

福祉サービスに係る

事業者による苦情解決マニュアル

令和 2 年 4 月 (第 4 版)

仙台市健康福祉局

目 次

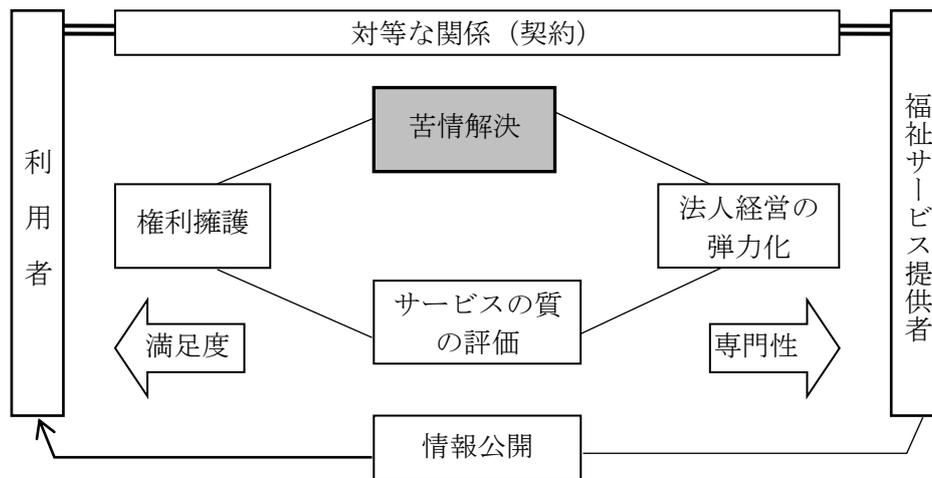
I 苦情解決制度の概要	1
1 背景	1
2 苦情解決の仕組みの目的	1
3 苦情解決の効果	2
4 二段階の仕組み	2
II 仙台市における事業者による苦情解決制度の対応	3
1 苦情解決責任者・受付担当者	3
2 第三者委員	4
3 利用者への周知徹底	5
4 事務処理手続	6
(1) 苦情の受付	6
(2) 第三者委員から苦情申出者への苦情受付報告	6
(3) 苦情解決の確認	7
(4) 解決結果の公表	7
(5) 運営状況の報告	8
事業者による苦情解決の流れ	9
参考書式①～⑥	10
自己点検シート	16
運営適正化委員会のポスター・リーフレットについて	18
III 参考通知等	20

I 苦情解決制度の概要

1 背景

平成 12 年 6 月の社会福祉事業法ほか関係福祉法の改正により、福祉サービスは、それまでの行政による措置制度から、利用者が自らの意思でサービスを選択し、事業者と対等の立場で契約を結ぶことにより利用する制度に変更された。*

併せて、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援するいくつかの仕組みも整備されており、その一つが、福祉サービスの利用者からの苦情を適切に解決する仕組みの制度化である。



* 利用制度化された事業

[平成 10 年 4 月から、行政との契約方式に移行]

- 保育所

[平成 12 年 4 月から、介護保険方式に移行した施設・事業]

- 特別養護老人ホーム
- 老人居宅生活支援事業

[平成 13 年 4 月から、行政との契約方式に移行した施設・事業]

- 母子生活支援施設、助産施設

[平成 15 年 4 月から、支援費支給方式に移行した施設・事業]

- 身体障害者更生施設、身体障害者療護施設、身体障害者授産施設
- 身体障害者居宅生活支援事業
- 知的障害者更生施設、知的障害者授産施設、知的障害者通勤寮
- 知的障害者居宅生活支援事業
- 児童居宅生活支援事業

2 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足度を高め、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 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式で解決を図ることにより、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。

3 苦情解決の効果

事業者は、利用者からの苦情を「処理」してしまうという後向きの姿勢ではなく、利用者、事業者双方にとって意義のあるものとなるよう積極的に「解決」という前向きの姿勢が大切である。

すなわち、苦情を適切に解決することは、利用者にとっては、福祉サービスに対する満足感を高めることや早急に対策が講ぜられること等の効果が期待でき、事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供サービスの妥当性検証が可能となり、ひいてはサービスの質の向上につながるからである。

4 二段階の仕組み

福祉サービスに関する苦情は、本来、当事者である利用者と事業者との間で自主的に解決されるべきものである。しかしながら、苦情を密室化せず、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、事業者段階及び都道府県段階それぞれに苦情解決の仕組みが整備されている。

(1) 事業者段階の仕組み

社会福祉法第 82 条では、すべての社会福祉事業の経営者に利用者からの苦情の適切な解決に努めることを求めている。特に社会福祉施設については、社会福祉法第 65 条に基づいて、利用者からの苦情への対応について最低基準に規定されている。

事業者段階における苦情解決の具体的な方法については、厚生省大臣官房障害保健福祉部長他通知「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。以下「指針」という。)」により、外部の第三者を交えての解決体制の整備が示されている。

(2) 都道府県段階の仕組み

事業者段階で解決が困難な苦情等を解決するため、社会福祉法第 83 条では、都道府県社会福祉協議会に、社会福祉、法律、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こととされている。

