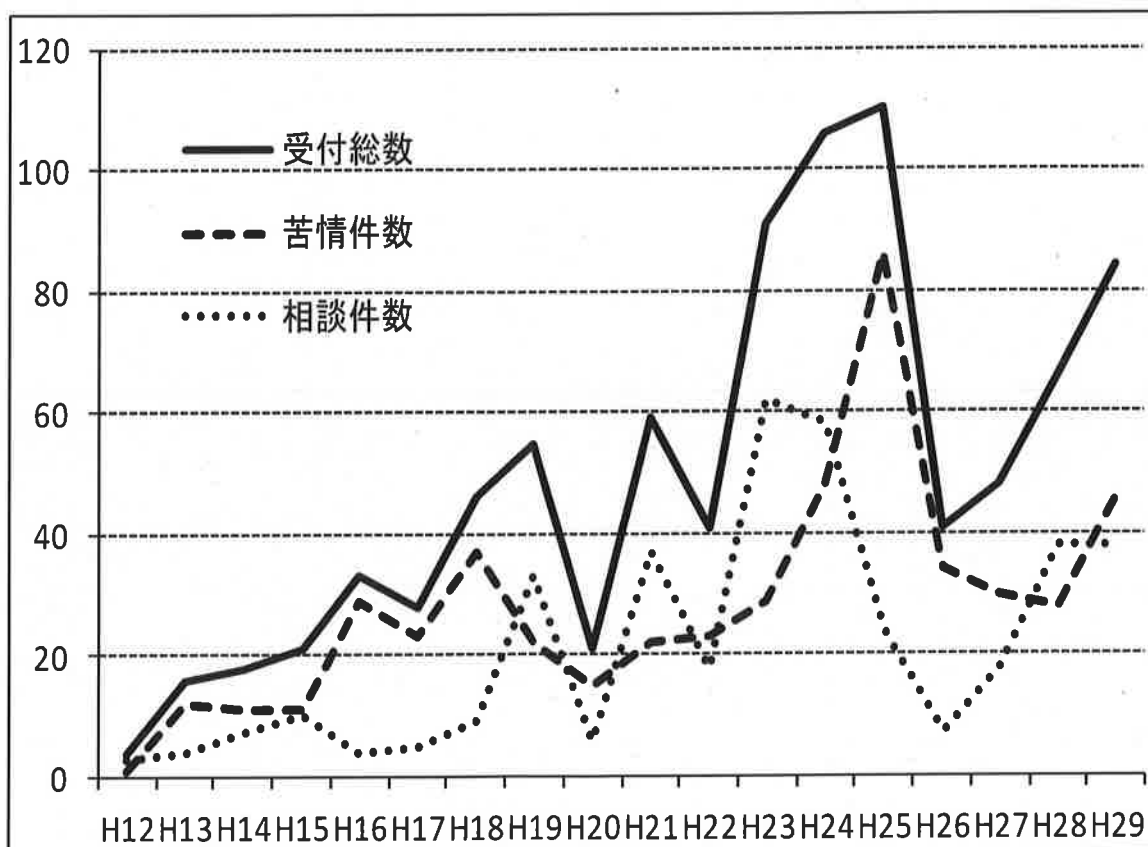
(1) 年度別受付件数等

(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)
合計	89 (68)	799 (439)	888 (507)

※ () 内は苦情件数を再掲

【 受付件数状況 】



(2) 平成29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	29年度件数	28年度件数
高齢者	22(17)	12(10)
障害者	60(27)	48(14)
児童	1(1)	4(3)
その他	1(1)	2(1)
計	84(46)	66(28)

※ () 内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	29年度件数	28年度件数
利用者	58(26)	43(9)
家族	18(15)	13(13)
代理人	0(0)	0(0)
職員	4(2)	4(3)
元職員	3(2)	1(1)
その他	1(1)	5(2)
計	84(46)	66(28)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	29年度	28年度
1 サービスの内容(職員の接遇)	5	5
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	10	6
3 説明・情報提供	3	5
4 利用料	4	2
5 被害・損害	6	3
6 権利侵害	12	4
7 その他	6	3
計	46	28

