

# 1. 運営適正化委員会の組織と役割

## (1) 運営適正化委員会とは

平成 12 年に施行された「社会福祉の増進のための社会福祉事業法の一部を改正する等の法律（平成 12 年法律 111 号）」に伴い、社会福祉法第 83 条の規定により各都道府県に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が設置されています。

近年の介護保険制度や障害保健福祉制度、社会福祉法人制度等の制度改正に伴い、福祉サービスの提供体制が大きく変化するとともに、これによる福祉サービスの充実に伴い、運営適正化委員会に寄せられる苦情内容が多様化・複雑化しております。このことから、先般国において「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 日厚生省大臣官房傷害保険福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知：最終改正平成 29 年 3 月 7 日）の一部改正が行われました。今回の改正では、苦情解決の取り組みは、社会福祉事業経営者の責務として明記されております。

福祉サービスに関する苦情解決においては、事業所において当事者同士での解決を図ることとされていますが、解決が困難な場合や、直接事業所へ苦情を申し出にくい場合等に、利用者等からの相談を受付・解決を図る機関として、「運営適正化委員会」が設置されています。

### 社会福祉法第 83 条（運営適正化委員会）

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。

また、利用者が安心して福祉サービスが利用できるように、社会福祉法では、福祉サービスの利用援助に関する事業を都道府県社会福祉協議会が行うものとし（社会福祉法第 81 条）、「福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）」が制度化されました。この事業は、認知症高齢者や知的・精神障害者等の判断能力に不安のある方が利用対象となり、福祉サービスの利用契約に関する援助のほか、日常的な金銭管理によって福祉サービス利用料や公共料金の支払い等も支援しています。

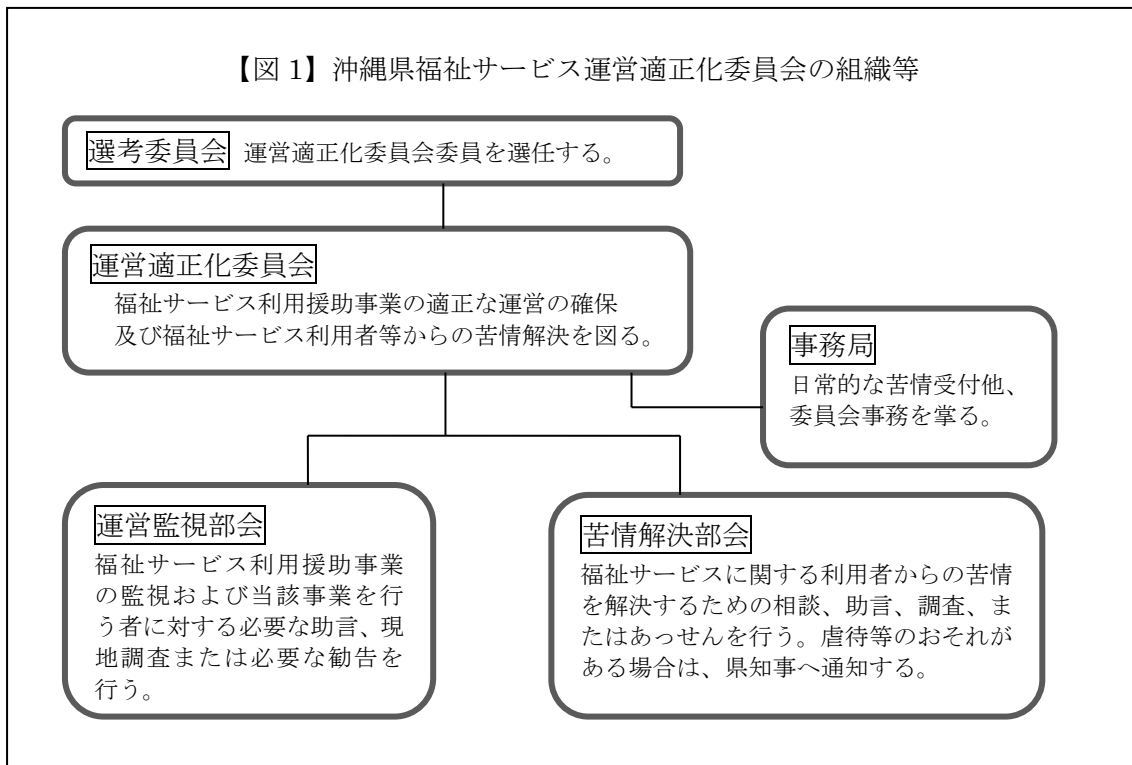
このように公共性の高い福祉サービス利用援助事業を実施する者に対し、運営適正化委員会は、その事業の適正性を確保するために運営監視を行い、必要に応じて助言、勧告をすることができるとされています（社会福祉法第 84 条）。

