

令和6年度

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

事業報告書

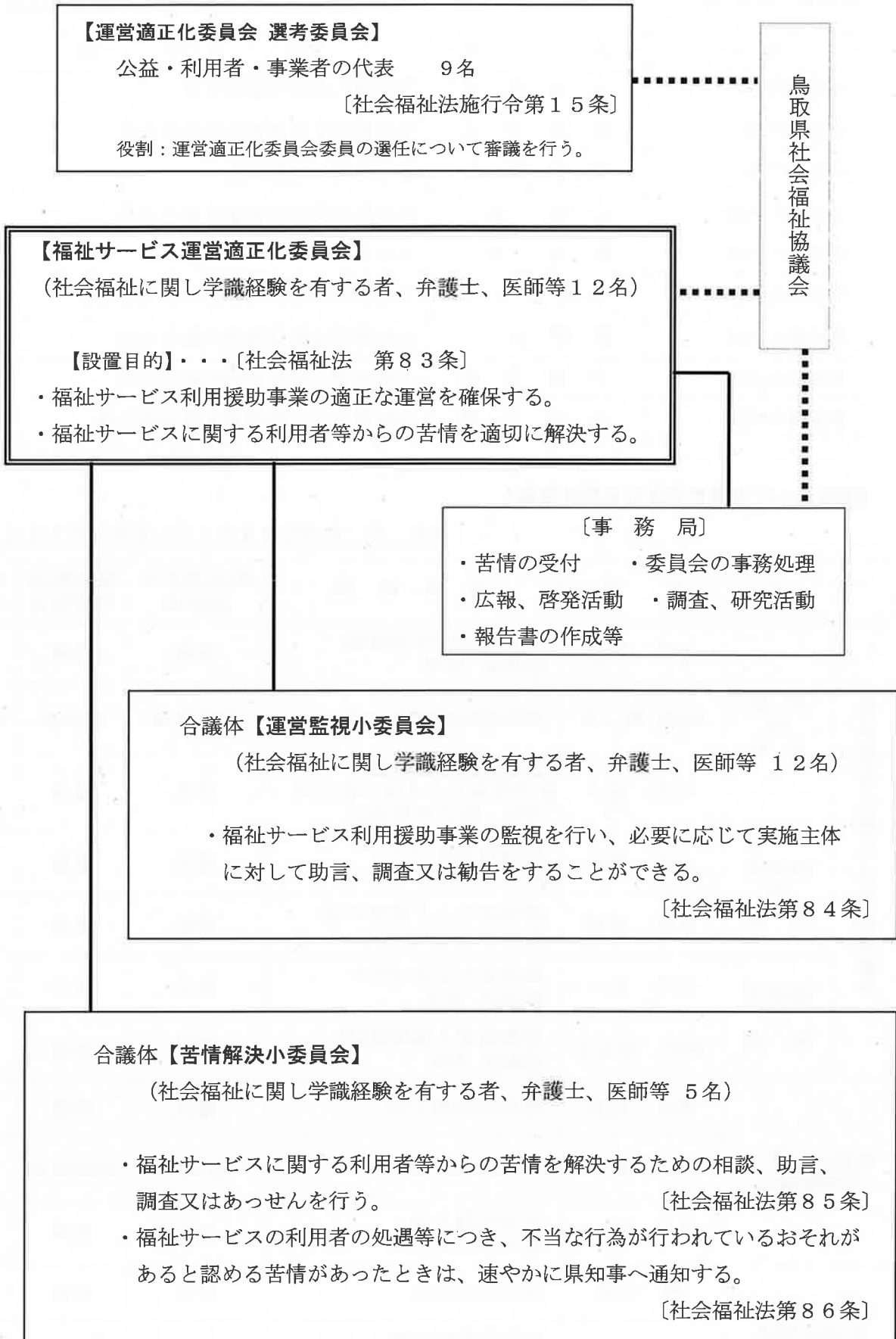
令和7年4月

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	8
(3)	広報・啓発活動	9
(4)	調査研究活動	9
(5)	全国・ブロック会議・研修会への参加	9
(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6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 松田 吉正 (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	松田 吉正	鳥取県民生児童委員協議会会長
公益の代表	中西 眞治	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副会長

(令和7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	北尾 安範	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7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6年4月12日 出席9名（書面）	・運営適正化委員会委員の補充選任に係る審議
第2回	令和6年8月23日 出席9名	・委員長・副委員長の選任 ・運営適正化委員会委員の選任に係る審議

#### イ 運営適正化委員会

##### ◆ 開催日及び協議事項

回数	開催日	議 題
第1回	令和6年4月17日 出席10名	・令和5年度事業報告 ・令和6年度事業計画
第2回	令和6年9月25日 出席10名	・委員長・副委員長の選任 ・合議体委員の選任

#### 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6年 4月17日 出席10名	(1) 令和5年度 日常生活自立支援事業の事業報告 (2) 令和6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6年1月～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（令和6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12日 出席9名	(1) 契約締結審査会審査状況（3月～4月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（4月末） (3) 日常生活自立支援事業実施状況 (4) 令和6年度 現地調査対象社協
第3回	8月7日 出席9名	(1) 契約締結審査会審査状況（5月～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 現地調査日程
第4回	9月25日 出席9名	(1) 正副委員長の互選 (2) 契約締結審査会審査状況（7月審査分） (3) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 市町村社協訪問実施記録（前半） (6) 令和6年度 現地調査日程・担当委員

