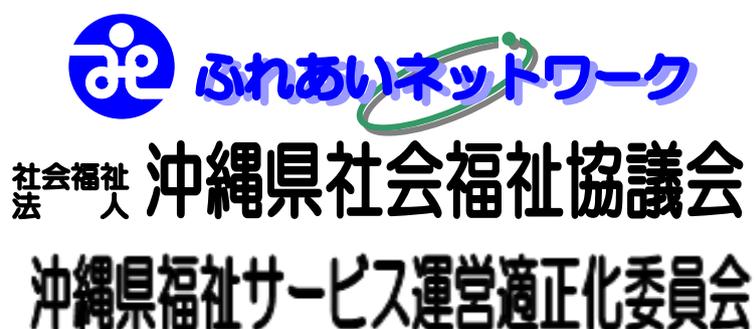


令和3年度  
沖縄県福祉サービス運営適正化委員会  
活動報告書



## はじめに

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法に基づき、福祉サービス利用者の利益の保護と権利を擁護するために、平成12年から沖縄県社会福祉協議会内に設置されております。

この間、利用者等のニーズや福祉サービスは質・量ともに増大し、福祉サービスを提供する事業所には、良質かつ適切なサービス提供が求められる一方で、本委員会に寄せられる苦情の受付件数は増加傾向にあり、その内容も複雑多様化しています。

本委員会には、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保するための「運営監視部会」と、福祉サービスに関する苦情を適切に解決するための「苦情解決部会」が設置されており、それぞれ中立、公正な立場で相談や調査、助言等を行っております。

また、福祉サービス利用者からの苦情相談への対応は当然のことながら、各福祉サービス提供事業所内における苦情解決体制の整備、迅速かつ円滑な対応を図るためにセミナー等を実施するとともに、各種広報・啓発活動に取り組んでまいりました。

このたび、令和3年度の本委員会での苦情受付状況や、活動状況等の実績をとりまとめました。本報告書が、福祉サービス提供事業所をはじめ、各関係機関、団体の皆様の活動にお役立ていただければ幸いです。

令和4年4月

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

# 令和3年度 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 活動報告書

## 目 次

### 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 .....	1
(2) 運営適正化委員会の開催状況 .....	3
(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.....	5
(4) 福祉サービスに関する苦情解決の対象となる事業 .....	6
(5) 福祉サービスに関する苦情解決の流れ .....	10
(6) 運営適正化委員会による運営監視 .....	11

### 2. 運営監視事業の実施状況（令和3年度）

(1) 福祉サービス利用援助事業実施社協への現地調査の実施.....	12
(2) 福祉サービス利用援助事業の実施状況等の報告聴取.....	13

### 3. 苦情解決事業の実施状況（令和3年度）

(1) 苦情・相談等受付状況 .....	14
(2) 苦情相談の概要 .....	17

### 4. 事業者等に対する支援

(1) 研修会の開催 .....	18
(2) 苦情解決の仕組みの整備及び苦情受付状況アンケート調査実施.....	19

### 5. 広報啓発活動

(1) 苦情解決ポスター（チラシ）の作成・配布 .....	20
(2) ホームページによる広報 .....	21
(3) その他の広報活動 .....	21

### 6. その他の活動

(1) 九州各県の運営適正化委員会との連携.....	21
(2) 相談員の資質向上 .....	21

### 7. 資料編

(1) 苦情解決の仕組みの整備及び苦情受付状況アンケート調査結果.....	23
(2) 社会福祉法（関係条文のみ抜粋） .....	32
(3) 「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」 ....	34
(4) 苦情への対応に関する実施要綱（モデル例） .....	39

# 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 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長、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。

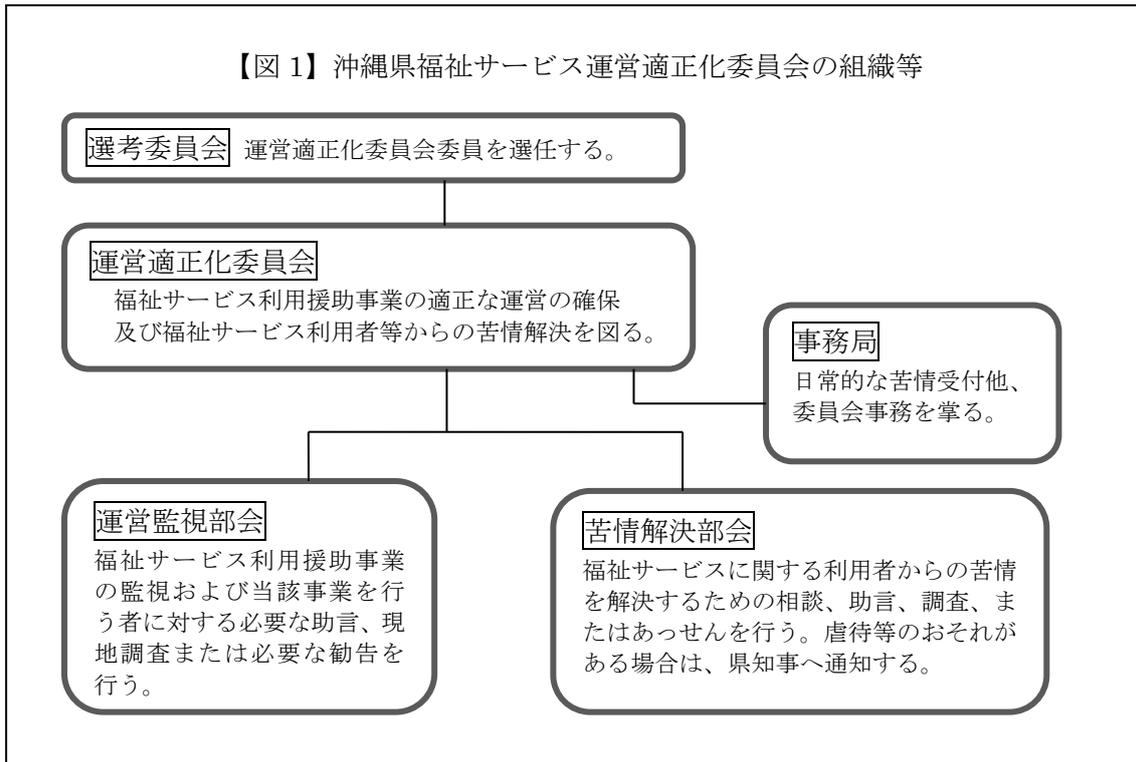
このように公共性の高い福祉サービス利用援助事業を実施する者に対し、運営適正化委員会は、その事業の適正性を確保するために運営監視を行い、必要に応じて助言、勧告をすることができるとされています（社会福祉法第 84 条）。

