

# 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1354号  
厚生省社会・援護局長

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。

〔別紙〕

つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定めましたので、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配慮願います。

なお、当該実施要綱は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

## 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（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、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合には、対象範囲を拡大しても差し支えない。

### 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

福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情  
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

福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て  
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

### 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。

(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。

事情調査

申出人への助言

申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん

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。

事業者に対する苦情内容の通知

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

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。
- (3) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申入れを適切に行うこと。
- (4) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対し、合議体の行うあっせんについて紹介すること。

#### 5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次によること。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、合議体の委員があっせん員になること。
- (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。
- (3) 話し合いのみで解決ができないと認められる場合は、合議体のあっせん案の提示についての要否を申出人及び事業者の双方から確認すること。
- (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあっせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。

#### 6 結果の確認

不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認すること。

#### 7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行うこと。

#### 8 標準処理期間

事例の積み重ねにより、苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。

### 第6 その他関連事業の実施について

#### 1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出を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甲促進を図るため、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。

このような前提の中では、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、各地域の実状に応じて、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。