

福祉サービス事業者のための

# 苦情解決 ハンドブック



埼玉県社協マスコット

「シャキたまくん」

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会

埼玉県運営適正化委員会

## はじめに

平成12(2000)年に、福祉関係八法改正による社会福祉基礎構造改革という「措置から契約へ」という福祉制度の大きなパラダイム変化がありました。そして高齢者福祉の分野で介護保険制度がスタートし、情報開示や、権利擁護の仕組みとして第三者委員や運営適正化委員会の設置などが盛り込まれた社会福祉法が制定されました。それ以前は、福祉サービスは「措置」として実質的には行政において決定されてきたものが、一部を除いて利用者と事業者間の契約によってサービスが決められるという形が明確化され、福祉のあり方が本格的に様変わりしたこの年は、福祉分野では画期的な年でした。

そこから四半世紀が経とうとしている今、福祉サービスでは、契約締結から履行まですべてのプロセスにおいては、利用者と事業者の間でより一層のコミュニケーションが求められるようになっていきます。

この度、福祉サービス事業者の皆さんが利用者や関係者などからの苦情に対応し、より良い解決へ向かう助けとなることを目指し、ハンドブックを作成しました。

本ハンドブックは、2部構成となっています。第1部「苦情と向き合うために」では、苦情にかかわる一人ひとりに求められる心構えや基本的な対応手順を解説しています。第2部「苦情解決体制の構築のために」として、福祉サービス事業所が苦情解決体制を構築したり、現在の体制を改めて見直したりする際の留意点を中心に記述しています。

個々の苦情に対応するとき、そして苦情解決のプロセスを通してより良いサービス提供につなげていくときにも本ハンドブックを役立てていただけたら幸いです。

なお、各都道府県に設置されている運営適正化委員会では、苦情解決制度の普及と理解を目的として独自にハンドブックの作成・公表を行っているところが既にあり、本ハンドブックの作成に際しても参考にさせていただきました。巻末に【参考文献】として掲載しておりますが、先進的な取り組みに対して改めて敬意を表するとともに感謝を申し上げます。

令和7年11月

埼玉県運営適正化委員会

## 目 次

第1章 苦情と向き合うために.....	1
1. 苦情とは.....	1
(1)定義(辞書等から)	
(2)苦情の関連用語	
(3)苦情発生メカニズム	
(4)利用者の期待に関連する4つの欲求	
2. 福祉サービスに関する苦情ー埼玉県運営適正化委員会に寄せられた苦情からー.....	2
(1)苦情内容の区分	
(2)苦情のレベルによる分類	
3. 苦情対応の基本.....	5
(1)傾聴	
(2)受容と共感	
(3)整理と提案	
(4)報告と相談	
4. 苦情解決に向けての心得 .....	6
(1)基本原則(公平性、公正性、迅速性、透明性、応答性)を踏まえて対応する	
(2)どのような期待を背景に発生した苦情なのかを理解する	
(3)利用者への理解を深めながら解決策を探す	
(4)虐待の可能性への感度を高める	
(5)「合理的配慮の提供」を求めているのではないかと考えてみる	
(6)記録をとる	
(7)苦情の中に宝物を探す	
(8)利用者の声(意見や要望)を歓迎する風土を作る	
5. 苦情とカスタマーハラスメント(カスハラ) .....	9
(1)カスタマーハラスメントとは	
(2)カスタマーハラスメントの判断基準	
(3)カスタマーハラスメントとクレームとの関係	

(4)職員を守るために	
第2部 苦情解決体制の構築のために	11
1. 苦情解決の目的	11
2. 苦情解決制度創設の背景	12
(1)社会福祉基礎構造改革とその理念	
(2)利用者の権利擁護	
3. 苦情解決制度の概要	13
(1)法的根拠	
(2)苦情解決体制	
4. 苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、運営適正化委員会の役割（「指針」参照）	14
(1)苦情受付担当者	
(2)苦情解決責任者	
(3)第三者委員	
(4)運営適正化委員会	
5. 苦情解決の手順と流れ	17
(1)【事業者への苦情ルート】	
(2)【運営適正化委員会への苦情ルート】	
(3)【行政への苦情ルート】	
6. より良い苦情解決体制構築のために	23
(1)マニュアルの整備と着実な運用	
(2)体制の周知	
(3)苦情を言いやすい環境づくり	
(4)組織的対応と内部組織の設置（苦情解決委員会等）	
(5)情報共有と連携	
(6)職員等の資質向上	
【参考文献】	25
資料 編	26
【社会福祉法】（抜粋）	27

【社会福祉法施行令】(抜粋) .....	32
【社会福祉法施行規則】(抜粋) .....	33
【福祉施設の苦情対応義務と運営適正化委員会の調査に協力する義務】(抜粋) .....	36
(児童福祉施設の設備及び運営に関する基準)	
(児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準)	
(児童福祉法に基づく指定通所支援の事業所等の人員、設備及び運営に関する基準)	
(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準)	
(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準)	
(特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準)	
(指定介護老人福祉施設の設備及び運営に関する基準)	
(救護施設、厚生施設、授産施設及び宿泊所提供施設の設備及び運営に関する基準)	
(婦人保護施設の設備及び運営に関する基準)	
【「社会福祉事業等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」】...	43
<b>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</b>	
【福祉施設に対する埼玉県危機管理マニュアル】 .....	48
障害児(者)施設・グループホーム等危機管理マニュアル(令和6年4月改定)(抜粋) 埼玉県福祉部障害者支援課	
老人福祉施設等危機管理マニュアル(令和7年4月改定)(抜粋) 埼玉県福祉部高齢者福祉課	
【「事業者段階における「苦情解決」の体制整備について」】 .....	49
【「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」】 .....	56
<b>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</b>	
【埼玉県運営適正化委員会規程】 .....	62

# 苦情解決ハンドブック

## 第1章 苦情と向き合うために

まず、苦情という用語、一般的な原因や要因、発生メカニズムや苦情のタイプなどについて展望し、苦情解決の基本と心構えについて解説します。

### 1. 苦情とは

#### (1) 定義(辞書等から)

「苦情」という言葉について辞書をひくと「他から迷惑、害悪、不利益を受けていることに対する不平や不満、また、それを表した言葉」とありますが、「おかれている苦しい事情」とも説明しています。

「苦情」とは、迷惑、害悪や不利益を受けて苦しいという内面をも指している言葉と捉えることができます。

#### (2) 苦情の関連用語

「苦情」に類似した言葉としてよく使われる用語に、「クレーム」があります。「クレーム」は、本来は商取引で違約があった場合、相手に対して損害賠償請求を行うことを指しており、意味するところは若干異なります。

「苦情」は不満の「感情」の要素を多分に含むのに対して、「クレーム」は権利を主張すること、損害に対する請求という「行為」に力点が置かれているという違いがあります。

しかし、現在は、「苦情」と「クレーム」はほぼ同じ意味でつかわれることも多くなっています。

#### (3) 苦情発生メカニズム

サービスをめぐる苦情がどのように発生するか、そのメカニズムを確認しておきましょう。

サービスへの期待は、サービスが開始される前の段階で既に形成されています。このことは、対価を払ってサービスの提供を受ける場合を考えれば、容易に想像がつくと思います。

実際のサービスの内容が、その期待水準に対して、期待どおりか上回るものであれば、「満足」、期待水準を下回るものであれば、「不満・不快」がもたらされます。これが苦情の核となるものです。

損害や権利侵害が伴う場合は、損害を償ってほしいという請求や、権利を回復してほしいという要求がこれに加わります。

#### (4)利用者の期待に関連する4つの欲求

苦情の出発点になりうる「期待を下回った」という状況ですが、この「期待」には、利用者の「欲求」が映し込まれていると言われています。これには

1) サービスによって自分の生活を向上させたい

2) 負担に見合うサービスを提供してもらいたい

という希望が含まれているわけですが、この他に

3) 自分を大切に扱ってもらいたい

4) 敬意を持って対応してもらいたい

という内なる願いも含まれ、主にこの4つの欲求が「期待」にかかわってくるといわれています（参考文献 9）。そのため、「期待を下回った」についても次の4つに分けて考えることができます。

1) 自分の生活の向上につながらなかったと感じたとき

2) 負担に見合わないサービスが提供されたと感じたとき

3) 自分を理解してもらえていないと感じたとき

4) 自分が軽く扱われていると感じたとき

このようにみてくると、苦情には、サービスが契約書の通りに実施されたか否か以外の要素も多分に含んでいる可能性があることがわかります。苦情対応にあたっては、苦情のこの多面的な性格を理解しておく必要があります。

## 2. 福祉サービスに関する苦情ー埼玉県運営適正化委員会に寄せられた苦情からー

ここまで苦情発生の一般的なメカニズムを見てきましたが、今度は福祉サービスに関する苦情にはどのようなものがあるか、具体的に見ていきましょう。

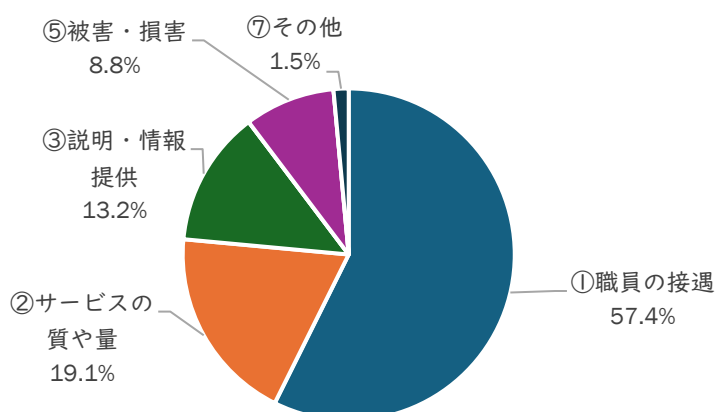
### (1)苦情内容の区分

全国社会福祉協議会では福祉サービスに関する苦情が「何を対象としているか」によって、次のように区分しています。

区 分	例 示
職員の接遇	・職員の態度や言葉遣いが悪い
サービスの質や量	・契約内容とサービスが違う ・事業所が勝手にサービスをキャンセルする
説明・情報提供	・契約書と実際のサービスが違っている ・サービスの内容について説明してもらえない
利用料	・不当な自己負担を求められた ・自己負担額増額の内容が説明されていない
被害・損害	・所有物がなくなった ・サービス利用中にけがをした
権利侵害	・虐待を受けた ・プライバシーを侵害された
その他	・上記に当てはまらない事項

