

令和7年度
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
事業報告書

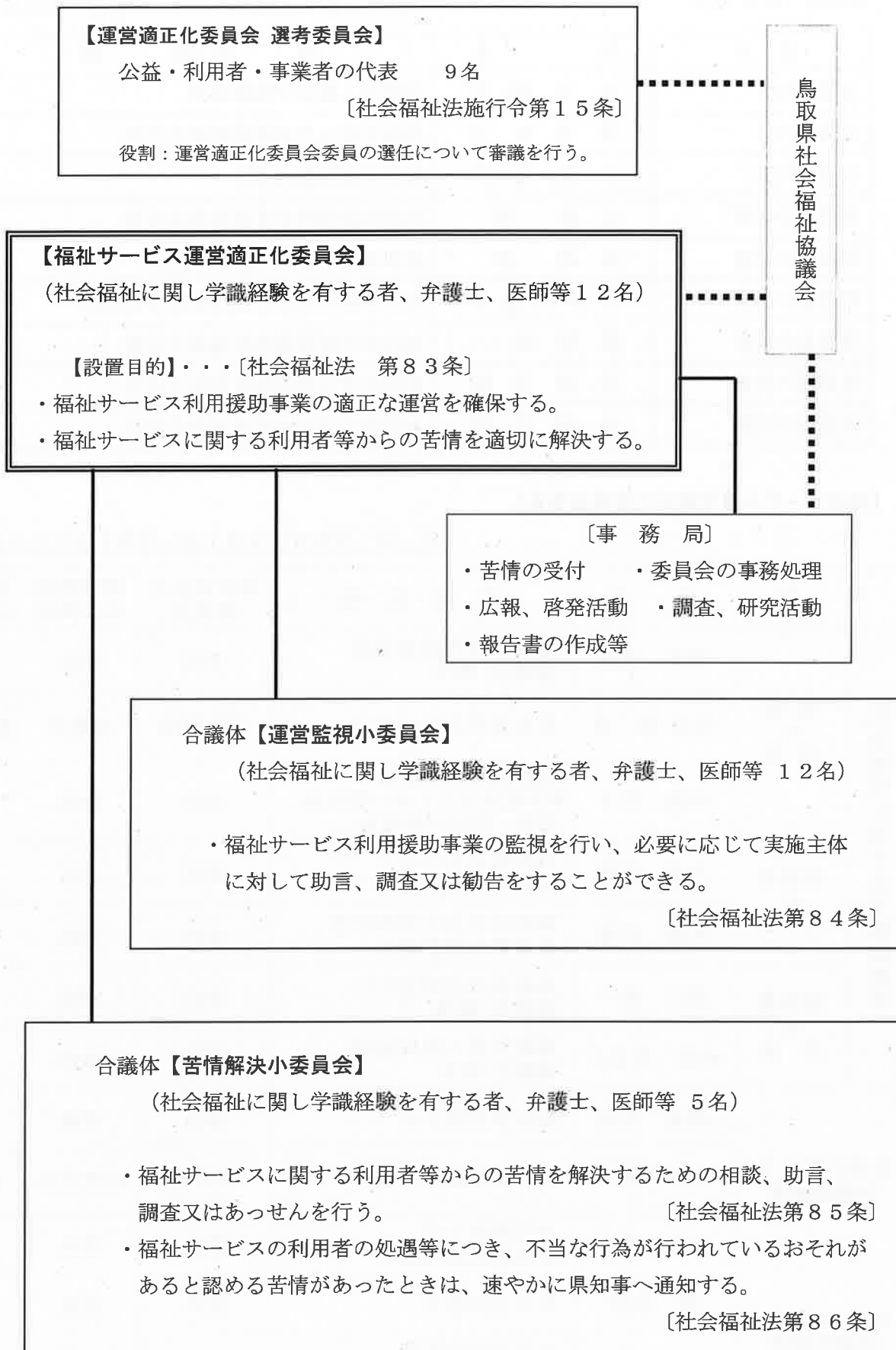
令和8年4月

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	7
(3)	広報・啓発活動	8
(4)	調査研究活動	8
(5)	全国・ブロック会議・研修会への参加	8
(6)	巡回活動	9
3	受理した苦情・相談案件の概要	10
(1)	年度別受付件数等	10
(2)	令和7年度苦情・相談件数の内訳	12
4	主な苦情・相談の内容と対応状況	14
< 参考資料 >		
	・社会福祉法（抜粋）	21
	・福祉サービス運営適正化委員会規程	23
	・福祉サービス運営適正化委員会 選考委員会規程	26
	・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	27
	・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）」	33

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 岡本 和夫 (任期：令和6年8月7日～令和8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	岡本 和夫	鳥取県民生児童委員協議会会長
公益の代表	中西 朱実	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	藤野 謙一	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	大橋 茂樹	鳥取県老人福祉施設協議会会長
事業者の代表	山本 千種	鳥取県子ども家庭育み協会理事