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ものである。

事業の具体的な内容については、厚生省社会・援護局長通知「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(平成 12 年 6 月 7 日社援第 1352 号)」において実施要綱が示されている。

Ⅱ 仙台市における事業者による苦情解決制度の対応

(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営業者とする。

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、本通知を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

☆ 事業者による苦情解決については、厚生労働省の指針を基本として、次のとおり対応するものとする。

参考－「事業者による苦情解決の流れ」(9ページ)参照

1 苦情解決責任者・受付担当者

苦情解決責任者及び苦情受付担当者は、原則として、施設ごとに配置すること。(本市委託事業については、受託事業者が施設ごとに配置すること。)

(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

2 第三者委員

- (1) 第三者委員は、経営者の責任において、選任すること。(本市委託事業については、法人格のない団体を除き受託事業者が選任すること。)
- (2) 第三者委員に対する費用は、実費弁償を基本とすること。なお、報酬を支給する場合には、報酬規程等を整備して支出根拠を明らかにすること。

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、複数事業者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。
- ウ 事業者及び利用者から中立的な立場にある者であること。
- エ 種別の異なる施設・事業に係る第三者委員を設置する場合には、その特性を勘案して委員を選任すること。

(例示)

評議員(理事は除く。), 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

○ 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、評議員会への諮問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者への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出者への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申出者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

3 利用者への周知徹底

苦情解決制度の仕組みや申し出方法、苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員の氏名等について、パンフレット等を活用して、すべての利用者に周知すること。また、新規利用者についても、利用前に同様に対応を行うこと。

★ 参考様式①「〇〇施設の苦情解決制度のお知らせ」(10 ページ)参照

- 苦情解決責任者は、施設内への掲示、パンフレットの配布等により、利用者に対して苦情解決の仕組み等について周知する。
- 周知文書には、事業者段階での解決が困難な場合には、宮城県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」に申し出ることができる旨(介護保険事業者は国保連、仙台市も紹介)及びその連絡先(住所・電話番号等)も併せて記載する。

・宮城県社会福祉協議会		
福祉サービス利用に関する運営適正化委員会	青葉区本町 3-7-4	TEL716-9674
・宮城県国民健康保険団体連合会	青葉区上杉 1-2-3	
苦情相談窓口		TEL222-7700
・仙台市		
青葉区役所介護保険課介護保険係	青葉区上杉 1-5-1	
宮城総合支所障害高齢課高齢者支援係	青葉区下愛子字観音堂 5	TEL225-7211
宮城野区役所介護保険課介護保険係	宮城野区五輪 2-12-35	TEL392-2111
若林区役所介護保険課介護保険係	若林区保春院前丁 3-1	TEL291-1111
太白区役所介護保険課介護保険係	太白区長町南 3-1-15	TEL282-1111
秋保総合支所保健福祉課福祉係	太白区秋保町長袋字大原 45-1	TEL247-1111
泉区役所介護保険課介護保険係	泉区泉中央 2-1-1	TEL399-2111
仙台市健康福祉局		TEL372-3111
保険高齢部介護事業支援課	青葉区国分町 3-7-1	
施設指導係		
居宅サービス指導係		TEL214-8318
		TEL214-8192

- 上記「参考様式①」によるものに加え、「運営適正化委員会」作成のポスター、リーフレットを掲示・設置し、周知を図ることが望ましい(18 ページ参照)。

4 事務処理手続

[※問い合わせ・相談で、窓口や電話の初期対応により解決したものは対象外]

(1) 苦情の受付

苦情の受付年月日、苦情の発生日、苦情申出者の氏名・性別・年齢・職業・住所・電話番号・サービス利用者との関係、苦情の内容、苦情申出者の希望等、苦情受付担当者名、苦情解決責任者名などについて、別紙「苦情受付書」を参考として書面で記録・保存すること。

★ 参考書式②「苦情受付書」(11 ページ)参照

- 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者に確認する。
 - ア 苦情の受付年月日
 - イ 苦情の発生日
 - ウ 苦情申出者の氏名・性別・年齢・職業・住所・電話番号・サービス利用者との関係
 - エ 苦情内容
 - オ 苦情申出者の希望等(対応についての希望、第三者委員への報告、第三者委員の助言等)
 - カ 苦情受付担当者名、苦情解決責任者名
- 苦情申出者が、第三者委員への報告や第三者委員の助言等を希望しない場合は、苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

4 事務処理手続

(2) 第三者委員から苦情申出者への苦情受付報告

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、別紙「苦情受付報告書(苦情受付書を含む。)」を参考として、苦情申出者に対して書面で報告すること。

★ 参考書式③「苦情受付報告書」(12 ページ)参照

- 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、苦情申出者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、第三者委員へ報告し、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、苦情申出者に対して報告を受けた旨を書面で通知する。

4 事務処理手続

(3) 苦情解決の確認

苦情解決の経過・内容、第三者委員が参画した場合の第三者委員名、苦情解決責任者と苦情申出者間の苦情解決の確認事項などについて、別紙「苦情解決確認書(苦情受付書を含む。)」を参考として書面で記録・保存すること。