令和6年度に埼玉県運営適正化委員会に寄せられた苦情内容について、上記の区分を用いた内訳を下図に示しています。

### 苦情内容（審議案件N＝68）



一番多いのが、職員の接遇で、57.4%、次いで、サービスの質や量が19.1%、説明・情報提供が13.2%、と、この上位3つで9割近くになっています。この3つには職員と利用者の間に生じるコミュニケーションの問題が共通して含まれると捉えられます。



## (2) 苦情のレベルによる分類

一方、苦情が、「何を求めているか」に注目した場合には、「疑問・質問」、「希望・要望」、「請求」、「責任追及」の4つのレベルに分類することができます。それぞれのレベルの定義は次のようになります。

「疑問・質問」：サービスの説明内容や具体的な提供内容について、不明な点や疑問などがある場合に確認したいというもの。運営適正化委員会への相談としては、事業者への申し入れは希望しないがアドバイスは求めたいといった形で寄せられるものです。

「希望・要望」：改善してほしい、説明してほしい、回答してほしいというもの。運営適正化委員会へは、事業者への改善（説明等）の申し入れの具体的な方法に関する問い合わせといった形で寄せられます。

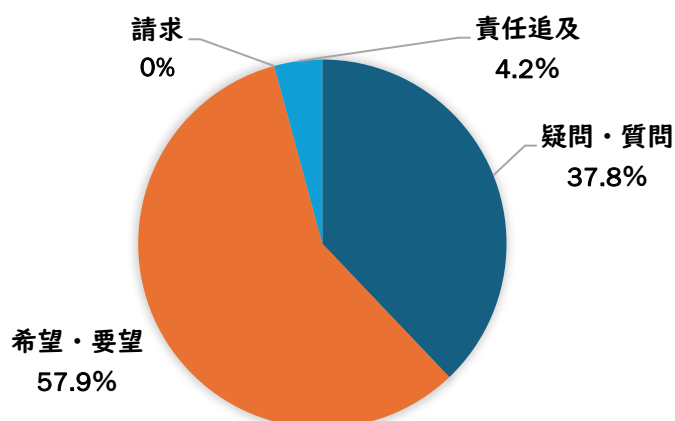
「請求」：事業者側に明らかに非があると考えていたり、事業者側にすでに訴えたが、誠意ある対応をされてこなかったとして、謝罪や誠意ある対応を求めたりするもの。運営適正化委員会へは、解決に向けての支援を求めるといった形で寄せられます。

「責任追及」：事故によって損害を受けた、または虐待や権利侵害があったとするもの。これには、事業者に対してそれまで「請求」などを行ってきたが対応されず、債務不履行や損害賠償請求などの法的手段を検討しているとするものも含まれます。運営適正化委員会へは、法的手続きについての具体的な方法などについての確認といった形で寄せられます。

実際には、上記のレベルのどれか一つに分類することが困難な苦情も少なくありません。例えば「疑問・質問」の内容について説明してほしいと「希望・要望」する場合は、ひとつの苦情に2つのレベルが存在することになります。この2つは重なることが多くあります。また、苦情内容が2.(1)苦情の区分にある「被害・損害」の場合は、受けた損害に対して求償する「請求」と「責任追及」が一緒になることが多くなります。

先ほどの、令和6年度の埼玉県運営適正化委員会に寄せられた苦情内容について、上記の分類を用いた内訳は下図のようになっています。先ほど述べた通り、一つの相談の中に複数の苦情レベルが含まれていることが多いため、のべ件数として集計しています。

## 苦情のレベル分類（N=96, 重複28件）



この図が示す通り、運営適正化委員会に寄せられた相談の大半は、「疑問・質問」レベルないし「希望・要望」の苦情であることがわかります。これらの苦情のその後を追跡していくと、最初は「希望・要望」レベルであったものが、その後の対応がスムーズに行かず、「請求」や「責任追及」レベルに移行することがあります。「疑問・質問」や「希望・要望」レベルの苦情に適切に対応する必要性を感じさせる経過をたどるときもあります。

### 3. 苦情対応の基本

苦情を受けたときには、まず以下のような姿勢で臨み、必要な情報を収集しながら解決に向けての対応を検討していきます。

#### (1) 傾聴

苦情対応は、相手の主張によく耳を傾けることから始まります。

サービス利用者とサービス提供者は基本的には対等ですが、福祉サービスに関しては「お世話される側」といった観念などが影響して、苦情を訴えにくい、ハードルが高いと感じているサービス利用者も少なくありません。勇気を出してやっとの思いで相談した場合などでは、積もり積もった思いが一気にあふれてきて最初は話をうまくまとめられない様子が見られることもあります。可能な限り十分に時間をとって話を聴くようにします。また、訴えに疑問を感じる点があったとしても、まずは相手の話を一通り聴くことから始めましょう。

#### (2) 受容と共感

話を客観的な視点から聞くと同時に、相手の立場からはどのように見えるのか、自分がその

立場であればどのように感じ、考えるかを想像しながら聞きましょう。共感できる場所があれば「それはお困りでしたね」「お怒りはごもっともです」といった言葉で表してください。利用者のそれまでの心の負担に対して、責任の所在はまた別にしても、この段階で部分的に謝罪の言葉を伝えることもあります。

自分の気持ちを受け止めてくれている、受容されていると感じてもらうことは、問題解決に向けても大きな一歩となります。

### (3)整理と提案

(1)、(2)を十分に行ったうえで、苦情の要点を整理し、利用者に確認します。それまでのやり取りから苦情の内容をこちらは完全に理解できたと思っていたとしても、このステップは省略しないようにします。

この後も、双方向のやり取りを続けつつ、「4. 苦情解決に向けての心得 (1)基本原則」を踏まえた、苦情申出人に提案するための解決策を探っていくことになります。

### (4)報告と相談

苦情は組織で対応することが必要です。個人で抱え込むと、解決策にたどり着くまでの時間がしばしば長くなり、職員の疲弊や、ときには隠ぺいを招きかねません。また、苦情の中には、個人レベルではなく組織レベルでの検討や改善を要する問題が含まれていることが少なからずあることも、組織で対応すべき理由の一つです。

「ホウ・レン・ソウ」ー報告・連絡・相談の重要性は、多くの業務において強調されているところですが、苦情対応においてもこれは同じです。

また、「苦情などのネガティブな情報ほど迅速に報告すべし」、ともいわれています。

## 4. 苦情解決に向けての心得

苦情に関する情報の収集や協力体制が一通りできたら、以下のようなことに留意しながら解決への道を探っていきます。

### (1)基本原則（公平性、公正性、迅速性、透明性、応答性）を踏まえて対応する

苦情への対応は、次の5つの基本原則を踏まえることが望ましいとされています。

- ・「公平性」：苦情解決の仕組みが事業者によって構築されたものであっても、対応は、あくまで利用者の立場に立って対応することが基本です。
- ・「公正性」：対応には客観性や公正性を保つことが求められています。第三者委員はこの目的に沿って設置されています。
- ・「迅速性」：苦情対応は時間がかかればかかるほど解決に向けての困難度は増えていきます。迅速な対応は、信頼関係の形成などを通して解決を促進します。
- ・「透明性」：苦情の経緯・解決策・再発防止策について利用者にフィードバックする、あるいはプライバシーに十分配慮したうえで情報公開するなどして、組織として対応していることを明らかにします。
- ・「応答性」：苦情解決に向けて、利用者と事業者が双方向でやり取りを継続的に行うことで信頼感も高まり、サービスの向上にもつながります。

## (2)どのような期待を背景に発生した苦情なのかを理解する

「1. 苦情とは(4)利用者の期待に関連する 4 つの欲求」(P2)で述べたように、苦情の核には期待水準に達しなかった不満足があります。この期待は主にどのような欲求から形成されたものかという観点から苦情を捉え直してみることで、解決の糸口を見つけることに少なからず役に立ちます。

## (3)利用者への理解を深めながら解決策を探す

福祉サービスの利用者と一口に言っても、年齢、性別、障害の種類や程度、育った環境などはそれぞれ異なります。サービス提供者とのコミュニケーションの問題が関連する苦情について先に述べましたが、ここに障害の特性や利用者が置かれた状況といった要因が関連することもあります。サービス利用者に対する一定の理解は既にあったとしても、苦情をきっかけとして、改めて利用者に対する自分たちの理解を見直してみて下さい。もし不十分なところがあれば、家族、担当医など、利用者に関わる他の人々からの情報や助言を積極的に得て、利用者に対する理解を深めながら対応していきます。