(令和8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6年9月1日～令和8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	國本 道哉	鳥取県民生児童委員協議会 理事	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	
	中島 真子	鳥取県福祉保健部 参事監兼ささえあい福祉局 孤独・孤立対策課長	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	
		宮脇 真理	認知症の人と家族の会 鳥取県支部世話人	委員	委員	
	提供者の代表	谷口 伸一	鳥取県社会就労センター 協議会 理事	委員	委員	
		高田 昌史之	鳥取県老人福祉施設 協議会 理事	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8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

◆ 開催日及び協議事項

回数	開催日	議 題
第1回	令和8年3月18日 出席9名（書面）	・副委員長の選出 ・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	議 題
第1回	令和7年4月16日 出席12名	・令和6年度事業報告 ・令和7年度事業計画

ウ 運営監視小委員会

◆ 開催日及び審議事項

回数	開催日	議 題
第1回	令和7年 4月16日 出席12名	(1) 令和6年度 日常生活自立支援事業の事業報告 (2) 令和7年度 日常生活自立支援事業の事業計画 (3) 契約締結審査会審査状況（令和7年1月～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（令和7年2月末） (5) 日常生活自立支援事業実施状況 (6) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告
第2回	6月11日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（3月～5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 (4) 令和7年度 現地調査対象社協
第3回	8月6日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（6～7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実施状況 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 令和7年度 現地調査日程・担当委員
第4回	10月8日 出席9名	(1) 契約締結審査会審査状況（8～9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専門員連絡会議の報告 (4) 市町村社協訪問実施記録 (5) 令和7年度 現地調査の実施
第5回	12月10日 出席9名	(1) 契約締結審査会審査状況（10～11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 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 令和6年度 現地調査講評案

回数	開催日	議 題
第6回	令和8年 2月4日 出席10名	(1) 契約締結審査会審査状況(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 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 令和7年度 現地調査報告と今後の対応

◆ 受託社会福祉協議会現地調査

【実施日・調査社協・担当委員】

実施日	調査対象社会福祉協議会	担当委員
令和7年11月4日	日南町社協、日野町社協、 米子市社協	美田委員、中島委員、高田委員
令和7年11月12日	鳥取市社協	垣屋委員、三島委員
令和7年11月28日	北栄市社協、湯梨浜町社協	北尾委員、谷口委員
令和7年12月2日	若桜町社協	垣屋委員、三島委員

【現地調査の実施内容】

- ・担当委員が利用者の援助状況、書類（記録）、金銭管理等を調査し、指摘・助言事項等を講評。
- ・講評事項は、県社協会長及び調査対象社協会長宛あて通知（令和7年12月12日付）し、対応方針を県社協から徴取（令和8年2月4日小委員会）。

【講評事項の内容】

項目	指摘・助言事項等
内部検査	<ul style="list-style-type: none"> ・いつだれが何を検査したか記録し責任者に報告共有されている。確認した責任者から指摘事項等があった場合は、その後の対応状況についても記録共有されるとなお良い。 ・内部審査会で出された意見等は記録して、支援ネットワークの中で必要な共有が行われ支援に活かされると良い。 ・内部検査記録が県社協提示の様式により整備され、回覧・共有されていた。引き続き定期的な実施と記録・共有に努めていただきたい。 ・通帳の最新のお金が動いたページのコピーに検査日の記載と検査者の押印をしていただきたい。

待機者	<ul style="list-style-type: none"> ・限られた体制の中で少しでも待機者を少なくしていくため、職員の役割分担や業務改善について検討されてはどうか。
キャッシュレス決済	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホアプリの利用などキャッシュレス化が進展していることから、利用者と状況を共有しながら支援に努めていただきたい。
支援計画	<ul style="list-style-type: none"> ・支援計画を綿密に立てられ対応されていた。ケース記録の作成や書類の編綴はきちんとなされ、見やすいものとなっていた。【好評価事例】
相談受付票	<ul style="list-style-type: none"> ・初回相談受付票について、利用者ファイルに綴られていない者があったので整備されたい。 ・相談受付票の回議欄に押印されていない。報告共有されていることが確認できない。
活動確認書	<ul style="list-style-type: none"> ・活動確認書添付の通帳コピーについて、その後通帳が更新された場合、更新前の通帳を返却してしまうと確認できなくなる。 ・活動確認書の支払い金額記載について、ポイントカード利用に関するものはケース記録の方に記載した方が良い。その際、チャージ履歴や利用履歴がわかるとよいのではないか。
通帳	<ul style="list-style-type: none"> ・通帳残高が50万円をかなり超過している方があった。通帳を分けるよう検討されたい。 ・残高が50万円以上となったため分けた通帳について、事業用ではない方の通帳は書類等預かりサービスに関する保管物件授受簿で管理を徹底されたい。
ケース記録	<ul style="list-style-type: none"> ・支払い等の記録は通帳コピーだけでなく、援助実施時の利用者の様子などを文章で記載し記録・共有するようにしていただきたい。 ・別に保管されている以前の記録を参照しないと関係性がわからない方の記述があった。2～3年程度前であれば関連の活動確認書と一緒に保管しておいた方が良いのではないか。 ・支援業務の都度日誌に記録したものを利用者ごとに電子ファイルに入力・共有し、直近の状況を打ち出して綴ってあるが、毎月の内部検査の際に最新の状況を月ごとに打ち出して共有されたほうが良い。 ・丁寧に記録され綴られており支援経過がわかりやすかった。【好評価事例】 ・支援経過が時系列に年度ごとに記録されて綴られており、わかりやすかった。【好評価事例】 ・細かく丁寧に記載されており、わかりやすかった。【好評価事例】
資産状況	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ金融機関で「定期」と「普通」の口座がある場合は、合計せず内訳として別々に記載した方がわかりやすい。