## 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3年度）

①全体会議・運営監視部会

〈第11期運営適正化委員会 運営監視部会 委員名簿〉

任期：令和2年8月3日～令和4年8月2日

委員長：竹藤 登 副委員長：照屋 建太

運営監視部会長：高石 大 副部会長：町田 真子

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
		照 屋 建 太	沖縄キリスト教短期大学 教授
		垣 花 秀 美	沖縄県介護福祉士会 会長
高 石 大		沖縄県精神保健福祉士会 理事	
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	砂 川 好 彦	沖縄県手をつなぐ育成会 副理事長	
	欠 員		
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 副会長	
法律に関する学識経験者	川 田 浩一郎	沖縄弁護士会 弁護士	
	町 田 真 子	EY 税理士法人 沖縄事務所 シニアマネージャー税理士	
医療に関する学識経験者	宮 里 明 美	沖縄県看護協会 副会長	
	當 銘 由 香	沖縄県医療ソーシャルワーカー協会 副会長	
合 計		11名	

〈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

（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22日	1. 運営適正化委員会事務局人事について 2. 令和2年度運営適正化委員会実績報告 3. 令和3年度事業計画 4. 令和3年度運営適正化委員会開催スケジュール	8名

〈運営監視部会開催状況〉

	期 日	議 事 ・ 内 容 等	参加者数
1	4月22日	1. 県福祉サービス利用支援センターの令和2年度実績報告 2. 日常生活自立支援事業における不適切事案について	8名
2	8月26日	1. 日常生活自立支援事業における運営監視の考え方について 2. 日常生活自立支援事業における現地調査について	9名
3	12月23日	1. 日常生活自立支援事業における不適切事案について 2. 日常生活自立支援事業における現地調査の報告	9名

(合計3回、会場はいずれも県総合福祉センター)

②苦情解決部会

〈第11期運営適正化委員会 苦情解決部会 委員名簿〉

任期：令和2年8月3日～令和4年8月2日

部会長：竹藤 登 副部会長：照屋 建太

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
	照 屋 建 太	沖縄キリスト教短期大学 教授
	垣 花 秀 美	沖縄県介護福祉士会 会長
	高 石 大	沖縄県精神保健福祉士協会 理事
法律に関する学識経験者	川 田 浩 一 郎	沖縄弁護士会 弁護士
	町 田 真 子	EY 税理士法人 沖縄事務所 シニアマネージャー税理士
医療に関する学識経験者	宮 里 明 美	沖縄県看護協会 副会長
	當 銘 由 香	沖縄県医療ソーシャルワーカー協会 副会長
合 計	8名	

〈苦情解決部会開催状況〉

(合計5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22日	1. 事務局対応分 (17件)	6名
2	6月24日	1. 事務局対応分 (20件) ※コロナウィルスの影響により、会は中止し部会長への報告をおこなった。	1名

	期日	議事・内容等	参加者数
3	8月26日	1. 事務局対応分 (24件)	8名
4	10月21日	1. 審議案件 (2件) 2. 事務局対応分 (22件)	8名
5	12月23日	1. 報告案件 (2件) 2. 審議案件 (1件)	6名
6	2月24日	1. 審議案件 (1件) 2. 事務局対応分 (26件)	6名

### (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11期 選考委員会 委員名簿〉

任期：令和2年6月1日～令和4年5月31日

委員長：藏當 博文 副委員長：鎌田 佐多子

区分	氏名	所属
公益代表	藏當 博文 鎌田 佐多子	沖縄県民生委員児童委員協議会 会長 沖縄女子短期大学 名誉教授
社会福祉事業の 経営者代表	高宮城 克 金城 榮幸	沖縄県社会福祉法人経営者協議会 会長 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 田中 寛	沖縄県身体障害者福祉協会 会長 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を 収容して生活の扶助を行うことを目的とする施設 ◎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 ・障害児入所施設 ・児童心理治療施設 ・児童自立支援施設	児童福祉法
◎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

<p>◎以下を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幼保連携型認定こども園</li> </ul>	<p>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</p>
<p>◎以下を経営する事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・養子縁組あっせん事業</li> </ul>	<p>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>
<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>	<p>母子及び父子並びに寡婦福祉法</p>
<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>	<p>老人福祉法</p>
<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>	<p>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>
<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>	<p>身体障害者福祉法</p>
<p>◎知的障害者の更生相談に応ずる事業</p>	<p>知的障害者福祉法</p>
<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> </ul>	<p>社会福祉法</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を診療を行う事業</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 ・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>	
--	--

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。

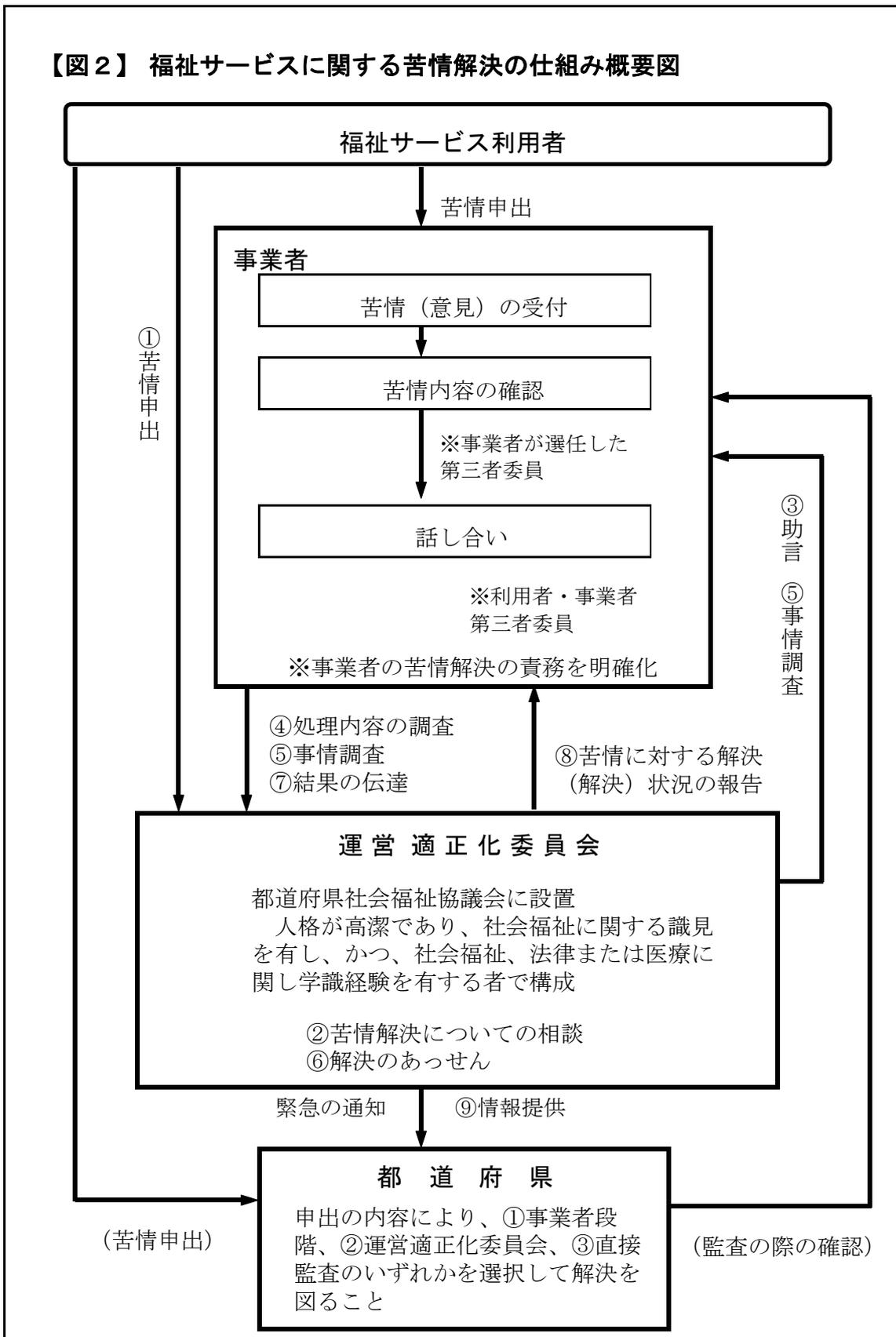
<p><b>第4 事業の対象範囲</b></p> <p>1 対象とする「福祉サービス」の範囲</p> <p>事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとすること。</p> <p>ただし、地域における社会福祉事業以外の福祉サービス供給状況などを踏まえ、これらのサービス利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、対象範囲を拡大することができる。」</p> <p>2 対象とする「苦情」の範囲</p> <p>事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとすること。</p> <p>(1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情</li> <li>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</li> </ul> <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①福祉サービスに係る処遇内容に関する申し立て</li> <li>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</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(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</li> <li>(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</li> <li>(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</li> <li>(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</li> </ul>
--