## (4)虐待の可能性への感度を高める

苦情の中には、利用者に対する虐待の訴えが含まれている場合があります。虐待を発見した

場合や苦情の内容に虐待が疑われるものがある場合は、速やかに事実確認し、市町村に通報する必要があります。

虐待は、意識していないと気づかない場合もあります。よく聞かれる苦情の中にも虐待の芽が潜んでいないかに注意し、日ごろから虐待防止のための職員に対する研修や意識啓発を行って感度を高めていく必要があります。

なお、介護サービス事業者び障害福祉サービス事業者は、令和4年度から「虐待防止委員会の設置」が義務付けられています。

#### (5)「合理的配慮の提供」を求めているのではないかと考えてみる

利用者の苦情の中には、「合理的配慮の提供が求められている」と理解すべきケースもあると考えられます。

合理的配慮の提供とは、障害のある人が社会の中で平等に機会や待遇を得るために必要な措置を過重な負担にならない範囲で行政機関や事業者が行うことです。例としては、肢体不自由がある場合に対する物理的環境への配慮（段差にスロープを渡す）や弱視や難聴がある場合に対する意思疎通の配慮（拡大文字、筆談など）などがあげられます。

改正障害者差別解消法が施行されて、令和6年4月1日から事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されました。

合理的配慮の提供にあたっては、社会的なバリアを取り除くために必要な対応について、障害のある人と事業者が対話を重ね、ともに解決を検討していくという「建設的な対話」が欠かせないとされていますが、これまで述べた苦情解決のプロセスとこの建設的対話は、ともに双方の合意を形成する過程であり、個別の事情を汲んだ柔軟な対応が重視されるなど、共通点が多いと考えられています。

#### (6)記録をとる

苦情対応において、記録の保存は重要です。苦情は組織で対応するのが基本のため、複数の人間がかかわるときに正確な情報共有は不可欠です。

また、苦情の内容やレベルが時間の経過によって変化し、複雑化する可能性についても先に指摘しましたが、このような場合も正確な記録は解決への助けともなります。

福祉サービスにおいては、サービス内容や利用者の状態の記録が必須であることは、周知さ

れていると思いますが、苦情対応では、この記録が利用者への説明資料となり、事故等があった場合には状況説明の資料にもなります。その意味でもサービス提供記録は重要です。

#### (7)苦情の中に宝物を探す

不平や不満といったネガティブな感情が込められている「苦情」に対して前向きに取り組むことは、必ずしも容易ではありません。しかし、苦情対応をサービス向上のためのヒントという宝物を見つける作業ととらえることは、対応する姿勢にポジティブな変化をもたらすきっかけとなります(参考文献10)。

#### (8)利用者の声(意見や要望)を歓迎する風土を作る

「苦情はできるだけ少ないほうが良い」との考え方が広まっている組織では、対応が後手に回る可能性が高まります。

「利用者の声はサービスの質向上の種」という考えが、個人だけでなく職場全体に浸透していれば、「意見」や「要望」レベルの段階でもしっかり報告されるようになります。利用者の声をよく聴き、意見や要望を歓迎するという職場の雰囲気醸成していく必要があります。

### 5. 苦情とカスタマーハラスメント(カスハラ)

苦情対応にあたっては、事業者は対応にあたる職員の心身の健康に留意して対応することも求められています。近年、「カスタマーハラスメント」ということがよく取り上げられるようになっていますが、この用語を取り上げ、苦情対応との関係を見ていきます。

#### (1)カスタマーハラスメントとは

利用者等からの要求が妥当性を欠く場合、あるいはその要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動を指します。

要求が妥当性を欠く場合の例としては、提供するサービスに瑕疵や過失が認められない場合や要求する内容が提供するサービスの内容とは関係がない場合などがあります。

要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動として、下記のようなものが挙げられています。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)

- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃・要求

## (2)カスタマーハラスメントの判断基準

カスタマーハラスメントの定義から次の2つが判断基準となります。

### 1) 利用者等の要求内容に妥当性はあるか

「妥当性」があるかについては、事実関係の確認→因果関係の確認→要求の根拠の確認の順で判断します。

### 2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか

「相当な範囲」であるかについては、不相当の言動の例示で上げた場合に該当するかで判断します。

## (3)カスタマーハラスメントとクレームとの関係

カスタマーハラスメントの概念と先に出てきたクレーム（PI）を比較して整理したのが、下記の表です。

観 点	カスタマーハラスメント	クレーム
要求の内容	過度な謝罪要求や補償要求など、妥当性を欠く内容	サービスに関する具体的な不満や改善要求
表現方法	暴言、威圧的な態度、執拗な要求など	社会通念上、適切なコミュニケーション
時間や頻度	度を越えた長時間対応や繰り返しの要求	必要な範囲
事業所への影響	業務遂行の妨げや職員の心身への悪影響	サービス改善のきっかけ

ごく簡単にまとめるならば、カスタマーハラスメントは不当で、クレームは正当ということになります。

しかし、要求内容は、正当だが、要求が社会通念上不適切な表現を伴って繰り返されるといったケースもあり、解決を目指すときには「クレーム」か「カスタマーハラスメント」かの二者択一ではなく、個々の要素に分解してそれぞれ対処する必要が出てくることは稀ならずあります。


#### (4)職員を守るために

近年では、ハラスメントに対する認知度が高まり、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働総合推進法）にも、第4条第1項第15号に国の責務として「職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決を促進するために必要な施策を充実すること」が明記されています。

また、事業主の責務として、パワーハラスメントやセクシャルハラスメントだけでなく、カスタマーハラスメントに対しても対策を講じるよう求められるようになってきています。厚生労働省では、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成してホームページに公開していますが、これらを参考にして事業所においても対応マニュアルを作成しておくことが望まれます。

埼玉県でも、介護・障害福祉サービス事業所等職員が安心して働けるよう、利用者やその家族等からの暴力行為、迷惑行為、ハラスメント等について相談できる専用相談窓口（埼玉県介護・障害福祉事業所等暴力 ハラスメント相談センター）を令和4年12月から開設していますので、ご活用ください。

埼玉県介護・障害福祉事業所等暴力 ハラスメント相談センター

連絡先  048-783-5263

利用時間 月～金曜日 9:00～17:00

## 第2部 苦情解決体制の構築のために

第2部では、苦情を事業所全体で解決するための苦情解決体制を構築するために必要な点について解説します。

### 1. 苦情解決の目的

(1) 苦情解決の目的（後述の国の指針参照、資料編 P44）



- 1) 福祉サービスの利用者の満足度を高める。
- 2) 利用者の権利擁護や福祉サービスの適切な利用を支援する。(苦情を契機として、その内容に応じた虐待防止策などを速やかに講じ、利用者の立場や特性に配慮した対応を推進します。)
- 3) 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保する。(苦情をうやむやにせず、解決策も含めてその内容を利用者にフィードバックしていきます。)
- 4) 円滑・円満な解決を目指し、事業者の信頼や適性性を確保する。(場当たりの対応でなく、一定のルールに沿った方法で組織的に対応します。)

## 2. 苦情解決制度創設の背景

### (1) 社会福祉基礎構造改革とその理念

社会福祉サービスについては、その利用の可否を行政が判断し、決定するといういわゆる措置制度として利用されてきました。しかし、人々の権利意識の高まりや幅広い福祉需要に対応するため、対等な立場による契約制度への変更が検討されました。その結果、平成12年に社会福祉事業法を改正して、社会福祉法として様々な改革が行われました。これを社会福祉基礎構造改革と呼んでいます。

社会福祉基礎構造改革の理念は次の3点になります。

- ・個人の選択を尊重した制度の確立
- ・質の高い福祉サービスの充実
- ・地域での生活を総合的に支援するための地域福祉の充実

### (2) 利用者の権利擁護

上記の理念を踏まえたうえで、利用者の権利を擁護するために、社会福祉法に次のような新たな事業が創設されました。

- ・ 契約制度になじみにくい人たち(認知症高齢者や知的障害者など)も安心してサービスが受けられるよう支援する「地域福祉権利擁護事業」(平成19年に「日常生活自立支援事業」に改称)
- ・ 事業者によるサービスの質向上を図ることに加えて、第三者機関による福祉サービスの評価を行う「福祉サービス第三者評価」

- ・ 利用者保護の立場から福祉サービス利用者の苦情や意見を幅広くくみ上げ、サービスの改善を図る「苦情解決制度」

### 3. 苦情解決制度の概要

#### (1) 法的根拠

苦情解決については、社会福祉法第82条に「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」と規定されています。また、厚生労働省令で児童、特別養護老人（特養）、知的・身体・精神障害などの福祉施設（特養については老人福祉法及び介護保険法）の設備及び運営基準が定められ、その中に利用者からの苦情について適切に対応するための措置を講ずることが規定されています（資料編 P36 ～P42）。さらに、障害、老人福祉施設の県の危機管理マニュアルにも苦情解決の取組が事故防止のために、必要であり、利用者との良好なコミュニケーションを構築するためにも不可欠であることが規定されています（資料編 P 48）。

また、技術的助言ではありますが、国の「指針」として「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日厚生省通知、以下「指針」といいます。（資料編 P43））では、社会福祉事業（社会福祉法第2条、資料編 P 27）を対象として苦情解決の仕組みの目的（1. 苦情解決の目的 P12 参照）、苦情解決体制、苦情解決の手順について具体的に規定されています。なお、社会福祉法第 2 条に規定する福祉サービス事業者以外の福祉サービス提供事業者についても苦情解決の仕組みを設けることが望まれています（資料編 P43）。

#### (2) 苦情解決体制

「指針」では、苦情解決体制として、利用者等からの苦情に適切に対応するため、**苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員**（この三者については後述）を設置することとされています。この体制については、苦情を言いやすい環境づくりのために、契約書や重要事項説明書等に明記するとともに、事業所の見やすいところに掲示して周知する必要があります。