回数	開催日	議 題
第5回	12月11日 出席12名	(1) 契約締結審査会審査状況（8～10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 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 市町村社協訪問実施記録（後半） (6) 令和6年度 現地調査講評（東部・中部）
第6回	令和7年 2月12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 (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（西部） (5) 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6年10月30日	八頭町社協、智頭町社協	美田委員、古川委員、谷口委員、 中島委員
令和6年11月21日	琴浦町社協、三朝町社協	垣屋委員、鱈委員、高田委員
令和6年12月16日	境港市社協、江府町社協、 伯耆町社協	北尾委員、大谷委員、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、県社協会長あて通知（令和6年12月25日付）し、対応方針を徴取（令和7年2月12日小委員会）。

【講評事項の内容】

項 目	指摘・助言事項等
通帳・内部検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通帳確認とコピーの保存は半年に1回程度となっているが、毎月とか定期的に職員・上司・本人が確認すると良い。</li> <li>・通帳確認について、一長一短はあるが、こまめに行った方が状況がわかり利用者にとっては良い場合もある。</li> <li>・内部検査は半年に1回とのことだが、通帳確認はもっと短い間隔で行った方が良い。お金の出し入れについて、出納帳的なもので上席の者が確認できるようにしてはどうか。</li> <li>・内部検査について、通帳の残高のほか何を確認しどうであったかも記録をしていただきたい。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内部検査の記録について、何を検査したのかわかるよう記録していただきたい。</li> <li>・内部検査について、いつ何を誰が検査してどうであったか記録し共有するよう努めていただきたい。</li> <li>・内部検査時に、通帳コピーの方に検査日だけでなく記名押印もしていただきたい。</li> <li>・内部検査について、通帳の確認コピーに確認日は記入されているが確認者のサインがないものがあった。</li> <li>・内部検査について、少ない人員の中、専門員と事務局長で行っているが、なれ合いにならないよう留意していただきたい。</li> <li>・内部検査について、令和5年度に実施されていない方が数名あった。</li> <li>・内部検査について、実施日が同じ日でなくばらばらになっているが、統一して実施した方が良いのではないかと。また、半年に1回実施されていないものがあった。</li> </ul> <p>&lt;好評価事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部検査について定期的に実施され、実施後に検査した事項とその結果はどうであったかが報告・確認・共有されており、チェックと改善につながる良い取り組みである。</li> <li>・記録・報告書類の確認チェックについて、上席の者が確認した箇所に印が入っておりどこをチェックしたか分かりやすかった。</li> </ul>
資産状況の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人管理の資産について、同行支援の際に本人の了解を取って金額を教えてください。もらったり、コピーをもらうなどして把握に努めていただきたい。</li> <li>・自己管理の方で大きな金額の出入りの記録がある方があった。収入の状況がどうかかわからず不安な面があるので、残高の記録はした方が良いのではないかと。</li> </ul> <p>&lt;好評価事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部検査等で残高が50万円を超える通帳があれば声かけをし、他の通帳に移すなど適正な管理に努めている。</li> </ul>
預かり物件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類等預かりサービスについて、何をどこで預かっているか一覧表があると良い。</li> <li>・返却できなくなっている亡くなった利用者の通帳とハンコを保管しているが、保管方法について検討が必要ではないかと。</li> </ul>
記録（活動確認書・ケース記録）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談記録について、まとめ処理とならないよう、記録ごとに処理経過の日付（起案・確認・決裁）をメモしておくが良い。</li> <li>・施設入所の方で支援活動が少ない方でも、必要な情報はケース記録に記載していただきたい。</li> <li>・活動確認書・受取書について、複写となっているため裏面に記入した際表面の数字が上書きされ見にくくなっているものがあった。記入する際は注意されたい。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動確認書の担当者の記名について姓のみとなっているが、同姓の者が複数になる場合もあるので姓名を記載することを検討されてはどうか。</li> </ul> <p>&lt;好評価事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動記録は丁寧に作成され、きちんと整理して綴られていて見やすかった。</li> </ul>
記録（綴り方）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援活動などの動きが少ないからかもしれないが、かなり古い記録まで綴られている。整理してファイリングしてはどうか。</li> <li>・個人ファイルの冒頭に、何かあった時の対応のために、関係連絡先一覧表や自宅地図などがついていると良い。</li> <li>・過去の古い活動記録などが別に保管され、綴られていないものがあった。必要な場合もあるので、記録綴りに「更新済み（〇〇時点）」「〇〇以降分」など表示があると良い。</li> </ul> <p>&lt;好評価事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・記録、資料はきちんと丁寧に作成され、保険証の写しなど必要な情報も含め見やすく綴られていた。</li> <li>・記録は新しいものが上に綴られ見やすかった。</li> <li>・個人ファイルについて、見やすく綴られていた。相談記録は時系列で一覧表になっており分かりやすい。（都度個々には回覧済み）</li> <li>・事務処理はきちんとされ、書類は分かりやすく綴られていた。</li> </ul>
記録（その他）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資産状況の更新が一部なされていなかった。</li> <li>・資産状況表において、通帳の保管場所が未記載のものがあった。</li> <li>・資産状況表に通帳コピーが残っていないものがあった。</li> <li>・新規契約者で新規台帳が作成されていないものがあった。</li> <li>・保管物件授受簿について、払戻請求書に係る枚数に記載漏れがあった。</li> <li>・古紙の裏面利用については、使用済み面が表示されているものを使用していたきたい。</li> </ul> <p>&lt;好評価事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援計画の評価について、記録ファイルの表紙に次回評価予定時期が記載されており定期的な実施に努めている。</li> <li>・記録は詳しく丁寧に作成され、きれいに綴られていた。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現金の一時預かりについて、受払の管理簿を整備していただきたい。</li> <li>・生活支援員を確保し、より良い実施体制となるよう努めてほしい。</li> <li>・通帳の残高が減少してマイナスになり、他の預金から取り崩して補填している方がみられるが、生活改善の中で先を見通して安定する方向で対応していただきたい。</li> <li>・かなりのご高齢の方で財産をお持ちの利用者について、いざという時の財産管理の方向性について関係者と確認しておいた方が良いのではないかと。</li> <li>・事務処理について、マニュアルを作成して徹底するとともに、体制を再構築してほしい。</li> </ul>