いる場合

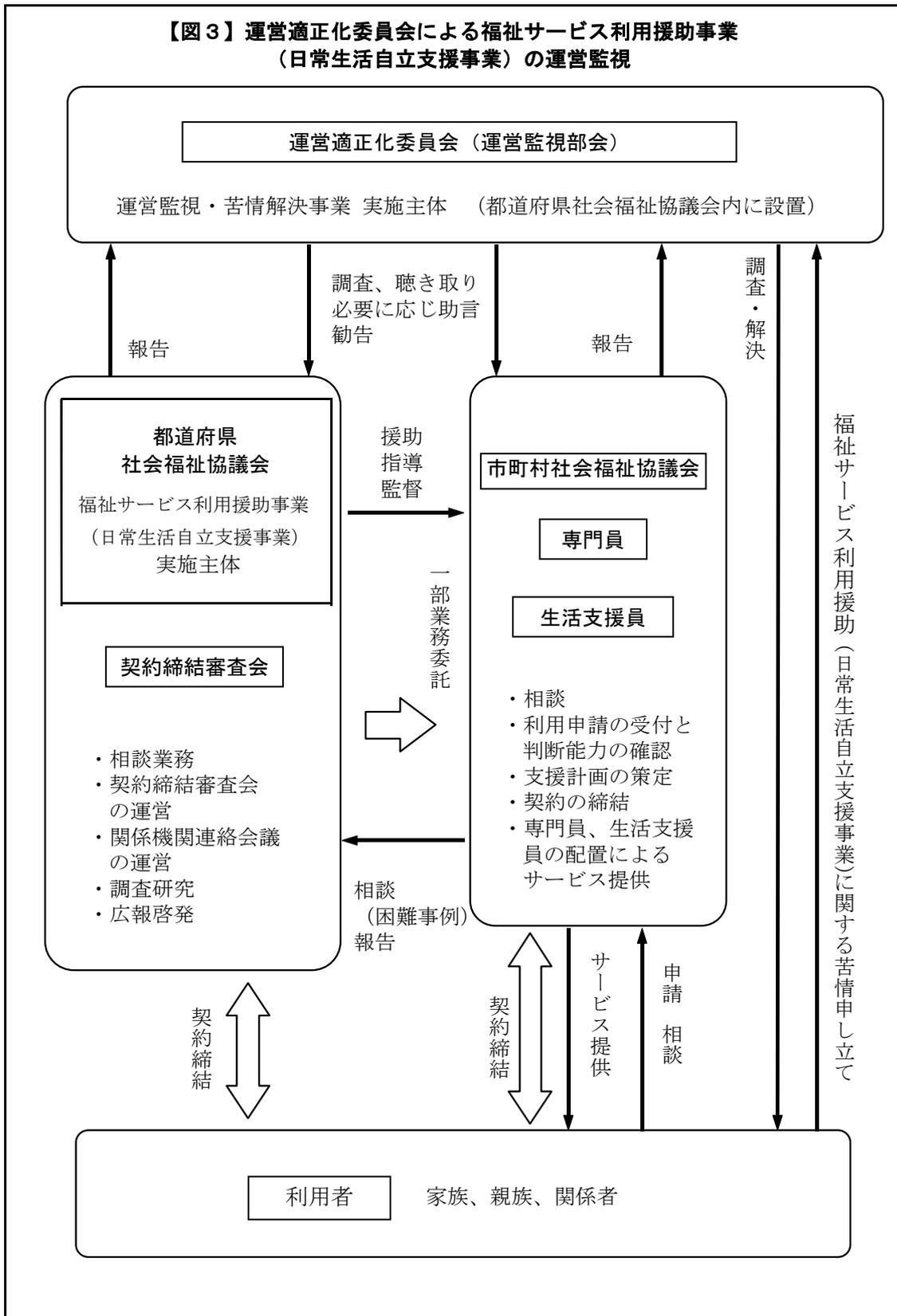
- (5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合
- (6) 業務上の過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容とする場合
- (7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

(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



## 2. 運営監視事業の実施状況（令和3年度）

### （1）福祉サービス利用援助事業実施社協への現地調査

福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保するため、運営監視部会では基幹的社会福祉協議会に対して、現地調査および書面調査の実施を通じ、現状把握に努めるとともに、必要に応じて社会福祉法第84条の規定に基づく助言を行うことができます。

#### 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。

- 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。

#### ①「福祉サービス利用援助事業実施社協への現地調査」

沖縄県福祉サービス利用支援センターと連携し、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）を実施する社会福祉協議会に対し現地調査を実施しました。

期日	実施先	訪問者	内容
7月28日	北谷町社協	県福祉サービス利用支援センター2人、事務局1人	事業取り組み状況や助言事項における対応状況、個別の契約の実施状況、書類等の預かりサービスにおける書類等の管理他
9月13日	北中城村社協	県福祉サービス利用支援センター1人、事務局1人	
10月22日	本部町社協	県福祉サービス利用支援センター1人、地域福祉部2人、事務局1人	
2月18日	那覇市社協	県福祉サービス利用支援センター2人、地域福祉部3人、事務局1人	

## (2) 福祉サービス利用援助事業の実施状況等の報告聴取

福祉サービス利用援助事業の実施状況等の把握に努めるため、「運営監視部会」において、同事業の実施主体である沖縄県社会福祉協議会より事業実施状況等について報告を受け、運営上の課題への対応状況等を確認しました。