社会福祉法第82条に規定するとおり、苦情を受け付け、解決に向けて適切に対応することは事業者の責務ですが、先ほども触れたように（P5）福祉サービスの利用者の苦情については、事業者が直接言いにくいという事情もあります。第三者委員は、このような場合に中立的な立場

で解決に向けて関わることになります。

第三者委員も含めて第一段階での事業者としての対応で解決できない場合（あるいは第三者委員も含めて施設の関係者には直接苦情を伝えるににくい場合）に、対応するのが、第二段階としての都道府県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会（これについても後述）となります。（社会福法第83条、第85条（資料編 P31 ））

#### 4. 苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、運営適正化委員会の役割（「指針」参照）

苦情解決体制に登場するそれぞれの役割について確認します。

##### (1) 苦情受付担当者

###### 【どのような人】

利用者、家族等から事業所が提供するサービスについての苦情を受け付ける担当者。

###### 【望ましい人】

サービスの内容を理解している中堅職員で相談援助技術を身に付けていることが望まれます。

###### 【役割】

- ・苦情を傾聴し、主訴を整理すること。
- ・苦情申出人の苦情内容や意向・要望等を書面に記録し、申出人への確認と解決に至るまでの手続きや方法等について理解を得ること。
- ・苦情内容の確認のため、必要に応じて職員に状況確認を行うこと。
- ・受け付けた苦情及びその改善状況を苦情解決責任者及び第三者委員（申出人が望まない場合を除く）に報告すること。

##### (2) 苦情解決責任者

###### 【どのような人】

苦情に対して責任を持って解決を図る者。

###### 【望ましい人】

施設長や管理者などの事業所の代表者、法人の理事など提供サービスの実施状況や全体を統括できる権限を有していることが望まれます。

###### 【役割】

- ・苦情受付担当者から報告を受け、第三者委員とも連携しながら、事業所の責任者として苦情解決を図ること。

- ・事業所の責任者として行政や外部機関（運営適正化委員会、国民健康保険団体連合会等）との対応にあたること。

- ・苦情対応後の再発防止策の徹底と OJT (On The Job Training) による職員の育成を図ること。

### (3) 第三者委員

#### 【どのような人】

第三者として中立的な立場で、申出人の苦情を聞き取り、助言、仲介、調整を行う者。経営者の責任において選任します。

#### 【望ましい人】

第三者委員は、苦情解決の社会性や客観性を確保するために設置されるものであるため、事業者や利用者から中立的な対場であるもの、また、利用者や世間からの信頼性を有するもの、そして苦情解決を円滑・円満に解決できるものが望まれます。具体的には、評議員、監事又は監査役、民生委員・児童委員、社会福祉士、大学教授、弁護士などが考えられます。

#### 【役割】

- ・苦情受付担当者の受け付けた苦情内容の聴取
- ・苦情内容の報告を受けた旨の苦情申し出人への通知
- ・利用者からの苦情の直接受け付け
- ・苦情申出人への助言
- ・事業者への助言
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言
- ・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
- ・日常的な状況把握と意見聴取

### (4) 運営適正化委員会

#### 【どのような機関】

社会福祉法第83条に規定されている機関で各都道府県社会福祉協議会に設置されてい

ます。同じく同法第82条では、社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないとされていますが、事業所では解決できない苦情（申出人が直接運営適正化委員会に申し出る場合も含みます。）に対して相談を受け付け、申出人に必要な助言を行い、その苦情についての事情を調査します。（同法第85条第1項）また、事業者の同意を得たうえで、苦情解決のあっせんを行います（同法第85条第2項）。さらに、苦情の内容が利用者の処遇について不当な行為が行われている恐れがあると認めるときは、都道府県知事に速やかにその旨を通知しなければならないとされています（同法第86条（資料編 P 32））。

#### 【望ましい委員】

埼玉県運営適正化委員会規程（資料編 P62）第3条第1項では、委員会は、

##### 1) 社会福祉に関し学識経験を有する次のもの

- |                              |    |
|------------------------------|----|
| ・公益を代表するもの                   | 3名 |
| ・福祉サービス利用援助対象者を支援する団体を代表するもの | 2名 |
| ・福祉サービスの提供者を代表するもの           | 2名 |

##### 2) 法律に関し学識経験を有するもの

2名

##### 3) 医療に関し学識経験を有するもの

1名

の10名の委員で構成することとされています。

#### 【役割】

埼玉県運営適正化委員会規程第2条第1項(2)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に行う事項（その内容を審議する集合体を苦情解決合議体といいます。）として

- ・ 解決の申し出について相談に応じ、必要な助言をし、事情を調査すること
- ・ 申出人及びその福祉サービスを提供したものの同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うこと
- ・ 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恐れがあると認めるものについて、埼玉県知事に対し通知すること

が、その職務として規定されています。運営適正化委員会は解決のあっせんを目的としているため、事業者に対する指導権限はありません。

なお、埼玉県の苦情解決合議体は、上記の10名の委員のうち、社会福祉に関し学識経験を有する者のうちの公益を代表するもの3名、法律に関し学識経験を有するもの2名及び医療に

関し学識経験を有するもの1名の合計6名の委員で構成されています。

なお、運営適正化委員会の委員の定数等については、社会福祉法施行令に、苦情解決のあっせんの手続き等については、社会福祉法施行規則に具体的に規定されています（資料編 P33～P35）。また、運営適正化委員会が行う苦情解決事業については、厚生労働省が実施要綱を定めています（資料編 P57～P61）。

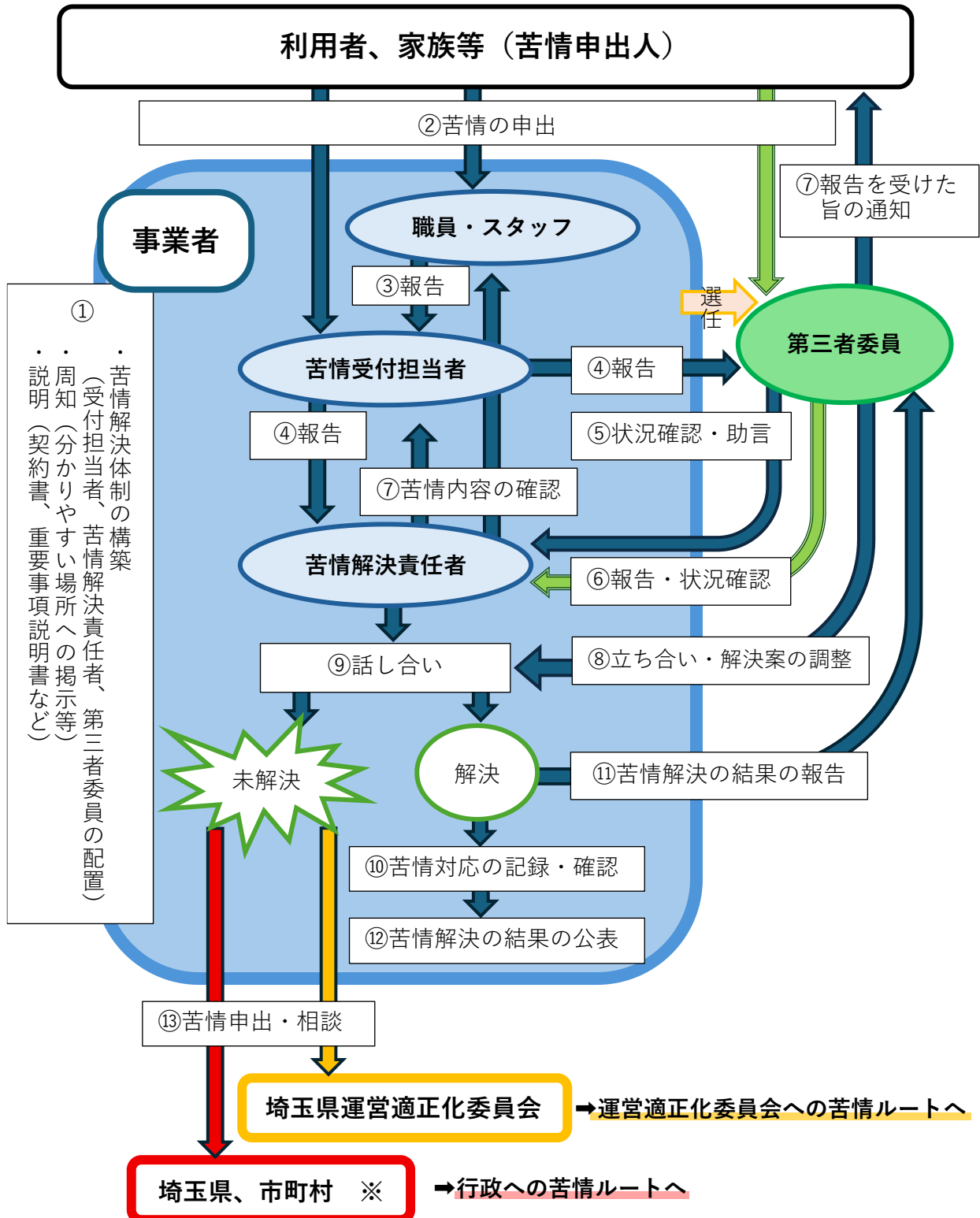
## 5. 苦情解決の手順と流れ

苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、運営適正化委員会の役割が理解できたところで、改めて苦情解決の手順と流れについて整理します。苦情の申出先は、事業者への苦情ルート、運営適正化委員会への苦情ルート、行政への苦情ルートの3つがありますが、それぞれについて図示すると次のようになります。（図の中の丸付き数字は、流れの中での各段階を示しています。白抜き数字は、運営適正化委員会への苦情ルートの場合です。）