	<p>&lt;好評価事例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的には明らかに不備なものはなく、書類はきちんと整理され見やすく保管されていた。</li> <li>・関係機関との連携ができており、法人後見へつながる流れがある。【好評価】</li> <li>・スマホの課金（ネットショッピング）について、本人の利用意思を聞いてホワイトボードに書き出し相談して、利用上限額を引き下げていた。キャッシュレス対応としてよい取組と思うので続けてほしい。</li> <li>・生活支援員を利用者の数に応じて確保され、実施体制の整備に努めている。</li> <li>・少ない人員の中で利用者にはしっかり寄り添った支援が実施され記録されているので、継続していただきたい。</li> </ul>
--	--

## 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6年 4月17日	委員5名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議 (2) 令和6年度苦情解決事業研修会開催企画案
第2回	6月12日	委員5名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議 (2) 令和6年度研修会開催要綱案（苦情解決事業研修会、苦情受付担当者研修会）
第3回	8月7日	委員5名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議
第4回	9月25日	委員5名	(1) 正副委員長の互選 (2) 苦情の受付・解決状況について審議
第5回	12月11日	委員5名	(1) 苦情の受付・解決状況について審議
第6回	令和7年 2月12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企画案

(2) 研修会の開催

◆ 令和6年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時	令和6年7月29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><b>【講演】</b>            演題 「苦情を生まない対応・苦情に対する対応」            ※ワーク、ロールプレイング含む            講師 コミュニケーションサポートオフィス            代表 喜山 志津香 氏</p> <p><b>【行政説明】</b>            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            課長補佐 高野 真弓 氏</p>
参加者数	会場参加者 36名 オンデマンド受講申込者 272名(視聴回数411回)

◆ 令和6年度『苦情受付担当者研修会』

地区	日 程・講 師	受講者
東部	<p><b>【日時】</b> 令和6年9月5日(木) 13:30~16:00  <b>【会場】</b> 県立福祉人材研修センター ホール  <b>【講義・演習】</b> 「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  <b>【説明】</b> 「苦情解決制度の概要と苦情受付の状況」(事務局)</p>	42名
中部	<p><b>【日時】</b> 令和6年9月9日(月) 13:30~16:00  <b>【場所】</b> 県立倉吉体育文化会館 大研修室  <b>【講義・演習】</b> 「苦情対応の基本的な考え方」            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  <b>【説明】</b> 「苦情解決制度の概要と苦情受付の状況」(事務局)</p>	24名
西部	<p><b>【日時】</b> 令和6年10月2日(水) 13:30~16:00  <b>【場所】</b> 県立米子コンベンションセンター 第7会議室  <b>【講義・演習】</b> 「苦情対応の基本的な考え方」            講師 鳥取県立総合療育センター副院長 石橋 弥雪 氏  <b>【説明】</b> 「苦情解決制度の概要と苦情受付の状況」(事務局)</p>	33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5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7年1月25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）
- 研修会時の資料（パンフレット、リーフレット、ポスター等）配布
  - 「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」、「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）
- パンフレットの増刷（「利用者の声 受け止めていますか?」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6年7月3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〕 2名（委員長、局長）
- 運営適正化委員会相談員研修会
  - 〔開催日〕 令和6年10月31日(木)～11月1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6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6年12月13日(金)
  - 〔会 場〕 愛媛県総合社会福祉会館（松山市）
  - 〔参加者〕 1名（局長）