社協金庫の管理	<ul style="list-style-type: none"> 支所の金庫管理について、限られた職員体制の中で、開閉や持ち出しが適正に行われるよう複数の職員が関わってチェックを徹底されたい。 本部の金庫管理について、通帳とハンコを別々に保管しているが、ハンコを保管している手提げ金庫も確実に施錠し管理されたい。 通帳を保管する金庫について、その位置が社協事務室の入口傍にあり、他事業の物件も保管されている。職員が誰もいなくなる場合や日援以外の事業のことで開ける場合のことを考慮した管理体制を検討していただきたい。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 個人ファイルについて、活動確認書や資産状況表、ケース記録などが厚くなっているものがある。過去のものを整理して見やすく扱いやすいようにされたい。 家族・関係者等の連絡先について、利用者ファイルに一覧表があった方が緊急時や担当者不在時の対応において役に立つ。 書類の記載事項の訂正について、訂正前の内容が確認できないものがあった。二重線を引くなど何をどう訂正したかわかるようにされたい。 生活支援員について、市民後見人養成講座の受講者に声掛けし登録を呼びかけ、実働人数の確保につなげる取り組みをされている。【好評価事例】 本事業だけでは抱えきれないようなケースにも対応していただいている。関係支援機関とも連携して引き続き支援に取り組んでいただきたい。【好評価事例】 ファイルは見やすく整理され、ケース記録も具体的に詳しく記載されていた。【好評価事例】 関係連絡先一覧表と支援手順書が作成され、個人ファイルの目次に続いて綴られており、必要な時の情報の取り出しや支援の流れの確認等がやりやすい。【好評価事例】

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	議 題
第1回	令和7年 4月16日	委員5名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議 (2) 令和7年度苦情解決事業研修会開催要綱案
第2回	6月11日	委員5名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議 (2) 令和7年度苦情受付担当者研修会開催要綱案
第3回	8月6日	委員5名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議

回数	開催日	出席委員数	議 題
第4回	10月8日	委員4名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議
第5回	12月11日	委員4名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議 (2) 苦情解決制度新聞広告掲載案
第6回	令和8年 2月4日	委員4名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議 (2) 令和8年度苦情解決事業研修会開催企画案

(2) 研修会の開催

◆ 令和7年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時	令和7年7月18日(月) 13:30～16:00
会 場	県立福祉人材研修センター ホール (鳥取市伏野1729-5)
開催方法	会場参加及びオンデマンド受講(録画配信)
内 容	<p>【講演】 演題 「福祉サービス事業所における苦情解決の取組みについて」 講師 駒澤大学文学部社会学科社会福祉学専攻 教授 川上 富雄 氏</p> <p>【行政説明】 説明事項 「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 係長 角田 正人 氏</p>
参加者数	会場参加者 63名 オンデマンド受講申込者 330名(視聴回数562回)

◆ 令和7年度『苦情受付担当者研修会』

地区	日 程 ・ 講 師	受講者
東部	<p>【日時】 令和7年9月4日(木) 13:30～16:00 【会場】 県立福祉人材研修センター ホール 【講義・演習】 「福祉サービスにおける苦情に対応するために」 講師 鳥取県中部総合事務所県民福祉局中部振興課 人権相談員 林原 明彦 氏 【説明】 「苦情解決制度の概要と苦情受付の状況」(事務局)</p>	46名

地区	日 程 ・ 講 師	受講者
中部	<p>【日時】 令和7年9月8日（月） 13：30～16：00</p> <p>【場所】 県立倉吉体育文化会館 大研修室</p> <p>【講義・演習】「苦情対応の基本的な考え方」</p> <p>講師 （一社）成年後見ネットワーク倉吉・中部成年後見支援センター ミットレーベン 代表理事（所長） 松村 久 氏</p> <p>【説明】「苦情解決制度の概要と苦情受付の状況」（事務局）</p>	39名
西部	<p>【日時】 令和7年9月26日（金） 13：30～16：00</p> <p>【場所】 県立米子コンベンションセンター 第7会議室</p> <p>【講義・演習】「苦情対応の基本的な考え方」</p> <p>講師 鳥取県立総合療育センター副院長 石橋 弥雪 氏</p> <p>【説明】「苦情解決制度の概要と苦情受付の状況」（事務局）</p>	27名