(エ) 苦情解決結果

解決方法	29年度	28年度
1 相談助言	18	13
2 紹介伝達	10	6
3 あっせん	0	0
4 通知	1	0
5 その他	17	9
6 継続中	0	0
7 意見・要望	0	0
計	46	28

【 受付内容詳細件数（重複）】

申出分類	事業区分 受付内容		高齢者	障害者	児 童	その他	計
サービスの利用等に関する事 こと	職員の接遇	関わり方・対応	6	35	1	1	43
		言葉使い		6			6
		説明不十分	3				3
		その他	1	2			3
	サービスの質や量	食事	2				2
		環境		1			1
		サービス不十分	4				4
		退去・サービス停止	1	1			2
		金銭管理	3	2			5
		その他	3	18			21
	説明・情報提供	虚偽記載					0
		相談不十分		1			1
		契約拒否					0
		説明不十分	3	2			5
		その他		2			2
利用料等に関する事 こと	利用料	利用料関係	2	1			3
		負担金関係					0
		その他の費用					0
		説明不十分	1				1
		その他	1	3			4
安全等に関する事 こと	被害・損害	介護・支援事故	4				4
		物損					0
		暴力					0
		その他	3	19			22
	権利侵害	虐待	1	4			5
		暴力		4			4
		身体拘束					0
		暴言		4			4
		プライバシーの侵害	1	4	1		6
		その他	1	8			9
その他	その他	制度に関する事				1	1
		その他	7	11			18
合 計			47	128	2	2	179