なお、図の中の第三者委員については、事業者が選任することとされていますので、配置されている前提として表示しています。

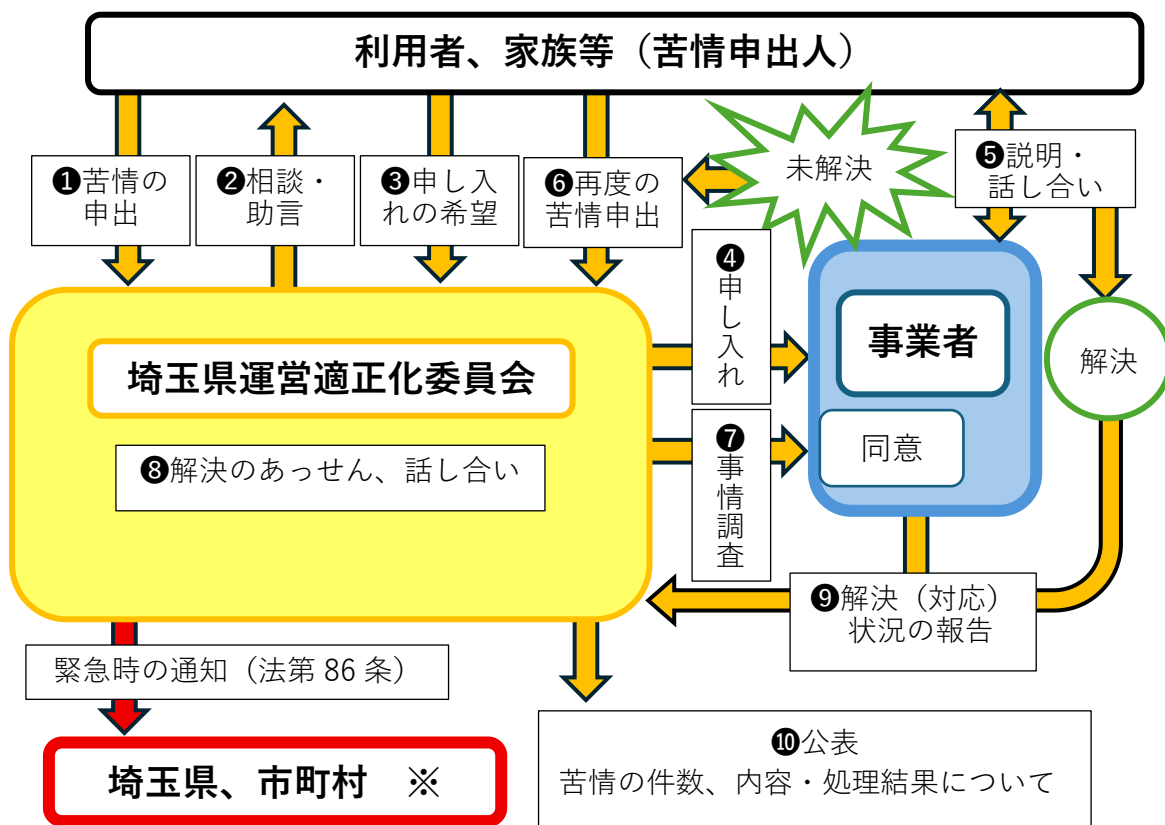
## 苦情解決の手順と流れ

### 事業者への苦情ルート

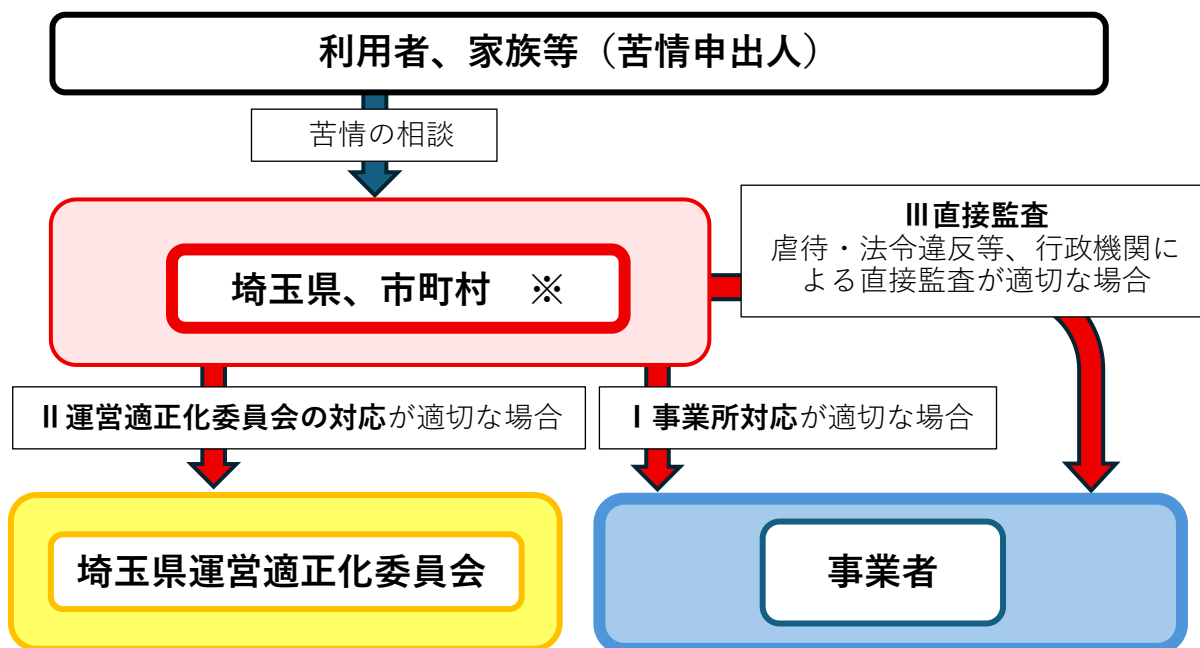


※介護保険事業所については埼玉県国民健康保険団体連合会に苦情申し立てができます。

## 運営適正化委員会への苦情ルート



## 行政への苦情ルート



※介護保険事業所については埼玉県国民健康保険団体連合会に苦情申し立てができます。



苦情の申出は上記のように3つのルートがあります。すでにふれたように事業者の責務として利用者等からの苦情の適切な解決に努めることとされていますので事業者に申し出て事業者が解決するのが基本的なルート(事業者への苦情ルート)になります。本来、事業者は利用者が苦情を申出しやすい環境を作る必要がありますが、事業者に申出にくい場合や事業者では解決できない場合には運営適正化委員会(運営適正化委員会への苦情ルート)や行政(市町村や県)(行政への苦情ルート)に相談することもできます。事業者に指導を求める場合は、行政に相談することになります。

#### (1)【事業者への苦情ルート】

事業者への苦情についての解決の手順と流れです。

**第1段階**は、①苦情解決体制の構築・周知・説明になります。事業者は、苦情解決体制として苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を配置し、その氏名等を契約書や重要事項説明書等で利用者等に説明します。また、苦情解決体制(苦情受付担当者等の氏名や連絡先、苦情解決の仕組み)について、事務室前などの事業所のわかりやすい場所に掲示したり、パンフレットを配布するなどして周知に努める必要があります。

**第2段階**は、②利用者等からの苦情の申出です。事業者に申し出る場合は、苦情受付担当者のほか、日頃から接している職員に申し出る場合もあります。②第三者委員に直接申し出ることもあります。

**第3・4・5・6段階**は、報告です。③苦情の申出を受けた職員やスタッフは、速やかに苦情受付担当者に報告しなければなりません。④職員から苦情の報告を受けた苦情受付担当者や苦情申出人から直接苦情を受けた苦情受付担当者は、苦情解決責任者と第三者委員に報告します。⑤苦情解決受付担当者から報告を受けた第三者委員は、苦情解決責任者に対して苦情内容の確認・助言を行います。⑥利用者等(申出人)から直接苦情を受け付けた第三者委員は、申出人の同意を得て、苦情解決責任者に報告するとともに、状況確認を行います。

**第7段階**は、⑦苦情内容の確認です。苦情受付担当者から報告を受けた苦情解決責任者は、速やかに苦情受付担当者や、職員・スタッフに対して苦情内容や利用状況、事実確認を行います。⑦苦情受付担当者から報告を受けた第三者委員は、内容を確認するとともに、苦情申出人に報告を受けた旨の通知を行います。

**第8段階**は、⑧苦情申出人と事業者(苦情解決責任者)による話し合いに向けて第三者委

員が解決案の調整を行います。必要に応じて第三者委員も話し合いに立ち会います。

**第9段階**は、⑨苦情申出人と事業者（苦情解決責任者）による話し合いです。

**第10段階**は、⑩話し合いによって問題が解決した場合の苦情解決責任者等による苦情対応の記録・確認です。記録は、トラブルとなった場合の証拠となるなど、その重要性について改めて言うまでもありませんが、結果の公表を見据えて記録しておく必要があります。

**第11段階**は、⑪苦情解決責任者による第三者委員への苦情解決の結果の報告です。第10段階で記録・確認した内容を第三者委員に対して報告します。

**第12段階**は、⑫苦情解決の結果の公表です。苦情申出人に了解が得られたからと言って終了ではなく、苦情内容について経緯や、解決策、再発防止策などを個人情報に配慮しながら、事業所の掲示板、広報紙、ホームページなどを活用して、利用者、家族等に公表します。公表することにより、事業者が苦情に対して真摯に向き合うことを伝えることができ、事業者への信頼度が高まります。