★ 参考書式④「苦情解決確認書」(13 ページ)参照

- 苦情解決責任者は、苦情申出者との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出者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者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。
- 苦情申出者と苦情解決責任者との話し合いの結果、苦情が解決した場合には、苦情解決責任者は、苦情解決の経過・内容・対処方法等を書面に記載し、苦情申出者に内容の確認を求める。
- 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、記録と報告を集積する。
 - 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する。
 - イ 苦情解決責任者は、一定期間ごと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、苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

4 事務処理手続

(4) 解決結果の公表

苦情の解決結果については、個人情報に関するものを除き、別紙「苦情解決状況の公表」を参考として、定期的に公表すること。

★ 参考書式⑤「苦情解決状況の公表」(14 ページ)参照

- 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の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。

4 事務処理手続

(5) 運営状況の報告

苦情解決体制, 制度周知, 解決結果公表など, 苦情解決制度の運営状況については, 必要に応じ, 本市担当課の求めにより報告すること。

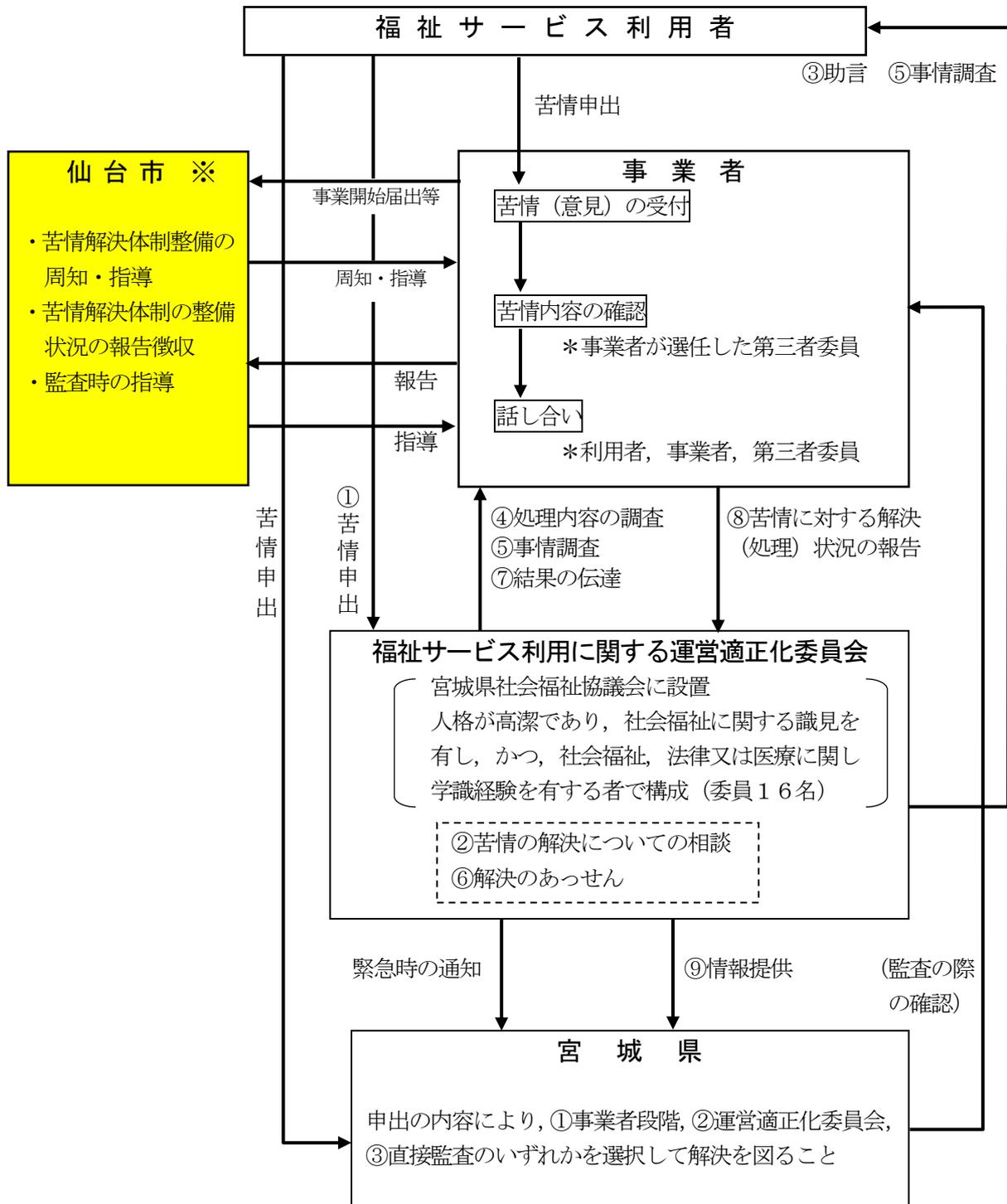
★ 参考書式⑥「苦情解決体制報告書」(15 ページ)参照

- 苦情解決体制(第三者委員, 苦情解決責任者), 制度周知状況, 解決結果公表状況について, 苦情解決体制報告書等により, 年 1 回報告する。変更があった場合には, その都度遅滞なく報告する。
- 苦情の解決結果については, 4(4)に基づき作成し公表した文書(事業報告書, 広報誌等)により, 本市担当課の求めに応じ報告する。
- 苦情処理個票(苦情受付書・苦情受付報告書・苦情解決確認書)について, 本市担当課から要求があった場合には, 適宜報告する。