### (6) 巡回活動

- 事業所を訪問し、苦情解決体制整備・苦情対応状況の把握と情報提供、助言など実施。  
7月～12月 12事業所

### 3 受理した苦情・相談案件の概要

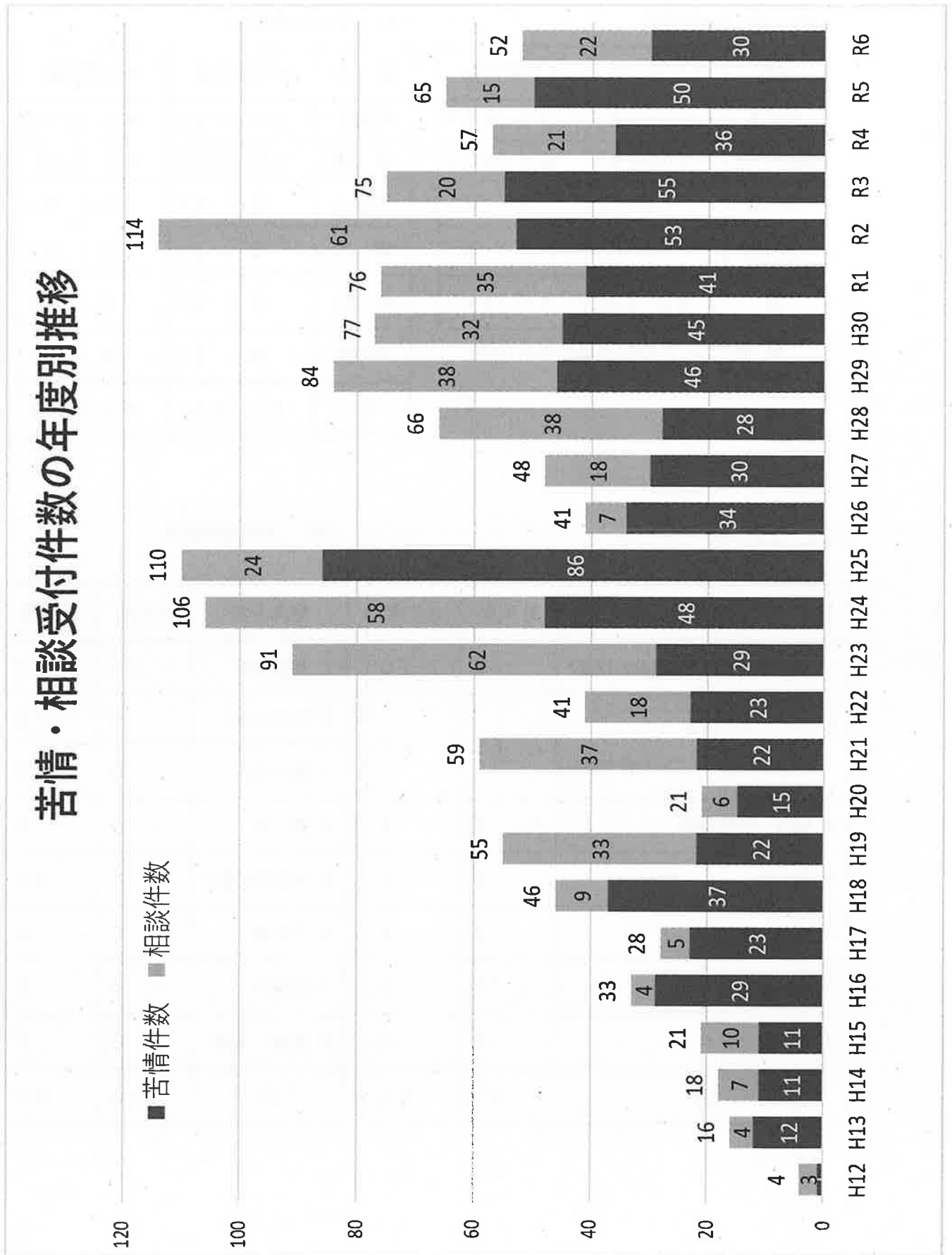
(1) 年度別受付件数等

(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5年度	2 (1)	50 (29)	52 (30)
合 計	117 (88)	1,287 (729)	1,404 (817)

※ ( ) 内は苦情件数を再掲

【 苦情・相談受付件数の年次推移グラフ 】



(2) 令和6年度苦情・相談件数の内訳

(ア) サービス種別

種別	6年度件数	5年度件数
高齢者	19(10)	22(16)
障がい者	23(19)	40(31)
児童	4(1)	1(1)
その他	6(0)	2(2)
計	52(30)	65(50)

※ 以下( )内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の属性

属性	6年度件数	5年度件数
利用者	24(18)	29(27)
家族	16(10)	17(15)
代理人	0(0)	0(0)
職員	6(1)	12(5)
隣人・友人	0(0)	2(0)
その他	6(1)	5(3)
計	52(30)	65(50)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	6年度	5年度
1 サービスの内容(職員の接遇)	7	10
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	11	17
3 説明・情報提供	6	4
4 利用料	2	2
5 被害・損害	1	7
6 権利侵害	0	6
7 その他	3	4
計	30	50

(エ) 苦情解決結果

解決方法	6年度	5年度
1 相談助言	13	9
2 紹介伝達	5	12
3 あっせん	0	0
4 通知	0	0
5 事業所対応依頼	8	22
6 その他	0	2
7 継続中	4	5
8 意見・要望	0	0
計	30	50

【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こと	職員の接遇	関わり方・対応	5	12	1		18
		言葉使い	2	2			4
		説明不十分	5	5	1		11
		その他					0
	サービスの質や量	食事	1	1			2
		環境		2			2
		サービス不十分	2	4	1		7
		退去・サービス停止		1	1		2
		金銭管理	1				1
		その他		2			2
	説明・情報提供	虚偽記載					0
		相談不十分	3	2			5
		契約拒否					0
		説明不十分	4	3			7
		その他					0
利用料等に関すること	利用料	利用料関係	1	1			2
		負担金関係					0
		その他の費用					0
		説明不十分		1			1
		その他		1			1
安全等に関すること	被害・損害	介護・支援事故	1	1			2
		物損					0
		暴力		1			1
		その他		1			1
	権利侵害	虐待		1			1
		暴力					0
		身体拘束					0
		暴言					0
		プライバシーの侵害					0
		その他					0
その他	その他	制度に関すること		1			1
		その他	1	2			3
合 計			26	44	4	0	74