（3）広報・啓発活動

- 県社協広報誌「志あわせへ」への記事掲載
 - ・ 4月15日発行 「福祉サービス向上のための苦情解決体制の充実」
 - ・ 7月1日発行 「令和6年度苦情・相談受付状況」
 - ・ 10月1日発行 「苦情解決事業研修会の開催」
 - ・ 1月1日発行 「日常生活自立支援事業の運営監視」
- 新聞広告掲載（苦情解決制度周知：日本海新聞 令和8年1月24日）
- ホームページによる啓発・広報（苦情解決制度の案内、研修会開催案内、事業報告書掲載）
- 事業者向け研修会時の資料配布（パンフレット、冊子、リーフレット、ポスター等）

「苦情解決制度の概要と苦情受付の状況」、「利用者の声 受け止めていますか?」、「苦情解決制度のご案内」、「苦情解決の手引き」、「第三者委員の活動」、「第三者委員ハンドブック」、「苦情解決制度周知ポスター」など
- 事業所へのポスター、リーフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）
- 「苦情解決の手引き」の増刷（1,000部）

（4）調査研究活動

- 苦情相談受付処理状況の集計・整理・分析
- 運営適正化委員会事業に関する定期調査報告（全国社会福祉協議会へ提出）

（5）全国・ブロック会議・研修会への参加

- 都道府県運営適正化委員会事業研究協議会

[開催日] 令和7年7月7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（局長）

- 運営適正化委員会相談員研修会
[開催日] 令和7年11月6日(木)～11月7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(局長)
- 令和7年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
[開催日] 令和7年12月19日(金)
[会場] 広島県社会福祉会館(広島市)
[参加者] 1名(局長)