★ 自己点検シート(16 ページ)

- 苦情解決体制整備及び運営にあたり留意すべき点について, 事業者において自己点検できるよう作成したので, ご活用いただきたい。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要



※ 「福祉サービスに係る事業者による苦情解決マニュアル」に基づく独自事業

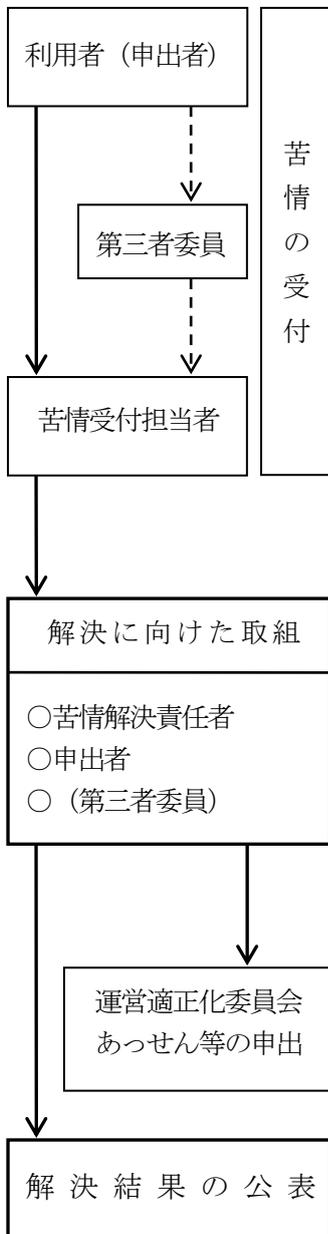
[参考書式①]

〇〇施設の苦情解決制度についてのお知らせ

〇〇年〇〇月〇〇日	苦情解決責任者(職名〇〇〇〇〇〇) 氏名 〇〇 〇〇
-----------	----------------------------

利用者の皆様からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、本施設に苦情解決の仕組みを整えています。

苦情処理の進め方



▷ 苦情解決制度は、次の手順で進められます。

▷ 提供するサービスに苦情がある場合は、苦情受付担当者に申し出てください。
(第三者委員に直接申し出ることできます。)

▷ 直接申し出るほか、文書や電話で申し出ることできます。

苦情受付担当者(職名〇〇〇〇) 氏名〇〇 〇〇 ☎〇〇〇〇〇〇

第三者委員 (職名〇〇〇〇) 氏名〇〇 〇〇 ☎〇〇〇〇〇〇

〃 (職名〇〇〇〇) 氏名〇〇 〇〇 ☎〇〇〇〇〇〇

〃 (職名〇〇〇〇) 氏名〇〇 〇〇 ☎〇〇〇〇〇〇

▷ 原則として、苦情解決責任者が誠意をもって話し合い、解決に努めます。
(その際、第三者委員の立ち会いや助言を求めることができます。)

▷ 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録を作成します。
(記録の内容は申出者自身も確認できます。)

▷ 解決・改善策には、真摯に取り組み、同様の苦情の再発防止に努めます。

▷ 解決が困難な場合は、「運営適正化委員会」に申し出ることができます。

連絡先：宮城県社会福祉協議会『福祉サービス利用に関する運営適正化委員会』
TEL：716-9674 FAX：716-9298

▷ 解決の結果については、サービスの信頼性を向上するため、個人情報に関するものを除き、定期的に公表します。

[参考様式②]

苦 情 受 付 書

受付年月日	年 月 日	苦情の発生年月日	年 月 日	受付番号	
苦情申出者 (投書含む)	氏名 _____ 男・女 年齢 _____ 歳 職業 _____ 住所 〒 _____ サービス利用者との関係 _____ ☎ _____				
苦情内容					
備考					
苦情申出者の希望等	▷ 対応についての希望 _____ _____ ▷ 第三者委員への報告 いる・いない ▷ 第三者委員の助言 いる・いない				
苦情受付担当者名	苦情解決責任者名 (職名 _____)				

[参考様式③]

苦 情 受 付 報 告 書

年 月 日

苦情申出者 _____ 様

第三者委員 _____

年 月 日に、別紙の苦情受付書について、報告を受けましたので、通知いたします。

[参考様式④]

苦 情 解 決 確 認 書

_____年 月 日	
苦情申出者 _____ 様	
苦情解決責任者(署名) _____	
別紙苦情受付書記載の件について、次のとおり対処しましたので、解決のご確認を願います。	
苦 情 解 決 の 経 過 ・ 内 容	
第三者委員参画の場合の第三者委員名	
上記のとおり申し出た苦情が解決したことを確認します。 _____年 月 日 苦情申出者(署名) _____	
備 考	

〔参考様式⑤〕

苦情解決状況の公表

公表日	年 月 日	年 月末現在	
事業者名	(代表者署名)	施設名	

※問い合わせ相談など、窓口や電話の初期対応により解決した案件を除く。

番号	受付日	苦情の概要	苦情改善の概要	第三者委員	解決 確認日	適正化委員会 付議
	年 月 日			参 加 不参加	年 月 日	なし あり
	年 月 日			参 加 不参加	年 月 日	なし あり
	年 月 日			参 加 不参加	年 月 日	なし あり
	年 月 日			参 加 不参加	年 月 日	なし あり
	年 月 日			参 加 不参加	年 月 日	なし あり
	年 月 日			参 加 不参加	年 月 日	なし あり
	年 月 日			参 加 不参加	年 月 日	なし あり