**第13段階**は、⑬話し合いによっても解決しない場合の苦情申出人からの苦情申出・相談です。この場合は、運営適正化委員会に申し出るルートと行政に申し出るルートがあります。それぞれの流れについては、それぞれのルートをご確認ください。

## (2)【運営適正化委員会への苦情ルート】

事業所に対する苦情を運営適正化委員会に申し出るものです。

**第1段階**は、①利用者等から運営適正化委員会への苦情の申出です。（事業者への苦情ルートの第2段階と同じです。）

**第2段階**は、②苦情を受けた運営適正化委員会は、苦情の解決についての相談・助言の対応をします。

**第3段階**は、③苦情申出人から運営適正化委員会に対する事業者への申し入れの希望です。

**第4段階**は、④苦情申出人から事業者への申し入れの希望を受けた運営適正化委員会による事業者に対する苦情の内容の申し入れです。

**第5段階**は、⑤運営適正化委員会から申し入れを受けた事業者による苦情の内容についての苦情申出人との説明・話し合いです。説明・話し合いを受けて解決した場合は、事業者が**第9段階**として⑨解決（対応）状況の報告を運営適正化委員会に対して行います。

**第6段階**は、⑥事業者による説明・話し合いでも解決しない場合には、苦情申出人による再

度の苦情申出となります。この場合、再度**第4段階**、**第5段階**による解決のための対応や、次の**第7段階**や**第8段階**による解決のための対応が取られることになります。

**第7段階**は、**⑦**苦情申出人が希望し、運営適正化委員会が、苦情等の内容について事実確認を行う必要があると判断した場合、事業者に協力依頼の同意が得られたうえで行う事情調査です。

**第8段階**は、**⑧**事情調査の結果を苦情申出人、事業者の双方に報告したうえで、あっせんの希望がある場合、苦情申出人、事業者双方の同意を得て、事情調査に基づき、運営適正化委員会による解決のあっせん・話し合いです。

**第9段階**は、**⑨**事業者が、あっせん・話し合いの結果の如何にかかわらず、運営適正化委員会に対して行う、苦情に対する解決（処理）状況の報告です。

**第10段階**は、**⑩**運営適正化委員会による、少なくとも年に1回、申し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行う公表です。

なお、事情調査の結果、虐待等利用者の処遇に不当な行為が行われている恐れがある、あるいは法令違反等がある場合は、緊急時の通知として県知事に通知する（社会福祉法第86条）こととされています。虐待の恐れがある場合は、法（高齢者虐待防止法等）に基づき通報等を行います。

### (3)【行政への苦情ルート】

行政への直接の苦情の申出です。県や市町村に苦情の申出があった場合は、3つの対応があります。

**I 事業者の対応**が適切な場合は、社会福祉法に規定するように、事業者の責務として事業者で解決するよう働きかけます。この場合は、事業者への苦情のルートに戻ります。

**II 運営適正化委員会への相談**が適切な場合は、苦情を解決するための機関として設置されている（社会福祉法第85条）ため、同委員会に解決をゆだねます。この場合は、運営適正化委員会への苦情のルートに戻ります。

**III 直接監査の対応**が適切な場合は、虐待等の内容あるいは法令違反等がある場合で、県が事業者に対して直接監査等を行うものです。政令市や中核市のように県から権限が移譲されている場合は当該市に申し出ることになります。

なお、苦情の対象事業所が介護保険事業所の場合は、まず市町村が第一次的な苦情受付

窓口となりますが、埼玉県国民健康保険団体連合会に苦情申し立てをすることもできます（介護保険法第176条第1項第3号）。

## 6. より良い苦情解決体制構築のために

### (1) マニュアルの整備と着実な運用

より良い苦情解決体制を構築するためには、すべての職員が苦情をしっかり受け止めて解決に向けて努力することができるよう、マニュアルを整備し、それを着実に運用することが基本となります（マニュアルの整備については、全国社会福祉協議会が、平成12年6月に「事業者段階における「苦情解決」の体制整備について」（参考資料 P57～P61）として、業務の流れや書式例等を定めていますので参考にしてください。）。

### (2) 体制の周知

苦情解決体制が整備された場合は、苦情解決の手順と流れの第1段階にあるように、利用者、家族等に対して掲示板、広報紙、ホームページ等で周知するとともに、利用契約時には、契約書や重要事項説明書等によりしっかりと説明することが必要です。

### (3) 苦情を言いやすい環境づくり

第1部1(4)苦情の4段階でもふれたように苦情の芽は、日常のサービスのちょっとしたことへの疑問に対して出てきます。このようなときに、利用者、家族との日ごろのコミュニケーションを円滑にしておくことによって、苦情を言いやすい環境を作っておけば、疑問・質問レベルから次の希望・要望レベルでとどまることができます。この場合、希望・要望レベルであっても真摯に受け止めず、誠実に対応しない場合は、次の段階に進んでしまう可能性があることに注意が必要です。

### (4) 組織的対応と内部組織の設置（苦情解決委員会等）

苦情対応で重要なことは、組織的に対応することです。そもそも苦情解決体制が構築されている（はずな）のですから、苦情解決の手順と流れに従って対応すれば、一人の職員だけで対応することはあり得ません。組織的対応の一環として、苦情解決委員会などの内部組織を設置し、活用することによって、(5)の情報共有と連携が円滑に行えます。委員会等では、苦情の原因分析・解決策・再発防止策などを検討することが期待されます。

#### (5)情報共有と連携

組織的に対応することとは、苦情解決体制の担当者に任せておけばいいというものではありません。事業所としてどのような苦情があるか、その原因は何か、どのように解決を図るかをすべての職員が理解していなければ再発を防ぐことはできません。また、苦情の内容によっては、苦情を受けた部門以外の協力が必要な場合もあります。他の部門との連携も必要です。

#### (6)職員等の資質向上

苦情をサービスの質の向上のきっかけと前向きにとらえるならば、苦情解決委員会等で議論した内容を踏まえて職員研修に生かすなど職員等の資質向上の取組も欠かせません。特に、第1部2(1)苦情の分類で見たように、最も多い苦情は職員の接遇です。接遇に関する研修も機会をとらえて実施することが必要です。

また、第1部4(3)で確認したように、障害特性の無理解が苦情の要因になることも多くあります。このため、障害特性の理解についての研修を実施することはもちろんですが、利用者一人ひとりの理解を深めることが重要です。

## 【参考文献】

1. 福祉サービス事業者のための苦情マニュアル 苦情解決ハンドブック  
社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会 神奈川福祉サービス運営適正化委員会
2. 福祉サービス事業者のための苦情解決の手引き  
社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会 岩手県福祉サービス運営適正化委員会
3. 福祉サービス苦情解決事業のためのハンドブック  
京都府福祉サービス運営適正化委員会
4. 福祉サービスの苦情解決をはかるヒント(苦情解決マニュアル)  
鹿児島県福祉サービス運営適正化委員会(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)
5. 福祉サービス事業者における苦情解決 第三者委員ハンドブック  
兵庫県社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会
6. 福祉サービス事業者における第三者委員・苦情解決ハンドブック  
千葉県運営適正化委員会
7. 福祉サービスに係る事業者による苦情解決マニュアル  
仙台市健康福祉局
8. 福祉サービス事業者のための苦情解決ハンドブック  
社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会 静岡県福祉サービス運営適正化委員会
9. 「第一印象が良くなるナースのマナー」  
濱川博招、島川久美子
10. 「苦情という名の贈り物」  
ジャネル・バーロウ、ポール・ホールデン 井口不二男解説
11. カスタマーハラスメント対策企業マニュアル  
厚生労働省

# 資 料 編

## 【社会福祉法】(抜粋)

### 第1章 総則

#### (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。

一 生活保護法(昭和25年法律第144号)に規定する救護施設、更生施設その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設を経営する事業及び生計困難者に対して助葬を行う事業

二 児童福祉法(昭和22年法律第164号)に規定する乳児院、母子生活支援施設、児童養護施設、障害児入所施設、児童心理治療施設又は児童自立支援施設を経営する事業

三 老人福祉法(昭和38年法律第133号)に規定する養護老人ホーム、特別養護老人ホーム又は軽費老人ホームを経営する事業

四 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)に規定する障害者支援施設を経営する事業

#### 五 削除

六 売春防止法(昭和31年法律第118号)に規定する婦人保護施設を経営する事業

七 授産施設を経営する事業及び生計困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業

**3** 次に掲げる事業を第二種社会福祉事業とする。

一 生計困難者に対して、その住居で衣食その他日常の生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業

一の二 生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号)に規定する認定生活困窮者就労訓練事業

二 児童福祉法に規定する障害児通所支援事業、障害児相談支援事業、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、病児保育事業又は子育て援助活動支援事業、同法に規定する助産施設、保育所、児童厚生施設又は児童家庭支援センターを経営する事業及び児童の福祉の増進について相談に応ずる事業



二の二 就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律（平成 18 年法律第 77 号）に規定する幼保連携型認定こども園を経営する事業

二の三 民間あっせん機関による養子縁組のあっせんに係る児童の保護等に関する法律（平成 28 年法律第 110 号）に規定する養子縁組あっせん事業

三 母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和 39 年法律第 129 号）に規定する母子家庭日常生活支援事業、父子家庭日常生活支援事業又は寡婦日常生活支援事業及び同法に規定する母子・父子福祉施設を経営する事業