(6) 巡回活動

- 事業所・法人を訪問し、苦情解決体制整備・苦情対応状況の把握と情報提供、助言等実施
7月～12月 17事業所

3 受理した苦情・相談案件の概要

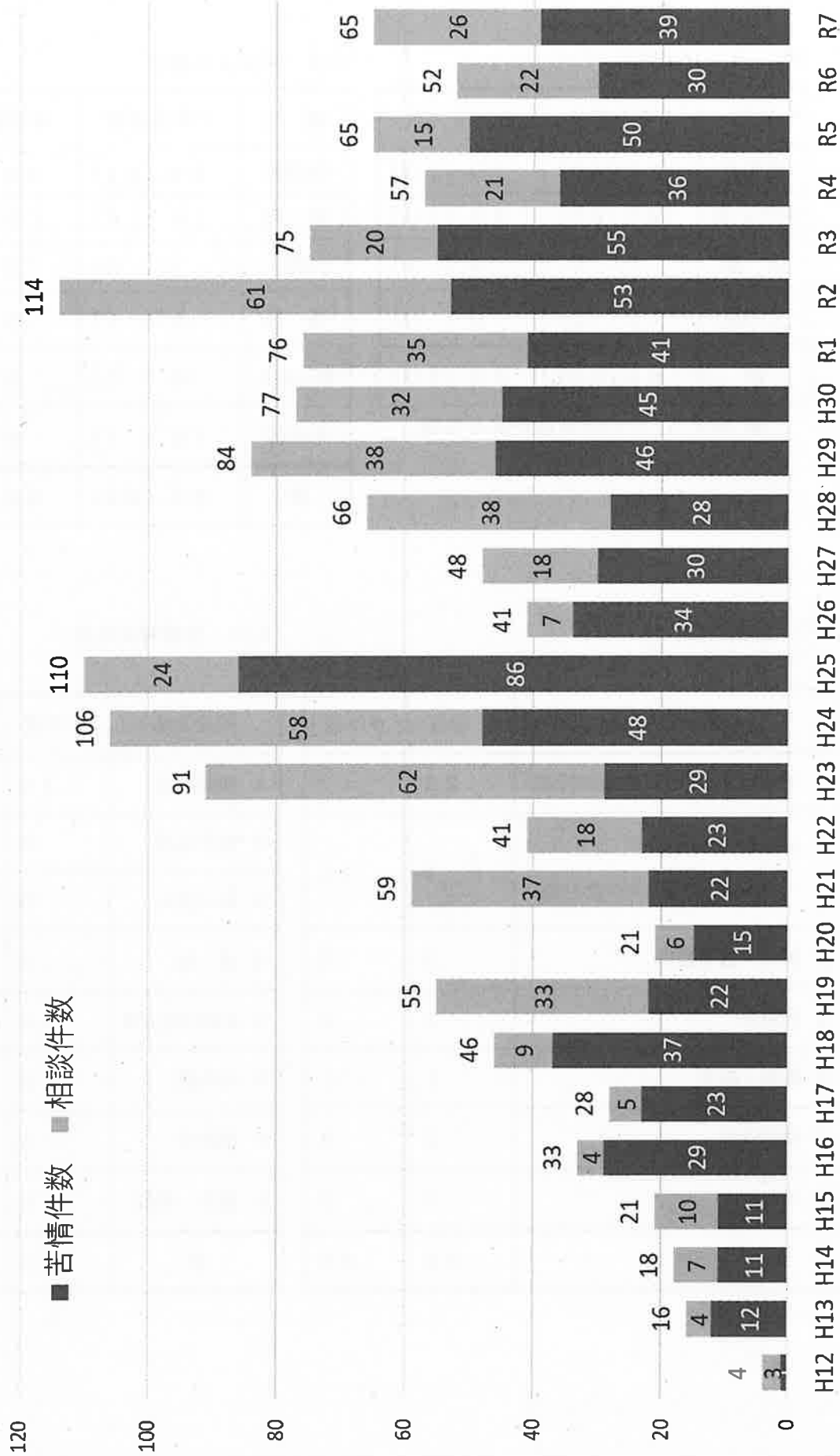
(1) 年度別受付件数等

(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)
令和3年度	11 (6)	64 (49)	75 (55)
令和4年度	2 (1)	55 (35)	57 (36)
令和5年度	5 (4)	60 (46)	65 (50)
令和6年度	2 (1)	50 (29)	52 (30)
令和7年度	3 (2)	62 (37)	65 (39)
合 計	120 (90)	1,349 (766)	1,469 (856)

※ () 内は苦情件数を再掲

苦情・相談受付件数の年度別推移



(2) 令和7年度苦情・相談件数の内訳

(ア) サービス種別

種別	7年度件数	6年度件数
高齢者	20(10)	19(10)
障がい者	25(22)	23(19)
児童	7(2)	4(1)
その他	13(5)	6(0)
計	65(39)	52(30)

※ 以下()内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の属性

属性	7年度件数	6年度件数
利用者	29(21)	24(18)
家族	19(16)	16(10)
代理人	1(0)	0(0)
職員	6(1)	6(1)
隣人・友人	0(0)	0(0)
その他	10(1)	6(1)
計	65(39)	52(30)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	7年度	6年度
1 サービスの内容(職員の接遇)	25	7
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	3	11
3 説明・情報提供	3	6
4 利用料	2	2
5 被害・損害	1	1
6 権利侵害	2	0
7 その他	3	3
計	39	30

(エ) 苦情解決結果

解決方法	7年度	6年度
1 相談助言	15	13
2 紹介伝達	6	5
3 あっせん	0	0
4 通知	0	0
5 事業所対応依頼	18	8
6 その他	0	0
7 継続中	5	4
8 意見・要望	0	0
計	39	30

【苦情 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事 こと	職員の 接遇	関わり方・対応	8	15	2	3	28
		言葉使い	2	5		1	8
		説明不十分	3	2			5
		その他					
	サービスの 質や量	食事	1				1
		環境					
		サービス不十分	2	2			4
		退去・サービス停止					
		金銭管理					
		その他					
	説明・ 情報提供	虚偽記載					
		相談不十分	1	1			2
		契約拒否					
		説明不十分	2	3		1	6
		その他	1				1
利用料 等に関する こと	利用料	利用料関係					
		負担金関係					
		その他の費用					