[参考様式⑥]

苦情解決体制報告書

報告日	年 月 日
事業者名	(代表者署名)

第三者委員の状況				
番号	氏名	職業・役職等	事業者との関係	選任年月日
				年 月 日
				年 月 日
				年 月 日
				年 月 日
				年 月 日

苦情解決責任者の状況				
番号	氏名	職業・役職等	所管する施設・事業	任命年月日
				年 月 日
				年 月 日
				年 月 日
				年 月 日
				年 月 日
				年 月 日
				年 月 日

※変更の場合は、前任者の欄に、見え消しで記載のこと。追加の場合は、空欄の記載のこと。

苦情解決体制の整備及び運営に関する自己点検シート

	点検項目
<p>1. 苦情処理の運営管理体制の確保</p>	<p><input type="checkbox"/>① 苦情解決責任者及び苦情受付担当者は施設ごとに配置されている。</p> <p><input type="checkbox"/>② 苦情受付担当者には、苦情の申出者に対し適切な対応ができる職員が任命されている。</p> <p><input type="checkbox"/>③ 苦情解決責任者には、苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長または理事等が選任されている。</p> <p><input type="checkbox"/>④ 苦情解決責任者は重要な人事として、理事会及び評議員会(設置している場合)で選任または報告(事前に選任した場合)されている。</p> <p><input type="checkbox"/>⑤ 苦情解決責任者及び苦情受付担当者に辞令を交付している。</p> <p><input type="checkbox"/>⑥ 苦情受付担当者の職務は適正に行なわれている。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>ア 利用者からの苦情の受付は適正に行なわれている。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>イ 苦情内容、利用者の意向等の確認や記録が適正に行なわれている。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>ウ 苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、書面にて記録が適正に行なわれている。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>エ 第三者委員への報告の要否及び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立ち会い・助言の要否について、記録した上で苦情申出人に確認している。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>オ 受け付けた苦情及び改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告が適正に行なわれている。</p> <p><input type="checkbox"/>⑦ 苦情解決責任者の職務は適正に行なわれている。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>ア 苦情解決結果について、一定期間ごとに第三者委員に報告し、必要な助言を受けている。</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>イ 苦情申出者に改善を約束した事項について、苦情申出者及び第三者委員に一定期間経過後、報告を行なっている。</p> <p><input type="checkbox"/>⑧ 第三者委員は委員の要件を満たし、経営者の責任において選任されている。</p> <p><input type="checkbox"/>⑨ 第三者委員は理事会及び評議員会(設置している場合)で審議され選任されている。</p> <p><input type="checkbox"/>⑩ 第三者委員に委嘱状を交付している。</p> <p><input type="checkbox"/>⑪ 第三者委員からは選任関係書類として就任承諾書、履歴書等を徴している。</p> <p><input type="checkbox"/>⑫ 第三者委員に報酬を支給する場合、報酬規程等を整備し支出根拠を明らかにしている。</p>

	点検項目
	<p><input type="checkbox"/>⑬ 第三者委員の職務は適正に行なわれている。</p> <p><input type="checkbox"/>ア 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取が適正に行なわれている。</p> <p><input type="checkbox"/>イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出者への通知が適正に行なわれている。</p> <p><input type="checkbox"/>ウ 利用者からの苦情の直接受付が適正に行なわれている。</p> <p><input type="checkbox"/>エ 苦情申出者への助言が適正に行なわれている。</p> <p><input type="checkbox"/>オ 事業者への助言が適正に行なわれている。</p> <p><input type="checkbox"/>カ 苦情申出者と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い・助言が適正に行なわれている。</p> <p><input type="checkbox"/>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が適正に行なわれている。</p>
2. 利用者に対する周知体制の確保	<p><input type="checkbox"/>① 苦情解決責任者は、パンフレットの配布等により、利用者に対し苦情解決のしくみ等(苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員の氏名表示も含め)について周知を行なっている。</p> <p><input type="checkbox"/>② 利用者及び利用者以外にも苦情解決のしくみ等(苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員の氏名表示も含め)を施設内に掲示し周知を行なっている。</p> <p><input type="checkbox"/>③ 周知した旨を利用者個人ごとのケース記録に記載し、周知状況が把握できるようになっている。</p>
3. 適正な事務処理の確保	<p><input type="checkbox"/>① 苦情に係わる関係書類(苦情受付書・苦情受付報告書・苦情解決確認書・苦情解決状況の公表・苦情解決体制報告書等)が整備されている。</p> <p><input type="checkbox"/>② 関係書類の記載事項に記載漏れはない。</p> <p><input type="checkbox"/>③ 利用者ニーズの把握及び福祉サービスの向上のため、苦情内容や苦情解決の経過等について職員研修等を積極的に行い、再発防止・職員の資質向上を図っている。</p> <p><input type="checkbox"/>④ 理事会及び評議員会(設置している場合)に苦情内容や苦情解決の経過等について報告し、議事録に記載している。</p> <p><input type="checkbox"/>⑤ 苦情の解決結果について、個人のプライバシーに関する部分を除き、「苦情解決状況の公表」等を活用し、「業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表している。</p> <p><input type="checkbox"/>⑥ 苦情解決体制(第三者委員、苦情解決責任者)について、年1回仙台市に報告がなされている。</p>