## 社会福祉法第 84 条

(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)

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。

【図 1】 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会の組織等



## (2) 運営適正化委員会の開催状況（令和元年度）

①全体会議・運営監視部会

〈第10期運営適正化委員会 運営監視部会 委員名簿〉

任期：平成30年6月29日～令和2年6月28日

委員長：竹藤 登 副委員長：横山 圭子

運営監視部会長：真栄平 勉 副部会長：喜多 自然

区 分		氏 名	所 属
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	竹 藤 登	沖縄県社会福祉士会 顧問
		横 山 圭 子	沖縄県介護福祉士会 理事
		照 屋 建 太	沖縄キリスト教短期大学 教授
福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体代表	下 地 利 恵 子	沖縄県手をつなぐ育成会 理事	
	高 橋 年 男	沖縄県精神保健福祉社会連合会 事務局長	
福祉サービス提供者代表	島 粒 希	沖縄県知的障害者福祉協会 会長	
	宜 野 座 哲	沖縄県老人福祉施設協議会 理事	
法律に関する学識経験者	喜 多 自 然	沖縄弁護士会 弁護士	
	比 嘉 幸 子	金城満珠男税理士事務所 社会福祉経営研究会	
医療に関する学識経験者	欠 員		
	新 垣 哲 治	沖縄県医療ソーシャルワーカー協会 副会長	
合 計		11名	

〈令和元年度委員会開催状況〉（全体会議） ※以下、参加人数は事務局職員を除く  
（合計4回、会場はいずれも県総合福祉センター）

	期 日	議 事 ・ 内 容 等	参加者数
1	4月18日	1. 平成30年度運営適正化委員会実績報告 2. 令和元年度事業計画 3. 平成31年度運営適正化委員会開催スケジュール 4. 平成30年度巡回訪問（報告）	11人
2	8月22日	1. 「情報公開規程」の制定及び施行について 2. 「事業説明会及び分野別事例検討会」の開催について 3. 苦情解決セミナー実施終了の報告及び追加開催について 4. 出張報告	9人
3	12月19日	1. 運営適正化委員会相談員研修会の出張報告 2. 令和元年度第2回福祉サービスに関する苦情解決セミナーの開催について	9人

	期 日	議 事 ・ 内 容 等	参加者数
4	2月28日	1. 令和2年度運営適正化委員会の開催スケジュールについて 2. 第10期運営適正化委員会委員の任期満了及び改選の続きや流れについて	8人

〈令和元年度 運営監視部会開催状況〉

(合計4回、会場はいずれも県総合福祉センター)