		説明不十分					
		その他	2				2
安全等 に関する事 こと	被害・ 損害	介護・支援事故	1				1
		物損					
		暴力					
		その他					
	権利 侵害	虐待			1		1
		暴力					
		身体拘束					
		暴言					
		プライバシーの侵害		1			1
		その他		1			1
その他	その他	制度に関する事					
		その他		3		1	4
合 計			23	32	3	6	64

4 主な苦情・相談の内容と対応状況

No	申出方法 サービス種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	電話 居宅介護支援事業所 家族	・認知症の母親のデイサービス利用を断ったにもかかわらず、担当ケアマネが自分に断りなく突然自宅に来て、本人に直接サービス利用を勧めた。事業所から連絡も謝罪もない。	・事業所へ苦情内容を伝達し、説明や謝罪等の対応検討を依頼した。事業所からは、望まれるような謝罪はできないが進め方には配慮が足りなかったとの回答があった。 ・申出人へ事業所の回答を伝えたところ、事業所の対応には不満は残るものの運営適正化委員会の対応についてはお礼があった。
2	電話 高齢者生活支援ハウス 利用者	・居室のエアコンの一部が掃除中に壊れ、全部取り替えるなら費用は全部自己負担でと言われ、納得できない。払わないといけないものか。	・事業所へ苦情内容を伝達し状況について聞き取りしたところ、市の設置する施設のため対応・取扱いについては市と協議中とのことであった。 ・市役所の取扱い方針が決まったら説明と話し合いを行うよう双方に助言した。
3	電話 社会福祉協議会 利用者	・修学資金の貸し付けを受けているが、手続書類の記載に誤りがあった。事務処理は大丈夫か。職員の対応も心地よくなかった。このようなことのないようにしてほしい。	・回答はいらないとのことであったが、事業所へ苦情内容を伝達し状況確認と適切な対応を依頼した。
4	電話 就労継続支援B型事業所 利用者	・サービス管理者の接遇・対応に嫌な思いをしている。通所は続けたいと思っている。名前を出さずに事業所の所長に伝えてほしい。	・名前を伏せて事業所に伝達するとともに、苦情内容に対する事業所の考え方を聞き取り、申出人に報告した。 ・その後、申出人から再度、作業内容や就労支援内容について不満があるとの申し出があったため、事業所との面談を設定し、相談支援員同席で話し合っただけで今後どうするか考えるよう助言した。 ・面談は行われたもののなお不満を述べられたため再度の面談を設定したが、再面談を行う前に自ら事業所へ退所を申し出られた。
5	電話 高齢者入所施設 利用者	・母親がケアマネから不適切な発言を受け、ストレスと疑問を感じた。職員研修をしっかりとしてほしい。	・申出人は、今は利用していないので施設を設置する法人に伝えてもらえばよいとのことであったため、苦情内容を法人事務局へ伝達した。
6	電話 行政機関 家族	・市役所に子供の入所する障害者グループホーム探しを頼んでいるが、なかなか決まらず、職員の対応、接遇に不満がある。	・苦情内容を伝達し対応を依頼することで申出人は了解され、当該市役所に伝達・依頼して対応を終了した。