- ・ 日常生活自立支援事業の実施状況の報告
- ・ 令和2年度 福祉サービス利用支援センター事業報告
- ・ 日常生活自立支援事業における不適切事案について  
日 時：令和3年4月22日  
報告者：沖縄県福祉サービス利用支援センター職員
  
- ・ 日常生活自立支援事業における現地調査について  
日 時：令和3年8月26日  
報告者：沖縄県福祉サービス利用支援センター職員
  
- ・ 日常生活自立支援事業における不適切事案について
- ・ 日常生活自立支援事業における現地調査の報告  
日 時：令和3年12月23日  
報告者：沖縄県福祉サービス利用支援センター職員

### 3. 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会における苦情解決事業の実施状況 (令和3年度)

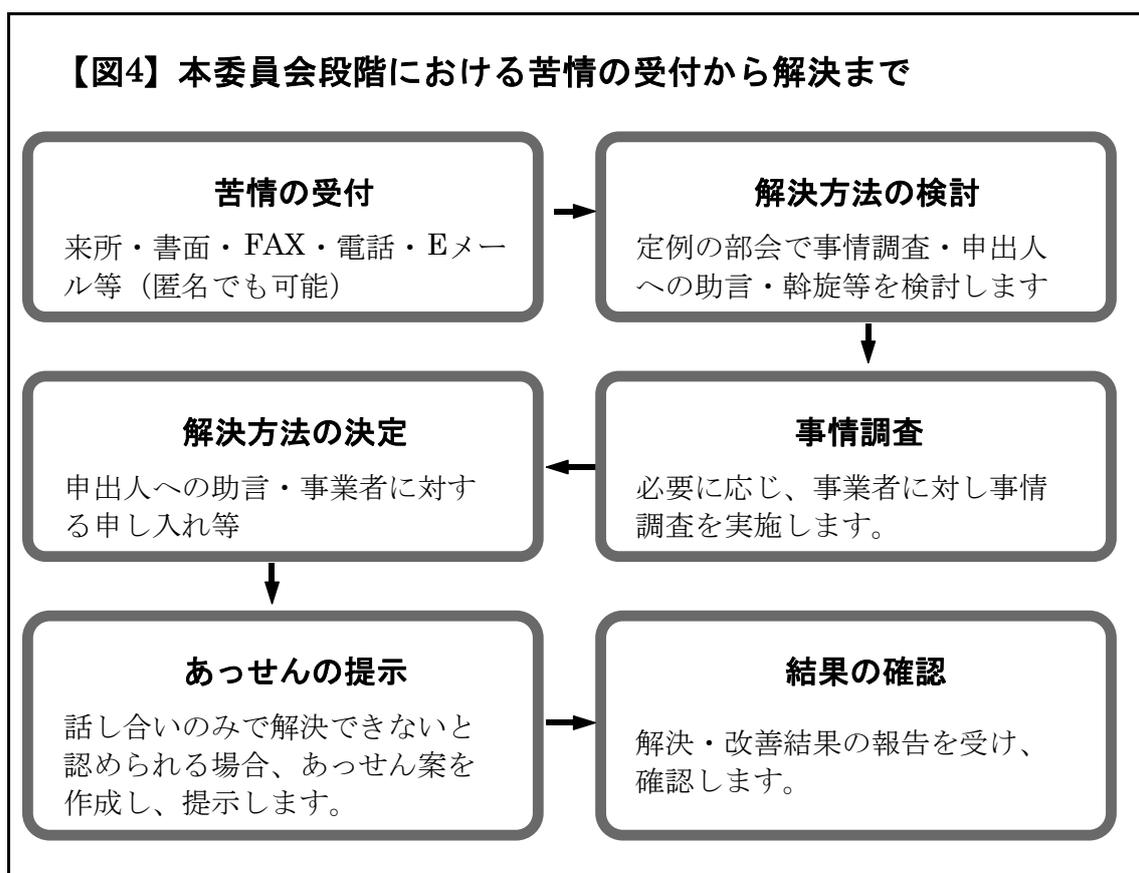
#### (1) 苦情・相談等受付状況

運営適正化委員会では、事務局が苦情や相談を日常的に受付け対応しています。寄せられた苦情は、隔月開催される会議にて解決方法を審議します。迅速な対応や集中的な審議が必要な場合は臨時の小委員会を召集し対応にあたります。

詳しい調査を要する場合は、社会福祉法第85条に基づき事業所の同意を得た上で事情調査を実施します。助言や申し入れ、話し合いによる解決が難しい場合は「あっせん」を行います(図4)。

また、利用者の処遇に対し、虐待等の不当な行為等行われているおそれがあると認めるときは、県知事に対し、速やかにその旨を通知することとなっています。申出人の要望が事業所に対する指導や指定基準違反等に関する内容であれば、行政機関の窓口を紹介・伝達することもあります。

この他、苦情までは至らない福祉サービス全般に関する相談も数多く寄せられます。その場合、専門の相談機関や行政機関への紹介・伝達や情報提供により対応を行っています。



【表 1】 月別・苦情解決結果別の苦情および相談の受付状況（令和 3 年度）

	苦 情							その他 相談	合 計
	受付	苦情解決の結果							
		①相談 助言	②専門 機関の 紹介・伝 達	③当事者 間の話し 合い解決 の推奨	④あつ せん	⑤通 知	⑥その 他		
4月	9	1	2	1	0	0	5	3	12
5月	8	2	0	0	0	0	6	2	10
6月	10	3	2	1	0	0	4	2	12
7月	6	3	0	1	0	0	2	3	9
8月	9	1	1	1	0	0	6	2	11
9月	8	2	2	0	0	0	4	3	11
10月	11	0	1	5	0	0	5	6	17
11月	6	0	0	1	0	0	5	6	12
12月	8	0	0	4	0	0	4	9	17
1月	9	0	2	1	0	0	6	5	14
2月	7	0	2	1	0	0	4	2	9
3月	13	5	0	1	0	0	7	4	17
合計	104	17	12	17	0	0	58	47	151

※「その他相談」は、苦情に至らない軽微な相談とする。

※苦情解決ポスター配布は 30 件だった。

※苦情解決結果の区分と例示

- ①相談・助言＝運営適正化委員会事務局や委員会委員からの相談助言により終了したもの。
- ②専門機関の紹介・伝達＝その他の専門機関への紹介、行政機関への伝達により終了したもの。
- ③当事者間の話し合い解決の推奨＝利用者又は利用者家族と事業所間での話し合いの推奨。
- ④あっせん＝運営適正化委員会によるあっせんにより終了したもの。
- ⑤通知＝県知事への通知により終了したもの。
- ⑥その他＝運営適正化委員会が事業所に対して情報提供を実施したもの、改善申し入れを行ったもの、申出人から苦情が取り下げられたものなど①～⑤以外の方法で終了したもの。