4 苦情・相談の内容と対応状況（抜粋）

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	就労継続支援 A型事業所 利用者	障害者従業員に軽く足蹴りをされるいじめを受けた。 事業者は世間体もあるのでうやむやにするかもしれないが、両親から直接謝罪して欲しい。	事業者を確認。 当事者双方に確認し適切に対応したいと回答あり。
2	老人介護施設 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。
3	就労継続支援 B型事業所 利用者	支援費の内容について教えて欲しい。 事業所が支援費を不正に受給していると思われるので、調査して欲しい。	当委員会には調査権限はなく、支援費の詳細も含めて県担当課へ報告・確認されることを回答。
4	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、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。 担当専門員を前の方に戻してもらうか、支援方法をゆるくして欲しい。	担当社協に確認。勝手にお金を使ったので注意した。 担当の支援センターから、申出者に経緯を説明した結果、了解。
5	介護老人福祉 施設（特養） 家族	施設から病院に搬送され、亡くなった父親の症状について、施設の看護師と病院の医師の所見が違う。施設に再度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。 施設利用者は何も言うてはいけないのか。私はクレーマーなのか。 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。利用者は納得したふりをするだけなのか。	町社協に確認し、当該施設（匿名）に苦情申出があったことを伝えていただき、面談実施。 その後、施設に確認し、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。
6	介護老人 福祉施設 職員 (初心者)	高齢の入所者から意味不明な言葉等を喚き散らされ、どのように対処してよいか分からない。身の危険も感じる。 同僚の職員や上司からは、慣れれば喚き声に慣れ、どのように対処すれば分かると言われるが、納得できない。	施設名匿名のため、申出人が施設長等に相談し、適切な介護の仕方を指導してもらおうこと、自身の介護スキルの一層の習得を助言。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
7	地域包括支援 センター 利用者	当該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。
8	日常生活自立 支援事業 利用者	利用者姉妹がそれぞれ日常生活自立支援事業を受けているが、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知られてしまい、ショックを受けた。 担当機関には、通帳管理・個人情報管理を徹底してもらいたい。	担当機関に確認。 支払時に口座名義の違いに気が付き、直ぐに妹さん本人の通帳に差し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。 口座名義確認を徹底するように注意する。申出者に謝罪し、今後の管理徹底を説明し納得される。
9	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。	親の介護のあり方について、当委員会が関われないことを説明し了解。 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。」と説明済み。
10	障害福祉 サービス 事業所 利用者	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。 また、当該事業者から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。	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、対応できるようになった。自宅へ謝罪訪問した時、申出者の暴言、罵倒等から、今後は同行援護を解約したいとのこと。申出者は当該事業所の継続利用を要望されたが、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。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
11	サービス付き 高齢者住宅 元職員	施設（種別不明）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。 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。	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。 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。
12	生活福祉資金 利用者	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、病氣休養もあり、医師の再受診等を求められたのでないかと説明するとともに、疑問点は社協と再度相談されるよう助言。
13	軽費老人 ホーム 家族 (利用者次男 の孫)	祖母が入所中、長男嫁から頼まれた施設の生活相談員に電話・郵便の受け取りを遮断された。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、地元町役場に相談するとのこと。	当委員会には、施設への勧告や指導権限がない旨を説明するとともに、施設指導は県が所管、虐待事案は地元町役場が所管し、施設面談で明らかになった事実を再度説明し、処置を相談されるよう助言。
14	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。	当該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。
15	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。	担当支援センターを通じて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。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
16	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。 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。→ 修正完了
17	居宅介護支援 事業所 職員	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。 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。 利用契約を解約したいが、事業者側から告げてもよいか。	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もやむを得ないのではないかと助言。 ただし、利用者への継続的なサービス提供について、他のサービス提供事業者が利用できるよう、町役場担当課から再度、提案してもらうよう勧めた。
18	障害者支援 施設 家族	娘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。	施設入所申請は、当委員会から特別に要望する権限はないことを説明。 相談支援事業所の担当相談員に対し、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。
19	訪問看護 事業所 家族	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。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。	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。 申出者の要望どおり、口座振込支払とした。所内での確認の徹底、利用者とのトラブル防止を要請。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
20	有料老人 ホーム 訪問介護 事業所 家 族	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。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。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。	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。
21	介護老人 保健施設 家 族	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。	施設事務長等に確認（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、外部の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、理解されてなかった。申出者へは納得いくまで確認されることを助言。施設には利用者や家族が理解されるよう丁寧な説明に努めることを指導。
22	就労継続支援 A型事業所 利用者	シーツのしわ延ばし作業量が多いのはシーツ掛け機械の調節を行えば済むことであり、修理してから作業を行うのであれば納得する。修理する気がないのは障害者いじめである。	事業所へ報告し、対応を依頼。
23	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。その後、相談支援機関の担当相談員と一緒に別の作業所の見学に行ったが、他の利用者を差し置いて自分だけ移る訳にはいかないと考え直した。 作業所の屋外階段の手すりの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。 事業所への指導を求める利用者の苦情を取りまとめた文書については、県担当機関から当委員会へ提出するよう指導された。	当初、行政への通報による露見を不安。担当支援機関への相談（別事業所の見学等）を勧める。 施設修繕・代表への行政指導は当委員会には権限ない旨説明。県担当機関へ連絡し、利用者苦情文は県対応を依頼。虐待疑いは市と連携して対応すると回答あり。その後、当該事業所施設長に修繕状況を確認。→県へ修繕状況を報告。