	期 日	議 事 ・ 内 容 等	参加者数
1	4月18日	1. 沖縄県福祉サービス利用支援センターの平成30年度実績報告及び令和元年度事業計画 2. 令和元年度福祉サービス利用援助事業における全市町村実施に伴う調査方法について 3. 令和元年度福祉サービス利用援助事業における現地調査の実施計画（委員調整） 4. 平成30年度福祉サービス利用援助事業における現地調査の報告 5. 平成30年度福祉サービス利用援助事業における書面調査の報告	11人
2	8月22日	1. 福祉サービス利用援助事業における現地調査の報告（2ヶ所） 2. 今年度における現地調査の実施予定及び書面調査の取り扱いについて	9人
3	12月21日	1. 福祉サービス利用援助事業における現地調査の報告（3ヶ所）	10人
4	2月28日	1. 日常生活自立支援事業の実施状況の報告について 2. 令和元年度の福祉サービス利用援助事業に係る現地調査の振り返り 3. 県福祉サービス利用支援センターに通知する文書（案）について	8人

②苦情解決部会

〈第10期運営適正化委員会 苦情解決部会 委員名簿〉

任期：平成30年6月29日～令和2年6月28日

部会長：竹藤 登 副部会長：横山 圭子

区 分	氏 名	所 属
社会福祉に関する 学識経験者	竹 藤 登	沖縄県社会福祉士会 顧問
	横 山 圭子	沖縄県介護福祉士会 理事
	照 屋 建 太	沖縄キリスト教短期大学 教授
	真 栄 平 勉	沖縄県精神保健福祉士協会 顧問
法律に関する学識経験者	喜 多 自 然	沖縄弁護士会 弁護士
	比 嘉 幸 子	金城満珠男税理士事務所 社会福祉経営研究会
医療に関する学識経験者	欠 員 新 垣 哲 治	沖縄県医療ソーシャルワーカー協会 副会長
合 計	7名	

〈令和元年度 苦情解決部会開催状況〉

(合計6回、会場はいずれも県総合福祉センター)

	期日	議 事 ・ 内 容 等	参加者 数
1	4月18日	1. 苦情案件の報告 (1件) 2. 事務局対応分 (12件)	7人
2	6月20日	1. 苦情案件の審議 (2件) 2. 事務局対応分 (17件) 3. 苦情解決セミナー開催の案内 (情報提供) 4. 福祉サービス利用援助事業に係る現地調査について (進捗状況の報告)	6人
3	8月22日	1. 苦情案件の審議 (1件) 2. 事務局対応分 (19件)	6人
4	10月17日	1. 苦情案件の報告 (2件) 2. 事務局対応分 (10件) 3. 事業説明会・分野別事例検討会の報告	6人
5	12月19日	1. 苦情案件の報告 (1件) 3. 事務局対応分 (11件)	7人
6	2月28日	1. 苦情案件の審議 (2件) 2. 事務局対応分 (23件)	6人

### (3) 運営適正化委員会委員選任のための選考委員会について

運営適正化委員会委員の選任については、「社会福祉法施行令」第15条3の規定に基づいて、県社協内に設置された「選考委員会」による同意を得て、県社協会長が行うこととなっています。また、選考委員会の委員選考にあたっては、「社会福祉法施行規則」第20条の規定により、県社協の定める方法によって意見を聴取します。

#### 〈第10期 選考委員会 委員名簿〉

任期：平成30年6月1日～令和2年5月31日

委員長：神里 博武 副委員長：藏當 博文

区 分	氏 名	所 属
公益代表	神里 博武	かみざと社会福祉研究所 主宰
	藏當 博文	沖縄県民生委員児童委員協議会 会長
社会福祉事業の 経営者代表	高宮城 克	沖縄県社会福祉法人経営者協議会 会長
	平 三男	沖縄県市町村社会福祉協議会連絡協議会 会長
福祉サービスの 利用者代表	山城 充正	沖縄県身体障害者福祉協会 会長
	田 中 寛	沖縄県手をつなぐ育成会 理事長
合計	6名	※委嘱当時の所属

### (4) 福祉サービスに関する苦情解決の対象となる事業

福祉サービスに関する苦情解決の対象となるのは、社会福祉法第2条に規定された第1種社会福祉事業および第2種社会福祉事業です。具体的には、以下の事業となります。

社会福祉法第82条では、「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。」とされており、この規定を受けて通知された厚生省社会・援護局長他通知（平成12年6月7日付：最終改正平成29年3月7日）「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」に基づき、苦情受付窓口等の設置が求められています。