【表 2】 苦情内容別・サービス分野別苦情受付状況（令和 3 年度）

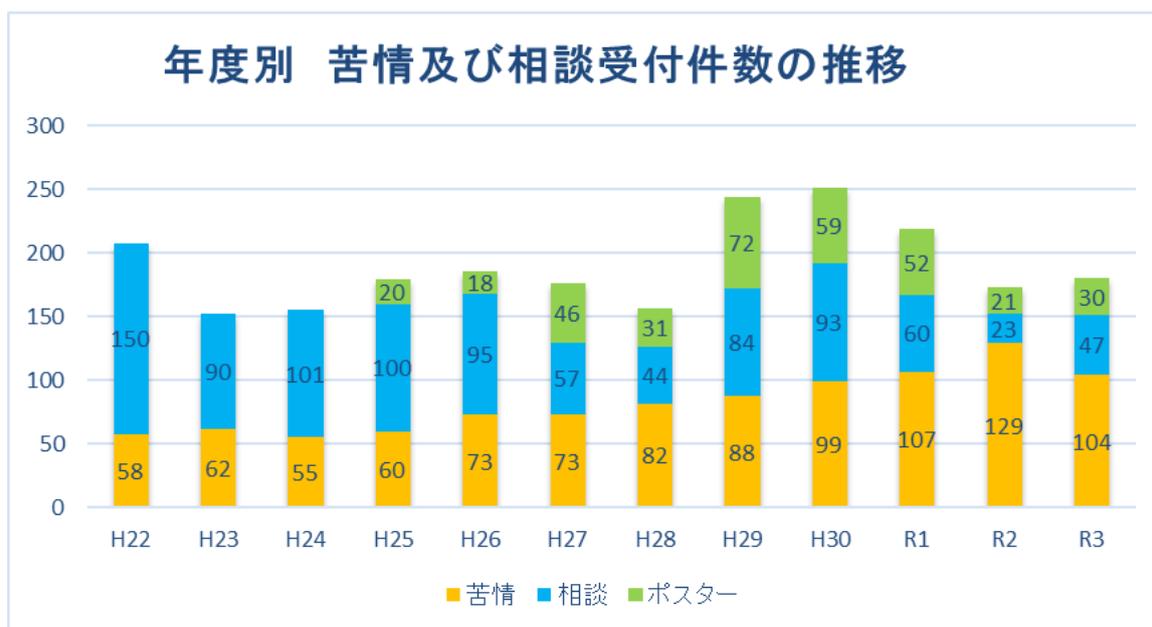
	高齢者	児童	障害	その他	合計
①職員の接遇	1	2	21	10	34
②サービスの質や量	7	11	11	6	35
③説明・情報提供	4	7	10	0	21
④利用料	1	0	0	1	2
⑤被害・損害	1	0	2	0	3
⑥権利侵害	0	1	3	0	4
⑦その他	0	1	4	0	5
合計	14	22	51	17	104

※サービス分野別の「その他」には、医療分野や社協等への苦情が含まれる。

【表 3】 年度別 苦情および相談受付件数の推移

(※H25 より苦情、相談、ポスターを分けて集計)

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3
苦情	58	62	55	60	73	73	82	88	99	107	129	104
相談	150	90	101	100	95	57	44	84	93	60	23	47
ポスター				20	18	46	31	72	59	52	21	30



## (2) 苦情相談の概要（令和3年度）

令和3年度中に沖縄県福祉サービス運営適正化委員会で受け付けた苦情案件の概要は下記のとおりです（受け付けた苦情案件の内、各分野から1事例を報告します）。これは、厚生省社会・援護局長通知「運営適正化委員会等の設置要綱について」（社援第1353号、平成12年6月7日）の「別紙」1-(11)に基づき情報公開するもので、プライバシーに配慮し、個人名・施設・事業所名は匿名としています。なお、苦情案件に関する個別のお問い合わせにはお答えできません。

### 【高齢分野】 申出人：利用者

内 容：サービス内容について

老人ホームで提供される食事に満足できない。好きなものも食べたい。

対 応：申出人からの苦情内容を伝え、事業所内で共有し対応を検討してもらいたい旨伝えた。事業所責任者から、事業所内でも共有し改善に向け検討すると報告をうける。

### 【児童分野】 申出人：家族

内 容：職員の接遇について

子どもがケガをした後の、園の対応に不満がある。園の第三者委員にも介入してもらい苦情対応してほしい。

対 応：誤解や行き違いを丁寧に説明し、改善の必要なことがあれば改善していく旨を申出人に伝えることが大切であることと、第三者委員にも介入してもらい事業所段階で対応したほうが、申出人にとっても園にとってもよいことをあわせて助言した。園から、第三者委員が介入し解決につながった。第三者委員からの報告を園内でも共有し、今後同じようなことが起こらないよう改善していくと報告をうける。

### 【障害分野】 申出人：利用者

内 容：職員の接遇について

利用者に対する職員の言動や接し方について改善してほしい。

対 応：運適から事業所の苦情解決責任者に連絡し、苦情内容について伝える。事業所からは職員同士で会議をもち、職員の資質向上に向けて対応していくと報告をうける。

### 【その他分野】 申出人：利用者

内 容：職員の接遇について

社協に生活福祉資金の相談に行ったが、話を聞く対応に不満をもった。親身に相談にのってもらいたい。

対 応：申出人の希望により県社協に苦情内容を情報提供した。県社協から引き続き市町村社協と連携し改善に取り組むと報告をうける。

## 4. 事業者等に対する支援

### (1) 研修会の開催

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、事業所段階での苦情解決が円滑に図られるよう、事業所の苦情受付担当者・苦情解決責任者および第三者委員を対象に、苦情解決制度への理解や苦情解決の具体的な取り組み等への理解を深めるため、各種研修会を開催しています。

#### ①「福祉サービスに関する苦情解決セミナー」(オンライン)

期 日	令和3年9月30日
会 場	Zoomによるオンライン配信
内 容	講 演 「苦情対応に求められる知識と技術」 講 師 竹藤 登(沖縄県福祉サービス運営適正化委員会委員長) 講 演 「福祉サービス提供施設・事業所における苦情にならない為の接遇」 講 師 大山 美智代(オー・アンド・オー コミュニケーション代表)
参加対象	福祉サービス提供施設・事業所職員(高齢・障害・児童・保育)、 福祉サービスの提供施設・事業所の苦情解決責任者及び苦情受付担当者、市町村社会福祉協議会等の苦情解決責任者、第三者委員、行政職員 等
参加者	197 施設

#### ②「第2回福祉サービスに関する苦情解決セミナー」(オンライン)

期 日	令和4年2月9日
会 場	Zoomによるオンライン配信
内 容	講 演 「苦情対応に求められる知識と技術」 講 師 竹藤 登(沖縄県福祉サービス運営適正化委員会委員長) 講 演 「福祉サービス提供施設・事業所における苦情にならない為の接遇」 講 師 大山 美智代(オー・アンド・オー コミュニケーション代表)
参加対象	福祉サービス提供施設・事業所職員(高齢・障害・児童・保育)、 福祉サービスの提供施設・事業所の苦情解決責任者及び苦情受付担当者、市町村社会福祉協議会等の苦情解決責任者、第三者委員、行政職員 等
参加者	109 施設