四 老人福祉法に規定する老人居宅介護等事業、老人デイサービス事業、老人短期入所事業、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又は複合型サービス福祉事業及び同法に規定する老人デイサービスセンター、老人短期入所施設、老人福祉センター又は老人介護支援センターを経営する事業

四の二 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に規定する障害福祉サービス事業、一般相談支援事業、特定相談支援事業又は移動支援事業及び同法に規定する地域活動支援センター又は福祉ホームを経営する事業

五 身体障害者福祉法（昭和 24 年法律第 283 号）に規定する身体障害者生活訓練等事業、手話通訳事業又は介助犬訓練事業若しくは聴導犬訓練事業、同法に規定する身体障害者福祉センター、補装具製作施設、盲導犬訓練施設又は視聴覚障害者情報提供施設を経営する事業及び身体障害者の更生相談に応ずる事業

六 知的障害者福祉法（昭和 35 年法律第 37 号）に規定する知的障害者の更生相談に応ずる事業

## 七 削除

八 生計困難者のために、無料又は低額な料金で、簡易住宅を貸し付け、又は宿泊所その他の施設を利用させる事業

九 生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業

十 生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）に規定する介護老人保健施設又は介護医療院を利用させる事業

十一 隣保事業（隣保館等の施設を設け、無料又は低額な料金でこれを利用させることその他その近隣地域における住民の生活の改善及び向上を図るための各種の事業を行うものをいう。）

**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。）

**十三** 前項各号及び前各号の事業に関する連絡又は助成を行う事業

**（福祉サービスの提供の原則）**

**第 5 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、地域福祉の推進に係る取組を行う他の地域住民等との連携を図り、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その事業の実施に努めなければならない。

（中略）

**第7章 社会福祉事業**

**（社会福祉施設の基準）**

**第 65 条** 都道府県は、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、条例で基準を定めなければならない。

**（改善命令）**

**第 71 条** 都道府県知事は、第 62 条第 1 項の規定による届出をし、若しくは同条第 2 項の規定による許可を受けて社会福祉事業を経営する者の施設又は第 68 条の 2 第 1 項若しくは第 2 項の規定による届出をして社会福祉事業を経営する者の施設が、第 65 条第 1 項又は第 68 条の 5 第 1 項の基準に適合しないと認められるに至ったときは、その事業を経営する者に対し、当該基準に適合するために必要な措置を採るべき旨を命ずることができる。

## **第8章 福祉サービスの適切な利用**

### **第1節 情報の提供**

#### **(情報の提供)**

**第75条** 社会福祉事業の経営者は、福祉サービス（社会福祉事業において提供されるものに限る。以下この節及び次節において同じ。）を利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない。

#### **(利用契約の申込み時の説明)**

**第76条** 社会福祉事業の経営者は、その提供する福祉サービスの利用を希望する者からの申込みがあつた場合には、その者に対し、当該福祉サービスを利用するための契約の内容及びその履行に関する事項について説明するよう努めなければならない。

#### **(利用契約の成立時の書面の交付)**

**第77条** 社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用するための契約（厚生労働省令で定めるものを除く。）が成立したときは、その利用者に対し、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した書面を交付しなければならない。

- 一 当該社会福祉事業の経営者の名称及び主たる事務所の所在地
- 二 当該社会福祉事業の経営者が提供する福祉サービスの内容
- 三 当該福祉サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項
- 四 その他厚生労働省令で定める事項

#### **(福祉サービスの質の向上のための措置等)**

**第78条** 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

（第79条略）

### **第2節 福祉サービスの利用援助等**

#### **(福祉サービス利用援助事業の実施に当たっての配慮)**

**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っては、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、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

**（運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等）**

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

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

**（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）**

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

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

**（運営適正化委員会から都道府県知事への通知）**

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

(政令への委任)

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

## 【社会福祉法施行令】(抜粋)

(運営適正化委員会の委員の定数及び選任)

**第十五条** 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三十二条を除き、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、調査又はあっせんの事務を第二十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って組織する。

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)

**第十六条** 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)

**第十七条** 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)

**第十八条** 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)

**第十九条** 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)

**第二十条** 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ってこれを定める。

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。

**【社会福祉法施行規則】(抜粋)**

(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つ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、令第二十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

としたときは、理由を付した書面をもつ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つて当事者にその旨を通知しなければならない。



## 【福祉施設の苦情対応義務と運営適正化委員会の調査に協力する義務】(抜粋)

### (児童福祉施設の設備及び運営に関する基準)

(苦情への対応)

**第十四条の三** 児童福祉施設は、その行つた援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 乳児院、児童養護施設、障害児入所施設、児童発達支援センター、児童心理治療施設及び児童自立支援施設は、前項の必要な措置として、苦情の公正な解決を図るために、苦情の解決に当たつて当該児童福祉施設の職員以外の者を関与させなければならない。

3 児童福祉施設は、その行つた援助に関し、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の提供若しくは法第二十四条第五項若しくは第六項の規定による措置に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従つて必要な改善を行わなければならない。

4 児童福祉施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

### (児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準)

(苦情解決)

**第四十七条** 指定福祉型障害児入所施設は、その提供した指定入所支援に関する障害児又は入所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定福祉型障害児入所施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定福祉型障害児入所施設は、その提供した指定入所支援に関し、法第二十四条の十五第一項の規定により都道府県知事(指定都市にあっては指定都市の市長とし、児童相談所設置市にあっては児童相談所設置市の長とする。以下この項及び次項において同じ。)が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定福祉型障害児入所施設の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児又は入所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に関して都道府県知事が

行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

- 4 指定福祉型障害児入所施設は、都道府県知事からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を都道府県知事に報告しなければならない。
- 5 指定福祉型障害児入所施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力しなければならない。

(平二九厚労令三八・一部改正)

#### **(児童福祉法に基づく指定通所支援の事業所等の人員、設備及び運営に関する基準)**

(苦情解決)

**第五十条** 指定児童発達支援事業者は、その提供した指定児童発達支援に関する障害児又は通所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定児童発達支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定児童発達支援事業者は、その提供した指定児童発達支援に関し、法第二十一条の五の二十二第一項の規定により都道府県知事(指定都市にあっては指定都市の市長とし、児童相談所設置市にあっては児童相談所設置市の長とする。)又は市町村長(以下この項及び次項において「都道府県知事等」という。)が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定児童発達支援事業者の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び障害児又は通所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に関して都道府県知事等が行う調査に協力するとともに、都道府県知事等から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定児童発達支援事業者は、都道府県知事等からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を都道府県知事等に報告しなければならない。
- 5 指定児童発達支援事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り

**(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サー**

## ビスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準)

(苦情解決)

**第三十九条** 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定居宅介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事(指定都市にあっては、指定都市の市長)が行う報告若しくは指定居宅介護の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 5 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関し、法第四十八条第一項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定居宅介護事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 指定居宅介護事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、第三項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
- 7 指定居宅介護事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにてできる限り協力しなければならない。

(令六内府厚労令三・一部改正)

(準用)

**第百八十四条** (略)第三十五条の二から第四十一条まで、(中略)の規定は、指定就労移行支援の事業について準用する。

**第百九十七条** (略)第三十五条の二から第四十一条まで、(中略)の規定は、指定就労継続支援 A 型の事業について準用する。

**第二百二条** (略)第三十五条の二から第四十一条まで、(中略)の規定は、指定就労継続支援 B 型の事業について準用する。

## **(障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準)**

(苦情解決)

**第五十二条** 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第十条第一項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定障害者支援施設等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第十一条第二項の規定により都道府県知事(指定都市にあっては、指定都市の市長)が行う報告若しくは施設障害福祉サービスの提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

- 5 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関し、法第四十八条第一項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定障害者支援施設等の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 指定障害者支援施設等は、都道府県知事、市町村又は市町村長からの求めがあった場合には、第三項から前項までの改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない。
- 7 指定障害者支援施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにてできる限り協力しなければならない。
- (令六厚労令一七・一部改正)

#### **(特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準)**

##### **(苦情処理)**

**第二十九条** 特別養護老人ホームは、その行った処遇に関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 特別養護老人ホームは、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。
- 3 特別養護老人ホームは、その行った処遇に関し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 特別養護老人ホームは、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

(平一五厚労令三三・一部改正)

#### **(指定介護老人福祉施設の設備及び運営に関する基準)**

##### **(苦情処理)**

**第三十三条** 指定介護老人福祉施設は、その提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

3 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関し、法第二十三条の規定による市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、入所者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

4 指定介護老人福祉施設は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告しなければならない。

5 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会(国民健康保険法(昭和三十三年法律第百九十二号)第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。)が行う法第百七十六条第一項第三号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の規定による指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

6 指定介護老人福祉施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

(平一五厚労令三〇・平二四厚労令一一・一部改正)

**(救護施設、厚生施設、授産施設及び宿泊所提供施設の設備及び運営に関する基準)**

(苦情への対応)

**第六条の二** 救護施設等は、その行つた処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 救護施設等は、その行つた処遇に関し、生活保護法第十九条第四項に規定する保護の実施機関から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

- 3 救護施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

(平一ニ厚令一〇〇・追加)

### **(婦人保護施設の設備及び運営に関する基準)**

(苦情への対応)

- 第六条** 婦人保護施設は、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じなければならない。
- 2 婦人保護施設は、その行った処遇に関し、売春防止法第三十四条に規定する婦人相談所から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 3 婦人保護施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

【「社会福祉事業等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」】

改定後全文

障 第 4 5 2 号  
社 援 第 1 3 5 2 号  
老 発 第 5 1 4 号  
児 発 第 5 7 5 号  
平成 12 年 6 月 7 日  
( 一 部 改 正 )  
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号  
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号  
老 発 0 3 0 7 第 4 2 号  
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事