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 A型事業所 利用者・職員	事業所の利用者や職員が事業所代表から頻繁に暴言等（辞めてしまえ等）の虐待、パワハラを受けている。	県担当機関に虐待疑いで連絡。現在、市が虐待疑いで調査・指導を行うとのこと。申出者に、県担当機関確認状況を説明。虐待行為が度重なったり、事態が逼迫する場合は、県又は当委員会に相談されることを助言。
25	居宅介護支援 事業所 (工事業者) 家族	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した。 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。	業者を紹介された担当ケアマネ・事業所を通じて、雑な工事の修繕と部屋へ無断侵入しかけたことについての謝罪等、業者に対して厳しく注意するよう報告されることを勧めた。
26	就労継続支援 A型事業所 利用者	事業所内での担当業務の変更を工場長に了承されたが、同僚の障害者従業員から勤務中のトイレに行くこと等の禁止を理由に叩かれるいじめを受けた。 この従業員の許可を得なくてはトイレに行くことができないのか、納得いかない。 この従業員のいじめ行為について施設側はいつものことと処理し、うやむや対応されると思うが、これは弱い者いじめである。運適委に調査して欲しい。	事業所に確認。同僚F従業員に協力依頼したところ、業務量が多いこともあり、勝手にトイレにいかないようにと軽く肩をこすかれ、弱い者いじめと受け止めたようだ。 申出人に状況確認し、元の作業に戻すこととした。
27	就労継続支援 B型事業所 利用者	事業所内の作業応援で初めて行った業務について、女性職員からキツイ言葉で指示され、ショックを受けた。 (障がい者)利用者との接し方を分かっていない。辞めさせるか、彼女と会わない仕事に替えて欲しい。	事業所理事長に確認。丁寧に説明しなければならなかったと反省。担当職員には利用者への対応の仕方について指導。障害特性を考慮し、配慮していきたいとのこと。 申出人には、理事長確認内容を説明。併せて、悩み事等は抱え込まずに理事長や支援機関に相談されるよう助言。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
28	介護支援 専門員 家 族	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(家族の話を聞いてもらえない)、納得いかない。	家族は現在の入所施設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。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。
29	就労継続支援 B型事業所 利用者	体調が悪い時、他の利用者と同じように送迎を希望するがしてもらえない。自宅が送迎最寄場所から離れているため、無理なのだろうか。他の利用者以上に勤務し、工賃以外に上乘せ支給されているが、この支給は問題ないのか。	申出人が当該法人の会員であり、理事長に直接、相談・確認されるよう助言。また、自宅から最寄送迎地点までの交通費助成について、地元市役所に確認されるよう説明。確認して納得いかない場合は、当委又は県担当機関へ相談されるよう説明。
30	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。 相談支援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。	他事業所への転所意向は、担当の支援機関に相談されることを助言。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。→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、職場復帰したとのこと。
31	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い(「エコに協力しろ等」と厳しい口調で指導し、電気使用節約、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、職員の注意の主旨等を利用者も了解。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
32	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ると伝えると態度が急変し、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。</p> <p>担当ケアマネを変更・異動させることはできないか。</p> <p>(利用者の名前・施設名は匿名)</p>	<p>施設の苦情受付担当者か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>苦情受付担当者等は施設内に掲示されている苦情解決ポスター等で確認されるよう助言。</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>
33	居宅介護支援 事業所 家 族	<p>自宅で妻の介護をしているが、介護状況が近所の住民に漏れているようで、近所付き合いしていない住民から嫌がらせの電話があった。担当のケアマネ等が漏らしているのではないか。</p> <p>疑いのある事業所には、職員には守秘義務があり、罰則が適用されると直接注意した。</p> <p>後日、行政に相談するとしたら、どこかと相談あり。</p> <p>(申出人の名前・居宅介護支援事業所は匿名)</p>	<p>介護状況の漏えいについては申出人の推測の域であること等から、当委員会から当該事業所に直接確認・注意できないことを説明。</p> <p>また、他人の嫌がらせに惑わされずに、申出人がされたいと考えている自宅での介護に専念されるとともに、妻の症状を観察しながら主治医の診断やケアマネと相談されて適切な治療・介護をされるように助言。</p>
34	就労継続支援 B型事業所 利用者	<p>B型事業所で毎日6時間利用しているが、(昼)休憩時間はどれくらい取れるのか。</p> <p>工賃の未払いが続いており、何とかしてもらいたい。</p>	<p>B型事業所は雇用契約に基づいた就労ではないので、法定休憩時間は定められていない。利用契約(又は就業規則)を確認されることを説明。</p> <p>工賃未払いに係る事業所の指導について、監督機関の県福祉保健局へ報告されるよう紹介。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
35	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。 県担当機関から当委員会に 対し、実態調査の実施及び 施設内での情報体制の見直 しや再発防止の取組みを適 宜確認する旨の報告あり。

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、もっ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) 社会福祉事業を経営する者を代表する者 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、社会福祉事業の経営者、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、社会福祉事業を経営する者を代表する委員、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。

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。