No	申出方法 サービス種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
7	電話 就労継続支援B型事業所 職員	・施設の運営がひどい。職員へパワハラがありやめさせられた。	・運営適正化委員会の役割を説明し、施設の運営については行政機関が対応中とのことであったため、雇用労働関係相談先として労働基準監督署、中手企業労働相談所を紹介した。
8	電話 相談支援事業所 利用者	・B型事業所とヘルパーを利用しているが、担当の相談支援員が、自分が障害があると嘘をついていると疑っている。作業所は続けたいが、相談支援員とヘルパーを代えてほしい。	・事業所に苦情内容を伝えて事情を聞き説明を求めることを提案したが、名前を出さないでほしいとの意向であった。 ・このため、今一度どうしたいかよく考え、その上で相談支援員等を代えたいのであれば、サービスの変更を市役所に相談されてはと助言した。
9	電話 有料老人ホーム 家族	・父親が入居している有料老人ホームに対し、引き去りになっている居室電気代の使用量等の明細を記載した請求書を発行するよう連絡するが対応してもらえない。	・施設の経営者に直接苦情内容を伝達し対応依頼したところ、今後過去の分も含め発行するとの回答があり、申出人へその旨連絡した。併せて、事業所には利用者からの苦情対応体制を整備されるよう助言した。 ・1か月経過後申出人から請求書が発行されていないとの連絡があり、再度事業所に発行を依頼した。
10	電話 就労継続支援B型事業所 利用者	・自分の支援計画に他の利用者が文句をつけてきた。管理者と利用者を指導してほしい。	・管理者に苦情内容を伝達し、対応を依頼したところ、双方の話を聞きながらできる対応はしていきたいとのことであった。 ・申出人に対し、管理者が対応されるので話をしてみるよう伝え、了解された。 ・その後、申出人から家族等と相談し管理者とも話し合いをした結果、退所することにしたとの報告があった。
11	電話 通所介護事業所 家族	・母親がデイサービスの利用の際爪を削られて出血し皮膚が傷んでいた。サービス提供中の事故はどういう取扱いになるものか。	・サービス提供中の事故は、事業所から家族に連絡を取り必要な対応を取り所管の行政機関へ報告することになっていることを説明し、事業所の責任者に今回の状況や対応について問い合わせし説明を求められてはと助言した。 ・申出人は事業所へ出向く機会があるので尋ねてみるとのことであった。
12	電話 相談支援事業所 利用者	・相談支援事業所を利用してグループホームに入所しているが、担当相談支援員が利用料のことなどわかるように説明してくれない。担当相談支援員を代えてほしい。	・委員会には相談員を変える権限はないことを説明し、事業所に対し不満を伝えて対応・改善を依頼することを提案したが、事業所には既に話をしたことなので依頼してもらわなくともよいとのことであった。

			<ul style="list-style-type: none"> グループホームも退所して一人暮らしをしたいとの意向であったため、別の相談できるところに相談されて今後どういうサービスを受けたいか方向を決めて、市役所に変更の相談をされてはと助言し、了解された。
13	電話 相談支援事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> 放課後等デイサービス等を利用しているが、相談支援事業所がサービス内容に関する不満などの相談に対応してくれない。相談支援事業所とはどういう役割・立ち位置なのか。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援事業所はサービス利用計画を作成したりサービス利用に関する相談に乗ってくれるところであることを説明するとともに、当委員会から事業所に伝えて対応を依頼することもできること及び代えたいということであれば市役所に変更を相談される必要があることを助言した。 申出人は、代わりの相談事業所とサービス提供事業所を探して、市役所に相談してみるとのことであった。
14	電話 就労継続支援B型事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> 不満があってやめた事業所のことが気になる。責任者に会って話を聞いてほしいし、できればやり直したい。 	<ul style="list-style-type: none"> 申出人の意向を受けて、事業所に対し不満に思っていたこと及びやり直したい（再度利用したい）という意向を事業所に伝達したところ、不満についてはこれまでも面談等で聞いて説明してきたことなので改めて会って話を聞くことは考えていないとのことであった。 申出人へ事業所の考えを伝えたところ、いろいろ考えた結果、事業所とは縁を切り戻らないことにするとの意向が示され、事業所にもその旨連絡し対応を終了した。
15	電話 居宅介護支援事業所 家族	<ul style="list-style-type: none"> 母親の退院後の介護サービスについて相談し、手すりの設置やホームヘルプなど希望を聞き取りしてもらったにもかかわらず、結果的に動いてもらえなかったと感じている。なぜなのか、一連の対応について改めて納得できるような説明を求めたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業所に苦情内容を伝達し説明等の対応検討を依頼したところ了解されたため、申出人へ連絡し事業所から説明を受けるよう助言した。 面談が行われ、事業所から時系列で詳しく対応状況を説明するとともに、その中で家族への説明、コミュニケーションが不足していたことを謝罪された。
16	電話 相談事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> 妻が施設退所して自宅に戻る話があるが、一緒に住むことは諸事情で難しい。自分の方が家を出なくて済むようにしてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 本来は夫婦で話し合っただけでよい話にしていたのだが、双方の担当相談支援員に申出人の心配している点を伝達し、それぞれの意向を確認しながら必要な対応、支援をしていただくよう依頼した。