#### 第1種社会福祉事業

事 業 名	根 拠 法
◎以下の施設を経営する事業 ・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収容し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 ・生計困難者に対する助葬を行う事業	生活保護法
◎以下の施設を経営する事業 ・乳児院 ・母子生活支援施設 ・児童養護施設	児童福祉法

・障害児入所施設 ・児童心理治療施設 ・児童自立支援施設	
◎以下の施設を経営する事業 ・養護老人ホーム ・特別養護老人ホーム ・軽費老人ホーム	老人福祉法
◎以下の施設を経営する事業 ・障害者支援施設	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
◎以下の施設を経営する事業 ・婦人保護施設	売春防止法
◎授産施設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	社会福祉法

## 第2種社会福祉事業

事業名	根拠法
◎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	社会福祉法
◎以下を経営する事業 ・認定生活困窮者就労訓練事業	生活困窮者自立支援法
◎以下を経営する事業 ・障害児通所支援事業 ・障害児相談所支援事業 ・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 ・小規模住宅型児童養育事業 ・小規模保育事業 ・病児保育事業 ・子育て援助活動支援事業 ◎以下の施設を経営する事業 ・助産施設 ・保育所 ・児童厚生施設 ・児童家庭支援センター ・児童福祉の増進について相談に応ずる事業	児童福祉法
◎以下を経営する事業 ・幼保連携型認定こども園	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
◎以下を経営する事業 ・養子縁組あっせん事業	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
<p>◎以下を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・母子（父子）家庭日常生活支援事業</li> <li>・寡婦日常生活支援事業</li> </ul> <p>◎以下の施設を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・母子（父子）福祉施設</li> </ul>	母子及び父子並びに寡婦福祉法
<p>◎以下を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・老人居宅介護等事業</li> <li>・老人デイサービス事業</li> <li>・老人短期入所事業</li> <li>・小規模多機能型居宅介護事業</li> <li>・認知症対応型老人共同生活援助事業</li> <li>・複合型サービス福祉事業</li> <li>・老人デイサービスセンター</li> <li>・老人短期入所施設</li> <li>・老人福祉センター</li> <li>・老人介護支援センター</li> </ul>	老人福祉法
<p>◎以下を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害福祉サービス事業</li> <li>・一般相談支援事業</li> <li>・特定相談支援事業</li> <li>・移動支援事業</li> </ul> <p>◎以下の施設を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動支援センター</li> <li>・福祉ホーム</li> </ul>	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
<p>◎以下を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障害者生活訓練等事業</li> <li>・手話通訳事業</li> <li>・介助犬訓練事業</li> <li>・聴導犬訓練事業</li> </ul> <p>◎以下の施設を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・身体障害者福祉センター</li> <li>・補装具製作施設</li> <li>・盲導犬訓練施設</li> <li>・視聴覚障害者情報提供施設</li> </ul> <p>◎身体障害者の更生相談に応ずる事業</p>	身体障害者福祉法
◎知的障害者の更生相談に応ずる事業	知的障害者福祉法
<p>◎以下を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業</li> <li>・隣保事業</li> <li>・福祉サービス利用援助事業</li> <li>・社会福祉事業に関する連絡又は助成を行う事業</li> <li>・第1種社会福祉事業及び第2種社会福祉事業に関する連絡又は助成を行う事業</li> </ul>	社会福祉法



さらに、厚生省社会・援護局長通知（平成12年6月7日付最終改正平成29年3月7日）「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」では、「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」において、事業の対象範囲として以下のとおり規定しています。（改正箇所は下線部）

#### 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程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採決、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