#### 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 社会福祉協議会 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日援事業で金銭管理サービスを利用しているが、通帳預金残高がたくさんあるのに、月々自由に使えるお金が制限されて少ない。これでは困るので自由に使えるようにしてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所に連絡、確認したところ、先日の同行支援の際に「これまで使ったお金や生活費が引き落とされて残高が少なくなり今後の生活が心配になる状況」と伝えていたとのことであった。</li> <li>・事業所から改めて状況説明を受け話し合いをしてもらうよう、本人及び事業所に依頼し了解された。</li> </ul>
2	電話 障害者グループホーム 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居施設での生活に不満がある。(他の利用者に物を投げつけられたり、にらまれた、身の回りのやってもらいたいことがしてもらえていない など)</li> <li>・今の施設を出たいので相談支援員に他の施設を探してもらっているが、保留状態になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の運営者に連絡し、苦情内容を伝達し対応を依頼したところ、生活上の困り感を聞いて対応するとのことであった。</li> <li>・同日夕方、申出人から早速施設の方から声掛けがあったこと、相談支援員から施設見学の連絡があったことのお礼の電話があった。</li> </ul>
3	電話 障害者グループホーム 家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもが障害者グループホームに入所していたが、施設の運営、サービスがあまりにもひどく大変不満であった。既に退所したが施設を指導してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の運営指導は行政機関になることを説明し、担当行政機関を確認の上苦情内容を情報提供することを提案したところ了解された。</li> <li>・担当行政機関を確認し、苦情内容を伝達・対応検討を依頼するとともに、申出人から問い合わせ等があった場合は可能な説明をしていただくよう依頼した。</li> </ul>
4	電話 障害者福祉センター 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長年入所し持病で医療機関にも通院しているが、それとは別に受診してほしいとせつつかれている。診察を受けたら即入院となるかもしれないが、長期になれば暮らし慣れた施設を退所せざるを得なくなるのではないかと非常に不安である。安心できる説明が欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申出人の了解を取り、施設長に苦情内容を伝達し対応依頼するとともに事情を聞き取りしたところ、最近転倒や足の腫れなど気がかりなことが続いたため受診を強く勧めたとのことであった。長期入院すると契約打ち切り・退所になるのではという不安に対しては、そういうことはないと言われたため、その旨申出人に伝えた。</li> <li>・申出人は書き物でないと信じられないとのことであったが、重ねて不安を訴えておられたということを施設に伝えて様子を見ることで了解された。</li> </ul>
5	電話 訪問介護事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夫と息子を相次いで無くし娘はいるが1人暮らしで孤立して寂しい。</li> <li>・施設入所の相談はしているが見つからず、利用している訪問介護サービスにも不満がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話を聞いてほしいということであり、孤立感、サービスへの不満などを傾聴した。</li> <li>・この後、地元の総合相談支援センターに相談してみるとのことであった。</li> </ul>