[運営適正化委員会のポスター・リーフレットについて]

- 「福祉サービス利用に関する運営適正化委員会」が作成しているポスター。苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員の氏名、連絡先を記入し、事業所内に掲示できるようになっている。

福祉サービスの苦情相談

福祉サービスを提供している事業者は、常にサービスの充実に努めていますが、サービスを利用されている皆様にご不満など
が
ありなときは、お気軽にご相談ください。



ご不満などは、ご遠慮なく
「苦情受付担当者」か
「第三者委員」にご相談下さい。

苦情受付 担当者	苦情解決 責任者
TEL.	FAX.
第三者委員	連絡先

◆事業者との話し合いで解決できなかったときは、次のところにご相談下さい。

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会
専用電話 022-716-9674 ファックス 022-716-9298
〒980-0014 仙台市青葉区本町三丁目7-4(宮城県社会福祉会館 4F)

- 「福祉サービス利用に関する運営適正化委員会」が作成しているリーフレット。

福祉サービス利用についての相談は、あなたがいま利用している事業所でも受け付けています。

あなたが利用している福祉施設(事業所)

施設(事業所)名

苦情受付担当者

苦情解決責任者

第三者委員

福祉サービスの不満・苦情について
お気軽にご相談ください

〒980-0014 仙台市青葉区本町3-7-4
宮城県社会福祉会館4階

案内図

直接お越し頂いてのご相談もお受け致しております。

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会
福祉サービス利用に関する**運営適正化委員会**

電話 022-716-9674
FAX 022-716-9298
〒980-0014 仙台市青葉区本町3-7-4
宮城県社会福祉会館4階

福祉サービスの 苦情相談

**解決の
おてつだいを
します**

福祉サービス利用に関する
運営適正化委員会
(宮城県社会福祉協議会)

【A4版3つ折のリーフレットの表面】

福祉サービスについての 不満・疑問・要望はありませんか？

福祉サービスの利用者や家族の方などがサービス内容に不満や疑問があるときにご相談ください。

たとえばこんなこと

- サービスの内容をかえてほしい
- はなしを聞いてくれない
- 約束をまもってくれない
- いやなことをいわれた
- 虐待されている

苦情解決の流れ

サービス事業者での苦情解決
まず、苦情受付担当者などにご相談ください

話し合い

解決できないとき

福祉サービス利用に関する
運営適正化委員会での苦情解決

事情調査・助言

あつせん

事情調査・助言

あつせん

福祉サービス利用者

苦情申出

苦情申出

秘密はかならず守ります！
相談は無料です！

相談受付時間 平日
午前 9:00～午後 4:00

電話番号 022-716 - 9674
あひだののこころ

FAX 022-716-9298 (24時間受付)
あひだののこころ

福祉サービス利用に関する**運営適正化委員会**

【裏面】

- 上記ポスター、リーフレット入手については、運営適正化委員会(仙台市青葉区本町 3-7-4 宮城県社会福祉会館 4階 Tel716-9674)に問い合わせのこと。

Ⅲ 参考通知等

1. 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の一部の施行(平成12年6月7日)及びそれに伴う政省令の改正について(平成12年6月7日児発第574号/社援第1351号/障第451号) 【略】
2. 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日児発第575号/社援第1352号/障第452号/老発第514号) 【略】

※以上の通知については、厚生労働省ホームページを参照。

<http://www.hourei.mhlw.go.jp/~hourei/html/tsuchi/contents.html>

3. 児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について(平成12年8月22日障第615号/老発第598号/児発第707号)
.....21
4. 社会福祉法(抄), 社会福祉法施行令(抄), 社会福祉法施行規則(抄)
.....24

(写)

障第615号
老発第598号
児発第707号
平成12年8月22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
厚生省老人保健福祉局長
厚生省児童家庭局長

児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について

先般、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。以下「改正法」という。)が成立し、平成12年6月7日に施行されたことに伴い、今般、児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令(平成12年厚生省令第112号。以下「改正省令」という。)が公布され、平成12年9月1日から施行されることとなったが、その実施に当たっては、下記の事項に留意するとともに、事業者等に対する周知につき、特段の御配慮をお願いしたい。

なお、事業者等が苦情解決に取り組むに当たっての具体的な方法に関する指針については、「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日障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長、児童家庭局長連名通知)により別途通知されているので、留意されたい。