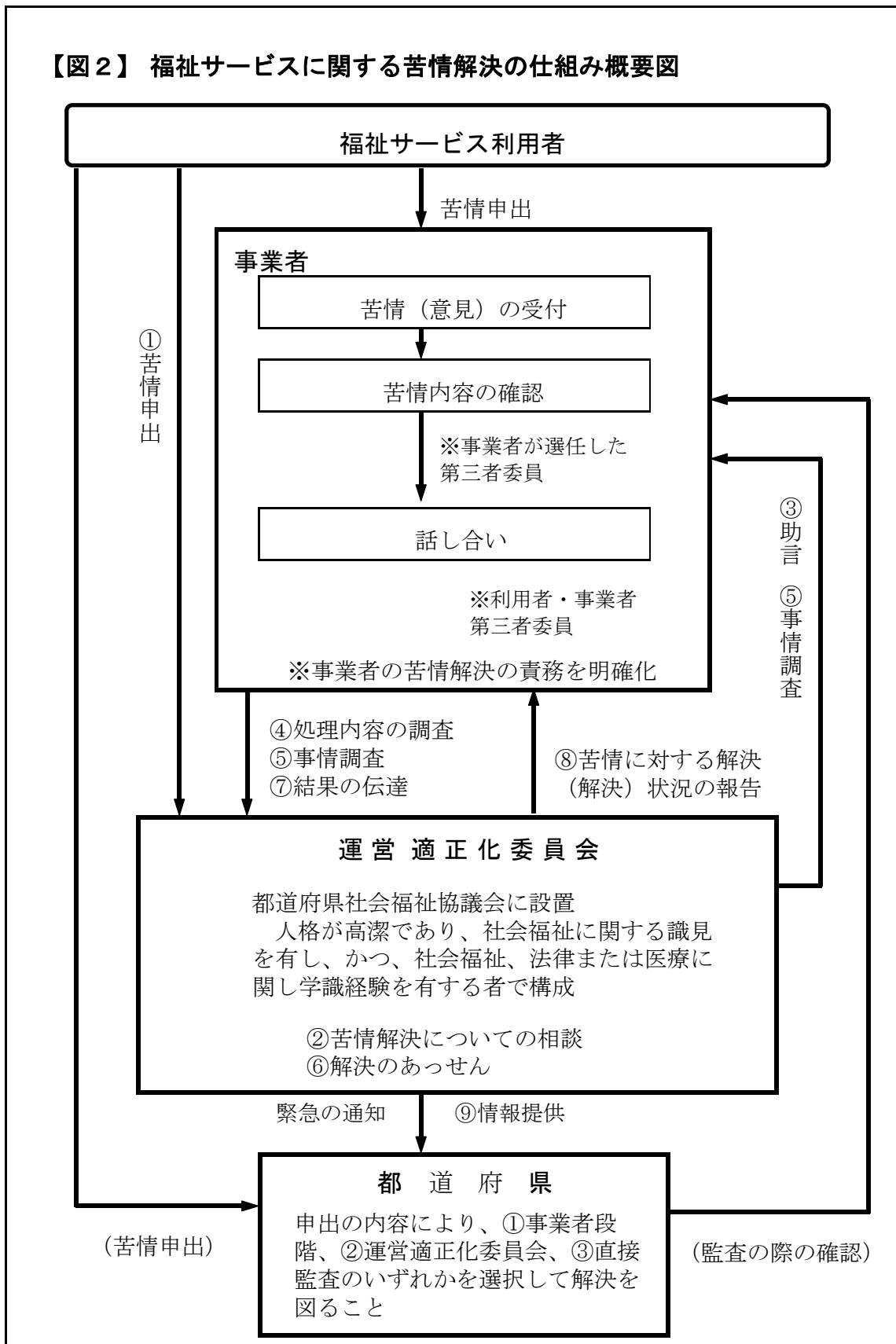
(5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合

(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

(5) 福祉サービスに関する苦情解決の流れ

【図2】 福祉サービスに関する苦情解決の仕組み概要図



(6) 運営適正化委員会による運営監視