No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
6	電話 居宅介護支援事業所 家族	・自宅で妻を介護しているが、自分に何かあったときの入所先等のことで相談したが、福祉用具の利用契約の話だけが進んでおり不満。契約解除したい。	・申出人の了解を取り、苦情内容を事業所に伝達し説明と話し合いを依頼した。 ・早速事業所と申出人との間で説明と話し合いが行われ、申出人からは利用契約の取扱いや妻の入所先探し等について方向性が出たこと及び迅速な対応を感謝する旨の報告があった。 ・その後、申出人と事業所の間で申出人の意向を踏まえたやり取りがなされ、福祉用具の利用契約は結局解約し、居宅介護支援契約についても提示されたケアプランが高負担で求めている内容ではないためこちらも解約したとの報告が申出人からあった。
7	電話 小規模多機能型 居宅介護事業所 家族	・母親が利用していた居宅介護サービスについて苦情を申し出たところ、一方的な回答があったが納得がいかないし不満。利用はやめたが改善してほしい。今後どうするかの説明も聞きたい。(行政機関からの転送案件)	・申出人の意向を改めて聞き取りした後、事業所に苦情内容を伝達し状況を聞いた上で対応検討を依頼したが、「意見を受け止めて今後改善する」とのスタンスであった。 ・申出人に事業所への伝達結果を説明したところ、苦情伝達はしてもらったものの事業所からの説明がないことに不満は残るので、別のところから事業所へ意見を言っていきたいとのことであった。
8	電話 訪問介護事業所 家族	・訪問看護で服薬忘れが判明したが、事業所からはショートメールで一言謝罪があったのみ。考えられない。	・事業所には苦情を申し出ることができる窓口があるのでそちらを利用することができること、希望されれば当委員会から事業所に連絡することも可能と助言した。 ・申出人は、ひとまず事業所の苦情相談窓口で連絡を取ってみるとのことであった。
9	電話 居宅介護支援事業所 家族	・母親が居宅介護支援契約を結んでいるが、担当のケアマネの情報提供や説明が不十分で、サービス利用に当たってあらかじめ説明しておいてほしかったと思うことが度々あり、ヒヤッとして不安である。ケアマネを以前の担当者に替えてほしい。	・事業所に苦情内容及び申出人の意向を伝達し対応検討依頼したところ、ケアマネ交代の方向で話し合い・相談をしたいとのことであったため、申出人にその旨連絡したところ了解され、面談の機会を持つこととなった。 ・後日、話し合いの状況等を事業所及び申出人に確認したところ、面談は申出人の都合によりキャンセルとなったが、申出人の意向を受けて双方合意の上契約解除となったとのことであった。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
10	電話 特別養護老人ホーム 家族	・母親を特別養護老人ホームに特例入所させたいので今後施設に対し申請する予定だが、認められなかった場合どこにどのように不服申立てをすればよいか。	・県担当課に特例入所制度上の取扱いについて照会確認した上で、施設の決定に対する不服を受け付ける第三者機関などはないこと及びそのような場合は施設に相談して話し合いをされるしかないのではと回答した。
11	電話 訪問介護事業所 利用者	・障害福祉サービスで訪問介護を受けており、サービス内容を追加してもらっていることについて利用計画の変更を依頼したが、事業所から障害特性に配慮した説明と対応が得られない。	・申出人に事業所との話し合いによる解決を勧めるとともに、担当相談支援員及び事業所サービス管理者に対して面談による申出人の意向確認とサービス内容の変更等に関する説明・対応を依頼した。 ・その後、相談支援員同席による申出人と事業所の面談・話し合いが行われ、事業所からサービス提供継続のための体制や利用計画の変更について説明がなされたところ、申出人は了解された。
12	電話 市役所 利用者	・ひきこもりの相談に関する市の職員の対応に不満がある。	・市の行政サービス、職員の対応に関することであれば、まずは市の苦情相談窓口に出していただくのが良いのではないかと助言した。
13	電話 小規模多機能型 居宅介護事業所 家族	・亡くなった父親が通っていたデイサービスで、いつもと違う順番でサービスを受ける約束をしていたのにその通りにしてくれなかったことが今でも不満である。	・事業所に連絡を取ってみることを提案したが、連絡は取らなくても良いとのことであったため、市役所の担当課への相談を助言した。
14	電話 障害者グループホーム 利用者	・施設が弁当を配達してくれないので配達するよう言ってほしい。	・施設に苦情内容を伝達し状況聞き取りしたところ、自立型グループホームで、食事は拠点で作られたものを利用者が持ち帰るのが原則だが、調子の良くないときは配達することもあるとのこと。心当たりの利用者の様子を確認していただく。 ・確認の結果、配達されて本人が食べているところであった。
15	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	・仕事の負担が大きく体調も悪いため利用しているA型事業所へ退職願を出したが、なかなかやめさせてもらえそうにないので心配である。	・担当相談支援員からはやめさせてもらえなかったら市役所に相談しようと言われているとのこと。 ・もしやめさせてもらえないとなった場合、相談をいただければ助言したり事業所に事情を聞いたりすることは可能なことを説明し、相談者は了解された。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
16	来所 有料老人ホーム 家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・母親が老人ホームに入所してまもなく外出して転び怪我をした。事業所の対応について説明を求め話し合ったが、明確な謝罪もなく誠意がない対応で不満である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用契約自体は話し合いの結果解除したが、事業所の対応に誠意がなく大変不満で怒っているとのこと。</li> <li>・運適の立場・役割を説明した上で、苦情内容を伝達することを希望されたため、事業所に伝達した。</li> <li>・伝達したことと事業所の反応を申出人に報告したところ、なおも不満を述べられたため、責任追及、損害賠償を求めるのであれば法的手段について法律相談等されてはと助言した。</li> </ul>
17	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用しているB型事業所をやめさせられそうになっている。通所を続けたいと思っているが、事業所と話ができずどうなるのかわからないので不安である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申出人の了解を得て事業所に苦情内容を伝達し、状況を聞き取りするとともに、担当相談支援員にも状況を聞き取りした。</li> <li>・3者で面談し、本人の意向を聞いて今後どうするか話し合っ方針を決めてはどうかと提案し、3者了解された。</li> <li>・面談の結果、体調を整えることを条件に利用を継続することで了解、合意となったことを確認した。</li> </ul>
18	電話 障害者グループホーム 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入所したグループホームの敷地内で庭木が腐って異臭があり居住環境が劣悪である。施設に話をしたが対応してもらえない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設側と争いたくないので匿名で伝えてほしいとの意向で、施設に苦情内容を伝達した。</li> <li>・施設管理者の話では、他の入居者や職員からは臭いについて申し出はないということであったが、引き続き施設サービスの提供に努めていただくようお願いした。</li> </ul>
19	電話 相談支援事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害福祉サービスのケアプランへ署名する際、相談員から見下したような態度を取られ惨めな気持ちになった。結局利用契約はしなかったが、事業所を指導してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所に苦情内容を伝達し状況を聞き取りしたところ、申出人からも事業所の方へ苦情申し出があり謝罪・説明をする予定とのことであったため、改善・再発防止も含めた対応を依頼した。</li> <li>・申出人へ事業所から謝罪・説明の対応があること及び訪問日程調整については事業所から連絡があることを伝え了解された。</li> <li>・後日、事業所から報告があり、謝罪と指摘に対する改善策を説明し、申出人は了解されたとのことであった。</li> </ul>