各 指定都市市長 殿

中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長  
厚生省社会・援護局長  
厚生省老健局長  
厚生省児童家庭局長

**社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について**

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。



(別紙)

## 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

### 1. 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

### 2. 苦情解決体制

#### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

#### (2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

#### (3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

### 3 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

## (2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - ア 苦情の内容
  - イ 苦情申出人の希望等
  - ウ 第三者委員への報告の要否
  - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

## (3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

## (4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
  - 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
    - ア 第三者委員による苦情内容の確認
    - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
    - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

## (5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

#### (6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

## 【福祉施設に対する埼玉県の危機管理マニュアル】

障害児（者）施設・グループホーム等危機管理マニュアル（令和 6 年 4 月改定）（抜粋） 埼玉県福祉部障害者支援課

### （3）苦情解決への取組

苦情解決については、「苦情はいやなもの」ではなく、事故防止のための積極的な情報という位置付けで前向きに捉える姿勢が重要である。

利用者一人ひとりの苦情や要望のすべてに応えていくことは現実的に厳しい面もあるが、「できないものはできない」と決め付けてしまい、結果として利用者の声を無視してしまっているのが、利用者との信頼関係を損なうことになってしまう。このような対応では、先に述べた利用者との良好なコミュニケーションも保つことはできない。「なぜ、できないのか」をきちんと利用者に説明して、納得を得るというプロセスが非常に重要である。

苦情の段階でしっかりと早期対応ができていれば大きな問題にならなかったケースであっても、適切な対応をとらなかったために施設側の責任問題にまで至るケースもある。このように事故を未然に防止するというリスクマネジメントの取組の一つとして苦情解決の取組を積極的に行っていくことが求められる。

老人福祉施設等危機管理マニュアル（令和7年4月改定）（抜粋） 埼玉県福祉部高齢者福祉課  
オ 利用者・家族とのコミュニケーション

契約時における利用者等及び家族への十分な情報提供と同意は、介護保険事業等における指定基準上でも明確に義務付けられている。これは、老人福祉施設等からの一方的な説明で終わらせるのではなく、双方向のコミュニケーションの場としてとらえるべきである。

同様に利用者等及び家族からの苦情についても、サービスの質のための貴重な情報源として業務改善につなげていくことが重要である。そして何より、利用者等及び家族との信頼関係の構築がサービスの質の重要な要素であり、この観点からの取組が不可欠である。

平成 12 年 6 月 26 日

## 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

社会福祉の増進のための社会福祉法等の一部を改正する等の法律（平成 12 年 6 月 1 日法律第 111 号）の施行に伴う、社会福祉法第 82 条の規定及び局長通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成 12 年 6 月 7 日付障第 452 号、社援第 1352 号、老発第 514 号、児発第 575 号）」により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされました。

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

### 1. 業務の流れ

#### (1) 苦情の受付

- ◇ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ◇ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
  - ア. 苦情の内容    イ. 苦情申出人の希望等    ウ. 第三者委員への報告の要否
  - エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ◇ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

#### (2) 苦情受付の報告・確認

- ◇ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- ◇ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- ◇ 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

#### (3) 苦情解決に向けての話し合い

- ◇ 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- ◇ 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア.第三者委員による苦情内容の確認

イ.第三者委員による解決案の調整、助言

ウ.話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

#### (4)苦情解決結果の記録、報告

◇苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア.苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

イ.苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ.苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

#### (5)解決結果の公表

◇利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

## 2.書類の整備

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

① 苦 情 受 付 書 [書式①]

② 苦情受付報告書 [書式②]

③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

## 3.利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する必要があります。

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

①掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容(例) [別紙Ⅰ]

[書式①]

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

[illegible]

[書式①表]





[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

令和 年 月 日

苦 情 申 出 人 様

第 三 者 委 員 名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付 No. )についての報告がありました  
ことを通知いたします。

記

苦情の 申出日	令和 年 月 日 ( 曜日)	苦情申出人名	
苦情発生 時期	令和 年 月 日	利用者との 関係	本人、親、子、 その他( )
苦 情 の 内 容			

[書式③]

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

## 苦情解決結果報告書

令和 年 月 日

第三者委員(苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

令和 年 月 日付けの苦情(受付 No. )については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

[別紙1]

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容(例)】

令和 年 月 日

利 用 者 各 位

事 業 者 名

「苦情申出窓口」の設置について

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

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

記

- |              |             |       |
|--------------|-------------|-------|
| 1. 苦情解決責任者   | ○ ○ ○ ○     | (肩書)  |
| 2. 苦情受付担当者   | ○ ○ ○ ○     | (肩書)  |
| 3. 第 三 者 委 員 | (1) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |
|              | (2) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |
| 4. 苦情解決の方法   |             |       |

(1) 苦情の受付

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

(2) 苦情受付の報告・確認

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

(3) 苦情解決のための話し合い

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

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介(介護保険事業者は国保連、市町村も紹介) 本事業者で解決できない苦情は、〇〇県社会福祉協議会(連絡先を記載)に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

【「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」】

改定後全文

社 援 第 1 3 5 4 号  
平 成 1 2 年 6 月 7 日

( 一 部 改 正 )  
社 援 発 0 3 0 7 第 7 号  
平 成 2 9 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。

## 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。

## 【埼玉県運営適正化委員会規程】

### 埼玉県運営適正化委員会規程

#### （目的）

第1条 この規程は、社会福祉法第83条に基づき、埼玉県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に設置する埼玉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）に関し必要な事項を定めるものとする。

#### （委員会の機能及び職務）

第2条 委員会の機能及び職務は次の各号のとおりとする。

- (1) 県社協が実施する福祉サービス利用援助事業について、適正な運営の確保のための監視、助言、勧告を行なうこと。
- (2) 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に行う次の事項。
  - ア 解決の申出について相談に応じ、必要な助言をし、事情を調査すること。
  - イ 解決の申出人及びその福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行なうこと。
  - ウ 福祉サービスの利用者の処遇につき、不当な行為が行なわれているおそれがあると認めるものについて、埼玉県知事に対し通知すること。
- (3) その他、委員会が必要と認めたもの。

#### （構成）

第3条 委員会は、次に掲げる者及び人数で構成する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する次の者
    - ア 公益を代表する者 3名
    - イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 2名
    - ウ 福祉サービスの提供者を代表する者 2名
  - (2) 法律に関し学識経験を有する者 2名
  - (3) 医療に関し学識経験を有する者 1名
- 2 委員は、県社協会長が、埼玉県運営適正化委員会委員選考委員会（以下「選考委員会」という。）の同意を得て委嘱する。

3 県社協は、委員の定数を変更するときは、委員会の意見を聴かなければならない。

#### （委員会）

第4条 委員会に委員の互選により、前条第1項第1号ア、第2号及び第3号の委員から委員長1名を置く。

2 委員長は、委員会を総理し代表する。

3 委員長に事故あるときは、あらかじめ委員長が指名する委員がその職務を代理する。

但し、指名する委員の範囲は第1項と同様とする。

4 委員会は、委員長が召集し、委員の過半数の出席により開催する。

5 委員会の議事は出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。

#### （任期）

第5条 委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

2 補充により選任された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

#### （解任）

第6条 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、県社協会長は委員を解任することができる。

#### （合議体）

第7条 委員会に、第2条第1号の職務を行う合議体（以下「運営監視合議体」という。）及び同条第2号の職務を行う合議体（以下「苦情解決合議体」という。）を置く。

2 運営監視合議体及び苦情解決合議体は、別表に掲げる者及び人数で構成する。

3 合議体の委員（以下「合議体委員」という。）は、委員長が指名する。

4 合議体に、それぞれを構成する合議体委員の互選により別表(1)ア、(2)及び(3)の委員から委員長（以下「合議体委員長」という。）を置く。但し合議体委員長は二つの合議体委員長を兼ねることはできない。

- 5 合議体委員長に事故あるときは、あらかじめ合議体委員長が指名する合議体委員がその職務を代理する。但し、指名する合議体委員の範囲については前項と同様とする。
- 6 合議体は、合議体委員長が召集し、合議体委員の過半数の出席により開催する。
- 7 合議体の議事は、出席合議体委員の過半数をもって決し、可否同数のときは合議体委員長の決するところによる。
- 8 合議体の議決は委員会の議決とする。
- 9 その他、合議体の運営について必要な事項は合議体が別に定める。

#### (守秘義務)

第8条 委員会の委員又は委員の職務にあっ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。

#### (情報公開)

第9条 委員会は、年1回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。

#### (事務局)

第10条 委員会の事務を行うため、委員会事務局（以下「事務局」という。）を置く。

- 2 事務局の職員又はその職務にあっ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。

- 3 事務局の運営について必要な事項は委員会委員長が別に定める。

#### (委任)

第11条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は委員会が別に定める。

#### 附則

この規程は平成12年9月1日から施行する。

この規程は平成28年9月1日から施行する。

別表

分 野	運営監視合議体	苦情解決合議体
(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	3名	3名
イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者	2名	
ウ 福祉サービスの提供者を代表する者	2名	
(2) 法律に関し学識経験を有する者	2名	2名
(3) 医療に関し学識経験を有する者	1名	1名
	計10名	計6名



埼玉県社会福祉協議会の  
マスコットキャラクター  
「シャキたまくん」

**苦情解決ハンドブック**

**(社福) 埼玉県社会福祉協議会 埼玉県運営適正化委員会**

**〒330-8529 さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65**

**彩の国すこやかプラザ内**

**電話 048-822-1194**

**FAX 048-822-1406**