## (2) 苦情解決の仕組みの整備及び苦情受付状況アンケート調査の実施

沖縄県福祉サービス運営適正化委員では、事業所を対象に苦情解決の仕組みの整備状況や苦情受付状況に関するアンケート調査を実施しました（アンケート調査結果は資料編を参照ください）。

「苦情解決の仕組みの整備及び苦情受付状況アンケート調査」

調査期間	調査依頼日：令和3年7月5日 調査回答期限：令和3年8月31日 調査再依頼日：令和3年11月11日 調査回答期限：令和3年12月3日
対 象	県内社会福祉法人以外の民間事業所が運営する障がい福祉サービス事業所（619ヶ所） 回答数合計394ヶ所 回収率63.7%
内 容	苦情解決の仕組みの整備状況、第三者委員の活動状況、苦情受付及び対応状況 他
公 表	調査結果をホームページへ掲載し公表

## 5. 広報啓発活動

### (1) 苦情解決ポスター（チラシ）の作成・配布

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、苦情解決事業の周知・広報を目的に、苦情解決ポスターとチラシを作成し、事業所や一般県民へ無料配布（郵送の場合は送料有料）しています。

**福祉サービスに関して お困りの事はありますか?**

福祉サービスの苦情解決をお手伝いします。

児童、障がい者、高齢者などに関する福祉サービス（福祉施設・在宅を問わず）について、お困りの事があれば、お気軽にご相談ください。

- 福祉サービスに関してのお困り・お悩み事は、
  - ご利用のサービス提供事業所へ相談
  - 各事業所には「苦情受付担当者」や「苦情解決責任者」が設置されています。また、職員以外の「第三者委員」も設置され、話し合いによる苦情解決に努めます。
- それでも解決しなかった場合や、事業所へ連絡苦情を言いにくいときは、
  - 沖縄県福祉サービス運営適正化委員会へご相談
  - 委員会には、弁護士、医師などの専門家が構成される「苦情解決委員会」が設置されています。そこで協議し、苦情解決に努めます。

**福祉サービスに関する苦情解決の仕組み**

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会 (TEL098-882-5704)

▲ 苦情解決チラシ

**あなたの声を聞かせて**

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。

相談無料 秘密厳守

連絡先	代表取締役	( )
県庁	藤田	誠

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

▲ 苦情解決ポスター

#### ※参照〈ポスターのお取り寄せ方法〉

##### ①事務局の窓口で受け取る

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会事務局（那覇市首里石嶺町 4-373-1）にて随時配布を行っています。沖縄県総合福祉センターへお越しの際は、お気軽にお立ち寄りください。

##### ②郵送にて取り寄せる

まずは事務局までご連絡下さい（TEL098-882-5704）。ご希望の部数を「着払」にて郵送します。郵送にかかる費用はご負担願います。（約 600 円~1000 円程度かかります。）

## (2) ホームページによる広報



沖縄県福祉サービス運営適正化委員会では、ホームページを開設し、各種規程・様式のダウンロードをはじめ、法令等の紹介、研修会情報の案内などの情報を掲載しております。

ホームページアドレス

<https://www.okishakyo.or.jp/kuzyou/>

## (3) その他の広報活動

その他の広報啓発活動は以下のとおりです。

- ① 「福祉サービスの苦情解決」に係るポスター及びチラシの配布
- ② ホームページを活用した情報提供
- ③ 「運営適正化委員会活動報告書」の作成及びホームページへの掲載
- ④ 「福祉サービス事業者のための苦情解決ガイドブック 増補版」の配布
- ⑤ 本会広報誌「福祉情報おきなわ」への記事掲載
- ⑥ 県福祉政策課への広報依頼（ラジオ県民室、県広報誌、Twitter等）
- ⑦ 沖縄タイムス、琉球新報無料告知欄を活用した相談窓口の広報

## 6. その他の活動

### (1) 九州各県の運営適正化委員会との連携

「九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議」へ参加し、各県の運営適正化委員会と事業実施にかかる課題点や工夫した点などの事例や意見について情報交換を行いました。

### (2) 相談員の資質向上

全国社会福祉協議会が主催する「運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会」（オンライン開催）へ事務局職員（相談員）が参加し、相談対応のスキル向上を図りました。

## 7. 資料編

## 令和3年度

### 苦情解決の仕組みの整備及び苦情受付状況アンケート調査結果

#### 1. 調査の概要

##### (1) 目的

社会福祉法第82条による各施設・事業所等における苦情解決の仕組みの整備状況や第三者委員の活動状況等を把握し、今後の苦情解決体制の更なる充実を図ることを目的に調査を実施した。

##### (2) アンケート対象事業者

県内の社会福祉法人以外の民間事業者が運営する障害サービス事業所  
(619カ所)

##### (3) 調査の方法及び時期

アンケート入力フォームのアドレスを送付し、調査票を回収

調査依頼日：令和3年7月5日

調査回答期限：令和3年8月31日

調査再依頼日：令和3年11月11日

調査回答期限：令和3年12月3日

##### (4) 回答率

アンケート送付数	619
回答数	394
回答率	63.7%

##### (5) 結果概要

###### 【苦情解決体制について】

①苦情受付担当者の配置については、「配置している」が98%となっており、ほぼ全ての事業所で配置していることが分かった。

②苦情受付担当者の配置場所については、「事業所に配置」が74%、「法人に配置」が17%となっており、約8割は事業所に配置している。

- ③苦情解決責任者の配置については、「配置している」が 97%となっており、ほぼ全ての事業所で配置している。
- ④苦情解決責任者の配置場所については、「事業所に配置」が 60%、「法人に配置」が 27%となっている。
- ⑤担当者・責任者の兼務状況については、「兼務している」が 59%、「兼務していない」が 37%となっており、兼務している事業所の割合が高い。
- ⑥第三委員の配置については、「配置していない」が 65%となっており、半数以上の事業所で配置が進んでいないことが分かった。
- ⑦第三委員を配置していない理由、配置が進まない理由としては「第三委員を設置しなくても、窓口等の設置によって対応は十分である」が 28%と最も高く、次いで「誰に第三委員を依頼したらよいか分からない」が 23%となっている。