なお、この通知は、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な助言であることを申し添える。

記

1 苦情への対応に関する児童福祉施設最低基準等の一部改正について

(1) 改正の趣旨

改正省令における苦情への対応に関する事項の改正の趣旨は、今般、改正法による改正後の社会福祉法において、社会福祉事業の経営者や都道府県社会福祉協議会に置かれる運営適正化委員会(以下、「運営適正化委員会」という。)による苦情の解決についての規定が整備されたことを踏まえて、児童福祉施設最低基準(昭和23年厚生省令第63号)、養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(昭和41年厚生省令第19号)、知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準(平成2年厚生省令第57号)、身体障害者更生援護施設の設備及び運営に関する基準(平成12年厚生省令第54号)並びに精神障害者社会復帰施設の設備及び運営に関する基準(平成12年厚生省令第87号)(以下「児童福祉施設最低基準等」という。)において、施設の経営者に対して、利用者等からの苦情に適切に対応するための必要な措置を採ることを義務づけること等により、利用者等に実際にサービスを提供している施設において、第一義的に苦情の適切な解決を図ろうとするものであること。

(2) 苦情の申出人の範囲

今回の省令改正によって児童福祉施設最低基準等に基づきその苦情に対して施設において必要な措置を講じなければならないこととされた者には、入所者等本人のほか、本人の苦情を代弁する家族及び代理人を含むものであること。

また、これらの者のほか、児童福祉施設については「保護者等」が、また、知的障害者援護施設については「保護者」が位置付けられているところである。児童福祉施設最低基準における「保護者等」には、児童福祉法(昭和22年法律第164号)第6条に規定する保護者のほか、以下のような者も含まれ得るものであることに留意されたい。

- ① 児童が施設に入所している等児童と別居しているため、現在は児童を監護していない親権者
- ② 施設入所した児童に親権者がいない等により未成年後見人に選任された者

(3) 必要な措置の内容

児童福祉施設最低基準等において規定された「窓口を設置する等の必要な措置」とは、具体的には、

- ① 施設長が苦情受付担当者を指名する等苦情受付の窓口を決めること
- ② 施設内における苦情解決のための手続の明確化
- ③ 苦情受付の窓口及び苦情解決の手続の入所者及び施設職員等に対する周知等の措置である。

②における「苦情解決のための手続」としては、

- ・ 入所者等からの苦情を受付ける。
- ・ 苦情を受け付けた者が、苦情内容及び当該入所者等の意向等の確認を行う。
- ・ 苦情を受け付けた者が、受け付けた苦情及びその対応状況等を施設長等苦情の解決に責任を持つ者に報告する。
- ・ 苦情申出人と苦情の解決に向けて話し合う。
- ・ 苦情を申し立てた入所者等に対して、苦情への対応内容について通知する。

等の手順が想定される。

また、手続の明確化の方法としては、施設内の規定への記載等が想定される。

さらに、③の周知の方法としては、施設内の分かりやすい場所に掲示することや、入所時等の機会をとらえ、入所者等に直接説明すること等が想定される。

2 知的障害者デイサービスセンターの法定化に伴う知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準の改正について

改正法の施行により、知的障害者デイサービスセンターが法律上、知的障害者援護施設に位置づけられたことに伴い、知的障害者援護施設の設備及び運営に関する基準に、知的障害者デイサービスセンターの設備及び職員配置についての基準を追加したものである。

なお、知的障害者デイサービスセンターの運営に当たっては、引き続き、「在宅知的障害者デイサービス事業の実施について」(平成3年9月30日児発第831号厚生省児童家庭局通知)に留意いただきたい。

3 特別養護老人ホームの入所者が運営適正化委員会に苦情を申し立てた場合の取扱いについて

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第46号)については、介護保険法の施行に伴い、既に苦情処理に関する規定(第29条)が設けられていることから、今回の改正省令の中では基準省令の改正は行っていないところである。

特別養護老人ホームについては、介護保険法に基づく苦情処理の手続が基本となることから、運営適正化委員会ではなく、市町村や国民健康保険団体連合会での苦情処理で対応することが基本であるが、特別養護老人ホームの入所者が、運営適正化委員会に苦情を申し出た場合には、それに関する運営適正化委員会の調査にできる限り協力するよう、特別養護老人ホームを経営する者等に対する周知について特段のご配慮をお願いしたい。

○社会福祉法（抄）

（福祉サービスの基本的理念）

第三条 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

（福祉サービスの提供の原則）

第五条 社会福祉を目的とする事業を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

（施設の最低基準）

第六十五条 厚生労働大臣は、社会福祉施設の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情への対応その他の社会福祉施設の運営について、必要とされる最低の基準を定めなければならない。

2 社会福祉施設の設置者は、前項の基準を遵守しなければならない。

（福祉サービス利用援助事業の実施に当たつての配慮）

第八十条 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）

第八十一条 都道府県社会福祉協議会は、第一百条第一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）

第八十二条 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）

第八十三条 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）

第八十四条 運営適正化委員会は、第八十一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)

第八十五条 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)

第八十六条 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)

第八十七条 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。

○社会福祉法施行令（抄）

（運営適正化委員会の委員の定数及び選任）

第六条 法第八十三条に規定する運営適正化委員会(以下「運営適正化委員会」という。)の委員(第四項及び第五項並びに第十五条を除き、以下単に「委員」という。)の定数は、福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告及び福祉サービスに関する苦情の解決の相談、助言、調査又はあつせんの事務を第十一条第一項に規定する合議体が適切に行うために必要かつ十分なものとして、都道府県社会福祉協議会が定める数とする。