No	申出方法 サービス種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
17	電話 相談支援事業所 利用者	・受けたい障害福祉サービスを家事援助に戻した受給者証を交付してもらい、相談支援事業所も代えてもらったが、その後連絡がなくサービス利用ができていない。	・苦情内容を変更後の相談支援事業所に伝達し、対応状況を確認するとともに、サービス利用に向けての面談聞取りを依頼した。 ・相談支援員の面談聞取りが行われ、申出人の希望する事業所と利用契約を結びサービスの提供を受けることとなった。
18	来所 訪問看護事業所 家族	・夫が訪問看護等のサービスを受ける際、マイナンバーや本人の身体状況、家族の看護日記等をタブレットで撮影、記録し共有されているが不安心配である。	・個人情報保護法や医療介護関係事業者向けのガイダンス等における個人情報の適正取扱いルールを説明し、不安・疑問な点を事業所に問い合わせ説明を求めたり配慮を求めていると助言した。 ・申出人は、担当のケアマネを通じて、事業所にこうしてほしいということを申し出てみるとのことであった。
19	来所 就労移行支援事業所 利用者	・実習体験受入予定事業所へ打合せのため訪問する予定があったが、その事前打ち合わせをすることを知らせてくれず、また直前まで他の利用者に対応していた。ないがしろにされたような気がして訪問をキャンセルしたが、残念で不満である。	・事業所に対して苦情内容を伝達し、面談して説明、話し合いを行うよう依頼し、了解を得た。 ・申出人に対して、相談支援員同席により面談し話し合いをするよう助言した。 ・面談が行われ、事業所から支援スキルの向上や支援体制整備に努めていくことが示されたことから、引き続き利用を続けていく方向となった。
20	電話 就労継続支援A型事業所 利用者	・利用を始めて間もない利用者に対して「そんなこともわからないのか」「やり直し」などスタッフの言葉遣いや態度がひどい。パワハラではないか。	・申出人の希望により、名前を出さずに事業所の苦情解決責任者へ苦情内容を伝達し対応検討依頼したところ、心当たりの利用者があるので声掛けをして話を聞いてみたいとのことであった。 ・申出人に対して事業所の対応を伝え、声掛けに応じて面談話し合いをするよう助言した。
21	電話 行政機関 利用者	・B型事業所の利用申請をするため市役所に相談したが、担当相談支援員を決めてもらえずいつまでたっても働けない。	・困っている状況をいろいろなところと共有してもらえたらとの意向であり、市役所へこういう相談があったと情報提供することで了解された。 ・当該市役所担当課へ情報提供するとともに、引き続き相談支援事業所との調整・紹介を進め不安解消に努めていただくよう依頼した。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
22	電話 相談支援事業所 家族	元夫の以前の担当相談支援員が本人家族のプライバシーに関わることや個人情報を言いふらして嫌がらせをしている。止めさせて静かにしておいてほしい。	・市役所へも相談されているとのことで、事業所への指導に関わってくる内容であることから、市役所へ当委員会からも重ねて苦情相談として情報提供することで了解された。
23	電話 就労継続支援B型事業所 利用者	利用している作業所の製品を買おうとしたら「社員割引」がしてもらえず、指導員からは恫喝された。謝罪してほしい。	・事業所管理者に苦情内容を伝達し、状況確認と対応検討を依頼したところ、当該指導員は退職するので一先ず管理者の方から説明・お詫びの連絡をされるとのことであった。 ・申出人へその旨連絡したところ了解された。
24	電話 社会福祉協議会 利用者	・家計改善支援事業を利用しているが、市社協の相談窓口で電話したところつながらなかった。 ・未納となっている家賃や国保料を「払うな」と助言されたが、滞納額が増えて困っている。何とかしてほしい。	・市社協に苦情内容を伝達し、状況確認と対応検討を依頼したところ、申出人に連絡を取って相談電話が繋がらなかったことをお詫びするとともに、今後望まれる支援について聞き取りをしたいとの回答であった。 ・申出人へ社会福祉協議会の対応について連絡し、説明を聞くとともに今後の支援について相談されるよう伝え、了解された。
25	電話 社会福祉協議会 利用者	・子供の教育資金（技能修得）の貸付について相談したが、該当しないとされた。困っているのになぜ貸付が受けられないのか。	・当該貸付事業（生活福祉資金）に関わる県社協及び市社協に苦情内容を伝達し、状況確認と対応検討を依頼したところ、貸付の可否は協議検討中で、該当しないとの回答はしていないとのことであった。 ・相談窓口になっている市社協から改めて申出人へ連絡説明するよう依頼し、その旨申出人へ回答した。 ・市社協から申出人へ連絡を取り、貸付を受けるための条件や負担などについて説明し、引き続き貸付希望について対応していくことが説明され、了解された。
26	電話 障害者支援施設 家族	・入所している子供に問題行動があった際の施設側の対応について気になることを施設に尋ねたところ、管理者から「勝手に」「注意を無視して」という言い方で回答が返ってきた。本人・家族のことを考えた思いやりのある温かい対応をしてほしい。	・施設側と改めて説明と話し合いをされてはと提案したが、個別の苦情として施設へ伝えてほしくない、全体の話として注意喚起してほしいとのことであった。 ・当委員会で開催している事業所向け研修会の中で苦情対応の基本や心構え、事例検討を行っておりその中で、職員の言葉遣いや対応についても研修していることを説明したところ了解され、お話を伺ったことへお礼を言われた。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
27	電話 相談支援事業所 利用者	・高熱が出て体調不良になったので利用している訪問介護事業所に買物代行サービスを依頼したところ、それは相談支援事業所へ連絡してほしいと言われた。そのことについて事前の説明がなかった。	・相談支援事業所に伝達して契約書への記載・説明等について確認したところ、「利用者が定期支援以外の代行支援サービスを希望する場合は相談支援事業所に連絡」と記載されていたが、契約時の説明が不十分であったとのことであった。 ・申出人へ相談支援員から直接謝罪と説明をされ、今後代行支援サービスの利用について調整していくことで申出人は了解された。
28	電話 就労継続支援B型事業所 利用者	・辞めた作業所に戻りたくて話し合いをしたが断られた。どこがいけなかったのか。	・事業所に相談内容を伝達するとともに断った理由を聞き、申出人へ回答した。
29	電話 就労継続支援A型事業所 家族	・暫定利用していた事業所から解雇との連絡があった。受けていた説明と違うことになっておりおかしい。次の事業所が決まるまで支援の場を提供してほしい。	・事業所に伝達し状況確認と対応検討を依頼したところ、解雇は障害福祉サービスの受給に係る書類の不備が原因とのことであり、引き続きの利用は可能で、次の事業所が決まるまでのつなぎの利用も提供可能との回答があった。 ・申出人にその旨伝達したところ、並行して探していた事業所が決まったためもうよいとのこと、対応を終了した。
30	電話 行政機関 利用者	・県外のB型事業所を在宅で利用したいと思い役場にサービス利用申請をしたがダメと言われた。	・役場に連絡し苦情内容を伝達し状況を聞き取りしたところ、申請は継続協議中であり難しい部分はあるが希望に沿った利用になるよう調整中とのことであった。 ・その旨申出人へ伝達し対応を終了した。
31	メール 就労継続支援B型事業所 利用者	・スタッフの作業の指導方法に問題がある。暴言・言葉の虐めともとれる指導方法を改善してほしい。	・当初の申し出は匿名で、事業所には相談していないとのことであったため、双方の話し合いによる解決のためには匿名のままでは難しい旨意向確認の返信を行った。 ・その後、名前を出して相談したいとの連絡があったため、事業所管理者に苦情内容を伝達し、面談を依頼した。 ・事業所からは、面談を行った結果、互いにすれ違っていたことを確認し、指導員の声のかけ方や指示がわからないときの反応について話し合い、今後、こうしていこうという話ができたとの報告があった。また、申出人からは管理者から声掛けがあり話をすることができたとのことのお礼のメールがあった。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
32	電話 放課後等デイサービス 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・子供が職員に腕をつかまれるなどしたので通いたくないと言ったことについて、事業所に対し、実際どういうことであったのか、今後どう対応するのか、説明を求めたが回答がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所に連絡し対応状況を聞いたところ、該当職員だけでなく全職員から聞き取りするとともに改善策を検討していることであった。 ・申出人に状況を伝えるとともに、事業所から今後直接説明があると伝え了解された。その後事業所から説明等がなされ、申出人は納得され引き続き利用されることとなった。
33	電話 有料老人ホーム 家族	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスの様子や食事の内容、居室の様子を見せてもらえない、パジャマ等を持って行ったが使われていない様子であることなど、事業所の対応に不安がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所に苦情内容を伝達し、不安に思われた点について事情を聞き取りし、申出人へ回答を伝えた。 ・申出人对し、事業所と改めて面談して説明を聞き、こうしてほしいということを話し合われてはと提案したが、家族内で相談するなどしてからにしたいということで面談は見送りとなった。

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。

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
	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）