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
20	電話 サービス付き 高齢者住宅 家族	<p>・父親の入居費用の支払いに係る話し合いで、ケアマネや施設側が偉そうな態度で不満。未払い費用の支払いについて目途を言っても信用してくれない。</p>	<p>・事業所に苦情内容を伝達し対応検討依頼。丁度申出人と事業所がケアマネを交えて話し合いをしていたとのことで、その途中での席を立っての苦情申し出であった。</p> <p>・話し合いが再開され、未払金を翌月に支払うことで双方合意したと事業所から報告があり、申出人にも確認し対応を終了した。</p>
21	電話 放課後等サービス 家族	<p>・子供が放課後等デイサービスを利用しているが、相談員から利用が終了していると突然連絡があり昨日は送迎がなかった。今後利用できるか不安。市役所にも連絡し、相談支援員も交えて話し合うことになっているが、事業所に伝えてほしい。</p>	<p>・事業所に苦情内容を伝達し状況を聞取り。事業所としてはこれ以上預かれない状況があったため、先日申出人と話し合い、了解されたものと思っていたとのことであった。このため、改めて相談支援員を交えて話し合いをしてもらうよう依頼し了解された。</p> <p>・申出人に事業所の認識を伝え、3者面談の場で改めて話し合うよう提案助言したところ、話し合いをしても利用は続けられないと思われるので話し合いはキャンセルしたいとのことであった。このため、市役所及び相談支援員へ申出人の意向を伝えるとともに、引き続き申出人の相談に対応していただくよう依頼した。</p>
22	電話 通所介護事業所 元職員	<p>・看護師として勤務していたが不当解雇された。事業運営が不適切で、パワハラなどで辞めざるを得ない人がいる。責任者を辞めさせ事業所を指導してほしい。(関係機関へ相談済み)</p>	<p>・事業運営や労働問題については所管の行政機関の調査指導により事業所で適切に対処すべきもので、人事についても当委員会が指導できるものではないことを説明した。</p> <p>・伝えるだけ伝えてほしいとの強い要望があったため、事業所に情報提供した。</p>
23	電話 居宅介護事業所・ 相談支援事業所 利用者	<p>・利用している障害福祉サービス(居宅介護)が詳しい説明なく変更され、利用料(自己負担額)が高くなったのはおかしい。事業所に説明を求めたが不十分で、理解納得できなかった。元のサービスを受けられる受給者証に戻してほしい。</p>	<p>・居宅介護事業所及び相談支援事業所に苦情内容と主訴を伝達し、対応検討依頼した。経緯状況を聞取りしたところ、事業所から本人に「従来と変わらないサービス内容でより適したサービス種類に変更」と説明したとのことであったが、変更後のサービス種類では申出人が受けたサービスが受けられない部分があることがわかった。</p> <p>・相談支援事業所、居宅介護事業所、町役場が集まって対応を検討された結果、町役場から改めて申出人にどのようなサービスを受けたいか聞取りし、その内容によって変更申請や利用契約を行う等の対応をしていくこととなった。</p> <p>・申出人に対し、サービス変更について町役場から聞き取りがあるのでよく相談されるよう助言し、了解された。</p>

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
24	来所 高齢者グループホーム 家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居している父親が検査入院するかもしれないことを施設に報告相談したところ、1日でも入院したら退去になると言われ不安である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>申出人によれば、契約書には退去（解除）となる入院期間について明確な規定はないとのことであった。</li> <li>実際に入院となって施設との間で具体的に退去の問題が発生したら、申し出により解決のお手伝いをさせていただくことを説明し、了解された。</li> </ul>
25	電話 訪問介護事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>4か月前から障害福祉サービスを利用しているが、契約したサービスを一度も提供してもらっていないため解約した。なぜ提供されなかったのか知りたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所に苦情内容を伝達し状況を聞き取りしたところ、同居の母親の訪問介護サービスに追加する形で申出人とも契約し、サービスは提供してきているし、訪問の都度確認書にもサインしてもらっているとのことであった。</li> <li>申出人へ確認結果を報告するとともに、申し出と事業所の認識に齟齬があることから事業所から改めて説明をしてもらってはどうかと提案したが、事業所とはコミュニケーションを取りたくないの、今後は市役所に相談してみるとのことに対応を終了した。</li> </ul>
26	電話 居宅介護支援事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>要介護度4になりヘルパーの利用をケアマネから勧められているが、自分には必要ないので断りたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所に苦情内容を伝達し対応検討依頼したところ、サービス中止の方向で検討中とのことであった。</li> <li>申出人及び事業所の双方に、話し合っ方向を決めるよう助言し了解された。</li> </ul>
27	電話 訪問介護事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>訪問介護サービス等を利用しているが、契約どおりになっていないので、家族が困っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>近々申出人含め提供事業所等関係者が集まって話をする事になっているとのことであり、その結果により具体的な相談をしたいとのことであった。</li> </ul>
28	電話 訪問介護事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害福祉サービスで家事援助サービスを利用しているが、サービス提供内容が不十分なため不安で困っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主訴を確認したところ、受きたいサービスが他にもあるなどどのようなサービスをどこから提供してもらうか、サービス利用計画の変更・見直しに関わる内容であったため、役場の福祉課に相談してみるよう助言し、了解された。</li> </ul>