- 2 都道府県社会福祉協議会は、前項に規定する定数を変更しようとするときは、運営適正化委員会の意見を聴かなければならない。
- 3 委員は、都道府県社会福祉協議会に置かれる選考委員会の同意を得て、都道府県社会福祉協議会の代表者が選任する。
- 4 前項の選考委員会は、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各同数をもつて組織する。
- 5 第三項の選考委員会の委員は、都道府県社会福祉協議会の代表者が選任する。この場合においては、あらかじめ、厚生労働省令で定めるところにより、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業を経営する者その他の関係者の意見を聴かなければならない。
- 6 前三項に規定するもののほか、選考委員会に関し必要な事項は、厚生労働省令で定める。

（委員の任期）

第七条 委員の任期は、二年とする。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、再任されることができる。

（委員の解任）

第八条 都道府県社会福祉協議会の代表者は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、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非行があると認めるときは、これを解任することができる。

（運営適正化委員会の委員長）

第九条 運営適正化委員会に委員長一人を置き、委員の互選によつてこれを定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

（運営適正化委員会の会議）

第十条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

- 2 運営適正化委員会は、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 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもつて決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

（合議体）

第十一条 運営適正化委員会は、委員のうちから委員長が指名する者をもつて構成する合議体(以下「合議体」という。)で、次に掲げる事項に係る案件を取り扱う。

- 一 福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告
 - 二 福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあつせん
- 2 合議体に長を一人置き、当該合議体を構成する委員の互選によつてこれを定める。
 - 3 合議体を構成する委員の定数は、三人以上であつて運営適正化委員会が定める数とする。
 - 4 合議体は、これを構成する委員の過半数(三人をもつて構成する合議体にあつては、これを構成する委員のすべて)が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。
 - 5 合議体の議事は、出席した委員の過半数をもつて決し、可否同数のときは、長の決するところによる。
 - 6 運営適正化委員会において別段の定めをした場合のほかは、合議体の議決をもつて運営適正化委員会の議決とする。

(運営適正化委員会の事務局)

第十二条 運営適正化委員会の事務を処理させるため、運営適正化委員会に事務局を置く。

- 2 事務局に、事務局長のほか、所要の職員を置く。
- 3 事務局長は、委員長の名を受けて、局務を掌理する。

(委員等の秘密保持義務)

第十三条 委員若しくは運営適正化委員会の事務局の職員又はこれらの職にあつた者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報の公開)

第十四条 運営適正化委員会は、毎年少なくとも一回、運営適正化委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

○社会福祉法施行規則(抄)

(苦情の解決のあつせんの申請)

第二十四条 法第八十五条第一項に規定する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(以下「当事者」という。)は、法第八十三条に規定する運営適正化委員会(以下「運営適正化委員会」という。)に対し、法第八十五条第二項に規定するあつせん(以下「あつせん」という。)の申請をすることができる。

2 前項のあつせんの申請をしようとする者は、次の事項を記載した申請書を運営適正化委員会に提出しなければならない。

- 一 申請者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあつては代表者の氏名
- 二 当事者の一方からの申請をしようとするときは、他方の当事者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあつては代表者の氏名
- 三 あつせんを求める事項
- 四 その他あつせんを行うに際し参考となる事項

(他の当事者への通知等)

第二十五条 運営適正化委員会は、当事者の一方からあつせんの申請があつたときは、他方の当事者に対し、その旨を通知するとともに、相当の期間を指定して、当該申請に係る事件をあつせんに付することに同意するかどうかを書面をもって回答すべきことを求めなければならない。

2 前項の規定により回答を求められた者が同項に規定する期間内に回答をしなかつたときは、あつせんに付することに同意しなかつたものとみなす。

3 運営適正化委員会は、当事者の一方からあつせんの申請があつた場合において、他方の当事者がこれに同意しなかつたときは、その旨を申請者に通知しなければならない。

(あつせんへの付託等)

第二十六条 運営適正化委員会は、当事者の双方からあつせんの申請があつたとき、又は前条の規定により当事者の一方からあつせんの申請があつた場合において他方の当事者がこれに同意したときは、令第十一条第一項に規定する合議体(以下「合議体」という。)によるあつせんに付するものとする。ただし、運営適正化委員会は、事件がその性質上あつせんをするのに適当でないと認めるとき、又は申請者が不当な目的でみだりにあつせんの申請をしたと認めるときは、あつせんに付さないことができる。

2 運営適正化委員会は、申請に係る事件をあつせんに付したときは、その旨及び当該事件のあつせんを行う合議体を構成する委員の氏名を当事者に通知しなければならない。

3 運営適正化委員会は、申請に係る事件を第一項ただし書の規定によりあつせんに付さないこととしたときは、理由を付した書面をもって当事者にその旨を通知しなければならない。

(あつせん)

第二十七条 あつせんを行う合議体は、当事者間をあつせんし、双方の主張の要点を確かめ、実情に即して事件が解決されるように努めなければならない。

2 あつせんを行う合議体は、事件が解決される見込みがないと認めるときは、あつせんを打ち切ることができる。この場合においては、あつせんを打ち切ることとした理由を付した書面をもって当事者にその旨を通知しなければならない。

【本マニュアルに関する問い合わせ先】

〒980-8671 仙台市青葉区国分町3丁目7-1
仙台市健康福祉局地域福祉部社会課（TEL214-8158, FAX214-8194）