#### 【苦情解決の取り組みについて】

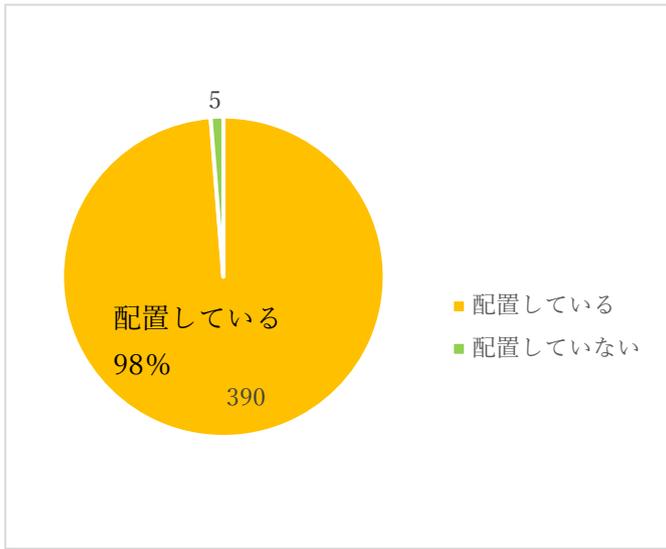
- ①要綱・規程や苦情解決マニュアル等の作成については、「作成している」が 73%、「作成していない」が 27%となっており、作成している割合が高いが約 3 割の事業所で作成が進んでいないことが分かった。
- ②苦情解決の仕組みについて利用者や家族への周知方法については、「重要事項説明書や契約書への明記」が 64%と最も高く、次いで「事業所内へのポスター等の掲示」が 22%となっている。
- ③苦情の受付方法については、「電話・書面による受付」が 50%、「意見箱の設置」が 30%となっており、半数の事業所が電話・書面による受付で対応している。
- ④苦情受付状況（令和 2 年度）については、「職員の接遇」が 31%、「被害・損害（利用者同士のトラブル、金銭トラブル、物品の破損等）」が 24%、「サービスの質・量」が 16%となっている。
- ⑤苦情解決の方法については、「責任者・担当者と申出人との話し合い」が 61%、「他相談機関への相談」が 16%となっており、半数以上の事業所では申出

人との話し合をもって解決を進めていることが分かった。

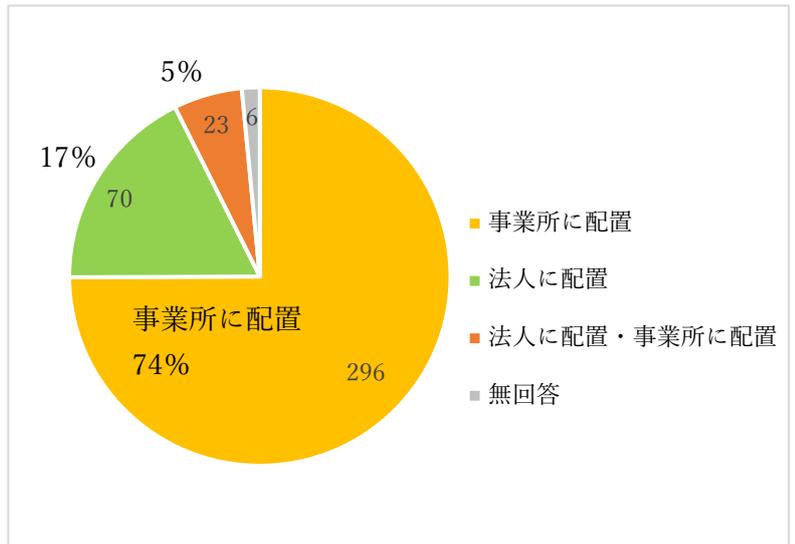
- ⑥苦情解決の公表方法については、「公表を行っていない」が 30%、「事業報告書に掲載」が 15%、「利用者・家族会での報告」が 14%となっている。
- ⑦苦情解決を通じて福祉サービスの質改善のために取り組んだことについては、「職員間の情報共有による再発防止」が 58%、「職員研修会の企画等への反映」が 27%となっており、半数以上が職員間の情報共有によって再発防止に取り組んでいることが分かった。