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
29	電話 障害者入所施設 家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族が施設入所するにあたって利用契約書の説明を受けたが、身元引受人の取扱い等に疑問、違和感がある。この欄はどういうものでどうすべきか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用契約書における身元引受人の取扱いに関して、契約書の標準書式・例は県などから示されていないことや他県の書式事例なども確認した上で、身元引受人は事業所の事情に応じて求められるものであり、不要と言われた場合は、その理由や何かあった時の対応はどうなるのか、不安心配に思うところを聞いて判断されてはと助言した。</li> <li>・申出人は了解され、今後は事業所の説明を聞いて判断していくとのことであった。</li> <li>・また、申出人からは、家族としては利用契約にあたって身元引受人のことも盛り込んだ標準書式を示してもらえると分かりやすくなるし他との比較もできるとの意見・要望があった。これについて、相談を受ける中で意見・要望があったこととして県に伝えることとし了解された。</li> </ul>
30	電話 市役所・地域包括 支援センター 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢の母親が勝手に施設入所させられ、入所先も教えてもらえない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所に申し出内容を伝え状況経緯を確認したところ、母親は一人で在宅生活が困難な状況と判断し入所してもらったとのことであった。</li> <li>・申出人には確認結果を伝達した。</li> </ul>
31	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B型事業所に10年通っているが工賃が安いと感じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取県の公表資料により県内A型・B型事業所の工賃の状況を説明したところ、状況について理解された。</li> </ul>
32	電話 就労継続支援 B型事業所 家族	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業所に弁当持参で通っているのに、弁当代が値上がりするので月1万円払ってもらおうと言われた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所に確認したところ、事業所から食事を提供している利用者に対し予告したもので、持参の人は払う必要はないとのことであった。</li> <li>・申出人へ確認結果を回答し、了解された。</li> </ul>

## 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つて、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もつて社会福祉の増進に資することを目的とする。

##### （定義）

第2条 この法律において「社会福祉事業」とは、第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。

2 次に掲げる事業を第一種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

3 次に掲げる事業を第二種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

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

～ 略 ～

#### 第八章 福祉サービスの適切な利用

##### 第2節 福祉サービスの利用の援助等

（福祉サービス利用援助事業の実施に当たつての配慮）

第80条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たつては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立つて公正かつ適切な方法により行わなければならない。

（都道府県社会福祉協議会の行う福祉サービス利用援助事業等）

第81条 都道府県社会福祉協議会は、第110条第1項各号に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内において

あまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

第 82 条 社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

(運営適正化委員会)

第 83 条 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であつて、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

(運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等)

第 84 条 運営適正化委員会は、第 81 条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

(運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等)

第 85 条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあつせんを行うことができる。

(運営適正化委員会から都道府県知事への通知)

第 86 条 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

(政令への委任)

第 87 条 この節に規定するもののほか、運営適正化委員会に関し必要な事項は、政令で定める。



# 社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

## 福祉サービス運営適正化委員会規程

### (目的)

第1条 鳥取県における福祉サービス利用援助事業の適切な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、社会福祉法（昭和26年法律第45号）（以下、「法」という。）第83条の規定に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会（以下、「県社協」という。）に設置する福祉サービス運営適正化委員会（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

### (任務)

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

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

### (定数)

第3条 委員会の委員の定数は12名とする。

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

### (選任等)

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

2 県社協会長は、委員がその職務の遂行に支障があると認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しないと認めるときは、これを解任することができる。

### (任期)

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

### (委員長及び副委員長)

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

ただし、別表中1のイ並びにウにより選任された委員を除く。

2 委員長は委員会を代表し、会務を総理する。

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

### (会議)

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

2 委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き議決をすることができない。

3 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決する。

### (合議体)

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

(1) 福祉サービス利用援助事業に関する合議体

(2) 福祉サービスの苦情解決に関する合議体

2 合議体は、委員のうちから委員長が指名するものとする。ただし、当該合議体の適切な運営

に支障がないと認められる場合には、委員が複数の合議体の委員を兼ねることができる。

- 3 第1項の合議体を構成する委員の定数はそれぞれ3人以上とする。
- 4 合議体にはそれぞれ委員の互選により、長を置くものとする。ただし、別表中の1のイ並びにウにより選任された委員は長になることはできない。
- 5 合議体の長は委員長が兼ねることができるものとする。
- 6 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることはできないものとする。
- 7 合議体の決議は、これをもって委員会の決議とする。

(報告)

第9条 委員会は、県社協会長に対して事業の状況を報告しなければならない。

(事務局)

第10条 委員会の事務局は、県社協に置く。

- 2 事務局は委員会の庶務を処理する。

(その他)

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

付 則

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

付 則

- 1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

(別表)

## 福祉サービス運営適正化委員会委員構成表

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

注(1)

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

# 社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

## 福祉サービス運営適正化委員会選考委員会規程

(目的)

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

(任務)

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

(委員の構成)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる者で構成し、県社協会長が委嘱する。

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

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

3 委員に欠員が生じ、補充選任する場合についても同様とする。

4 公示及び意見聴取に関する必要な事項は、別に定める。

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし再任を妨げない。

2 委員に欠員が生じたときの補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員長)

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

2 委員長は委員会を代表し、会務を統括する。

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

(会議)

第6条 委員会は委員長が招集し、その議長となる。

2 委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を営業者を代表する委員、及び公益を代表する委員の各2分の1以上の出席がなければ、その議事を開き、議決することができない。

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

(その他)

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

付 則

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

付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

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可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）