# I 苦情解決体制について

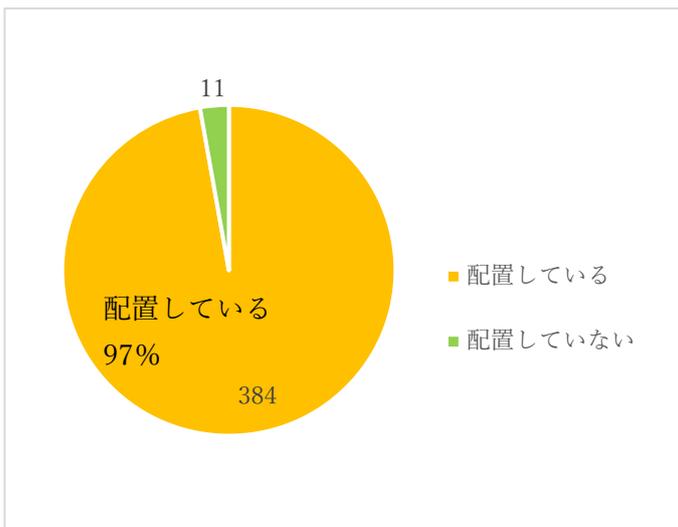
## ① 苦情受付担当者の配置について



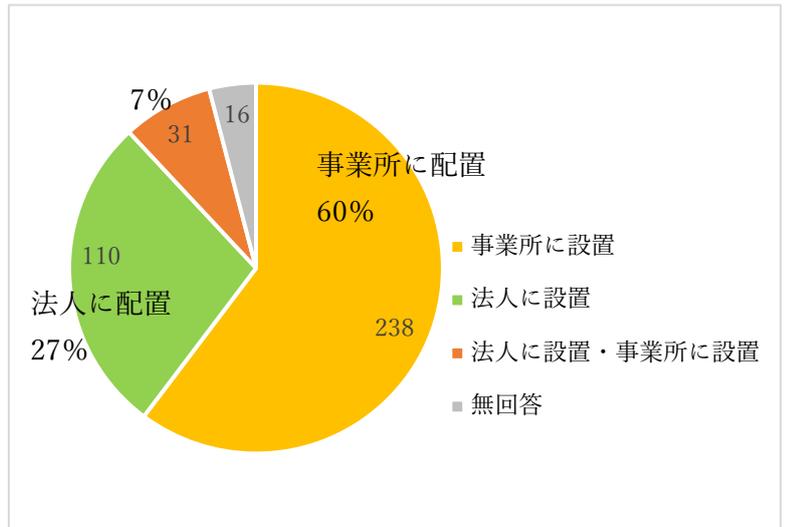
## ② 苦情受付担当者の配置場所について



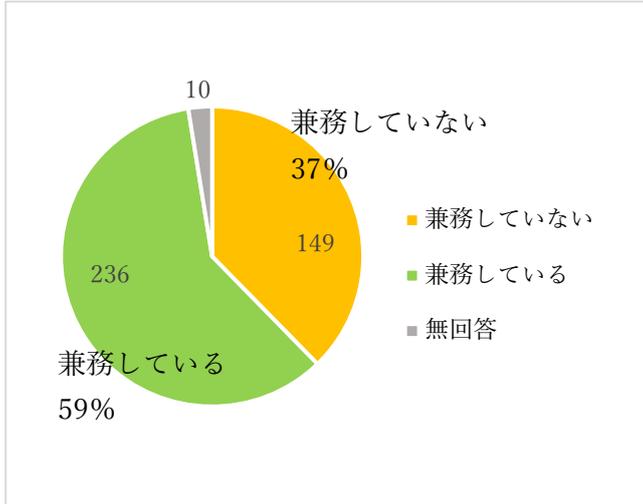
## ③ 苦情解決責任者の配置について



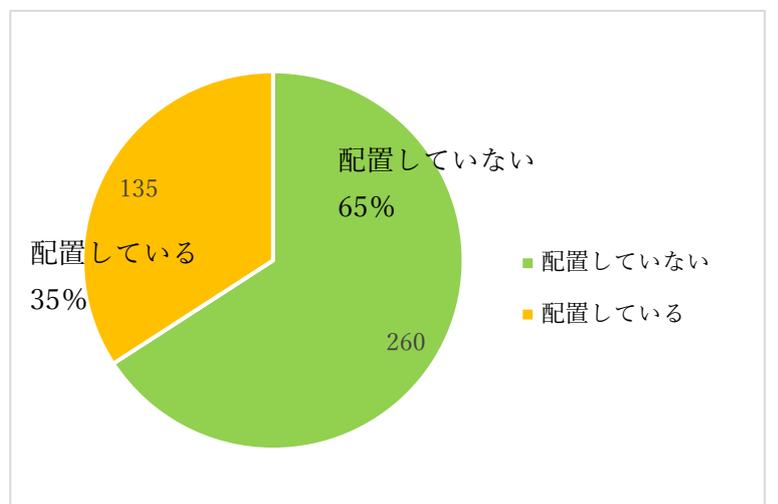
## ④ 苦情解決責任者の配置場所について



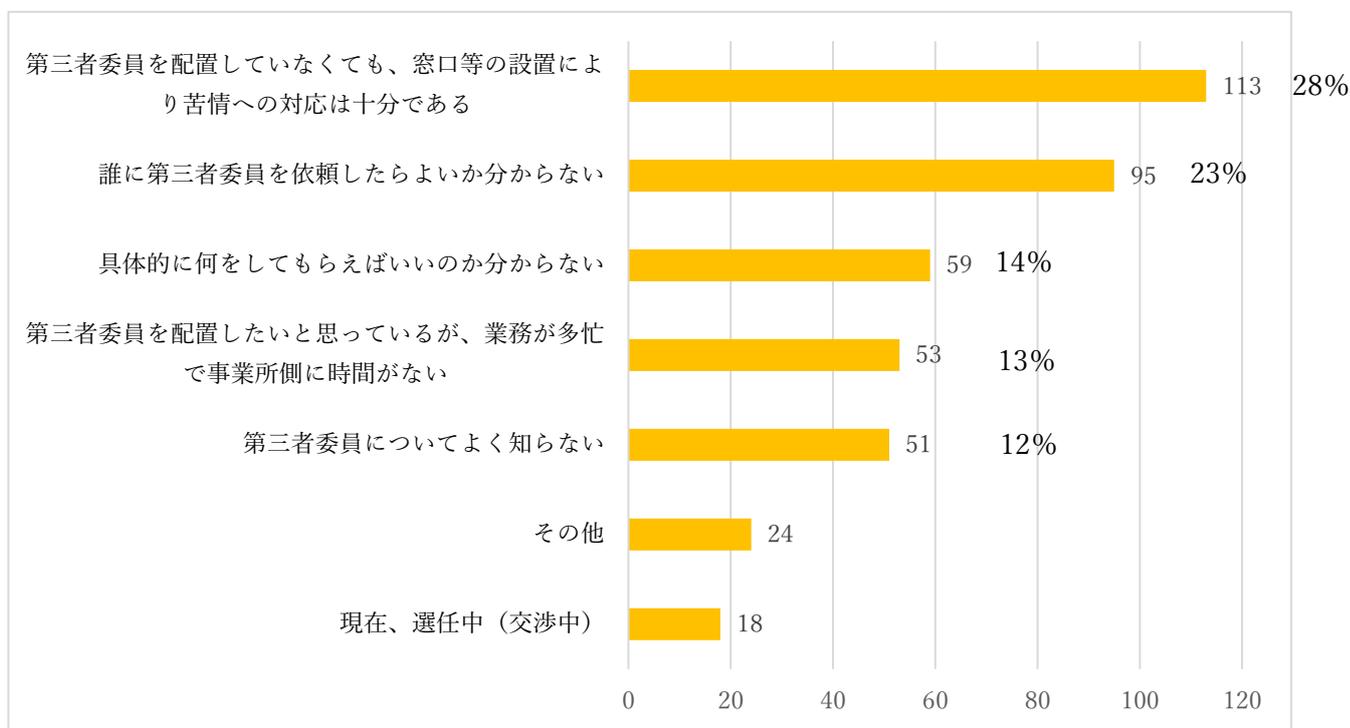
## ⑤ 担当者・責任者の兼務状況について



## ⑥ 第三者委員の配置について



### ⑦第三者委員を配置していない理由、配置が進まない理由（複数回答可）

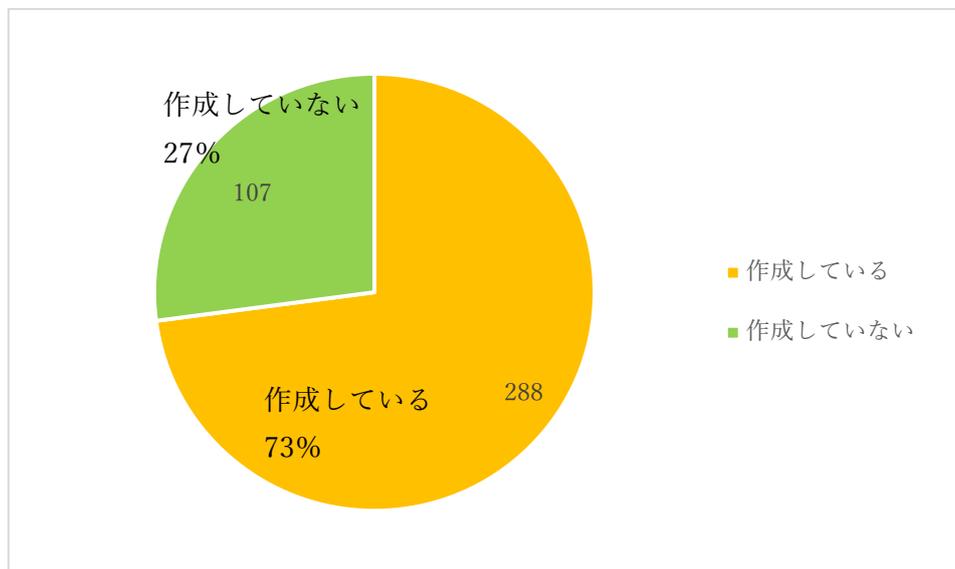


#### 主なその他の意見

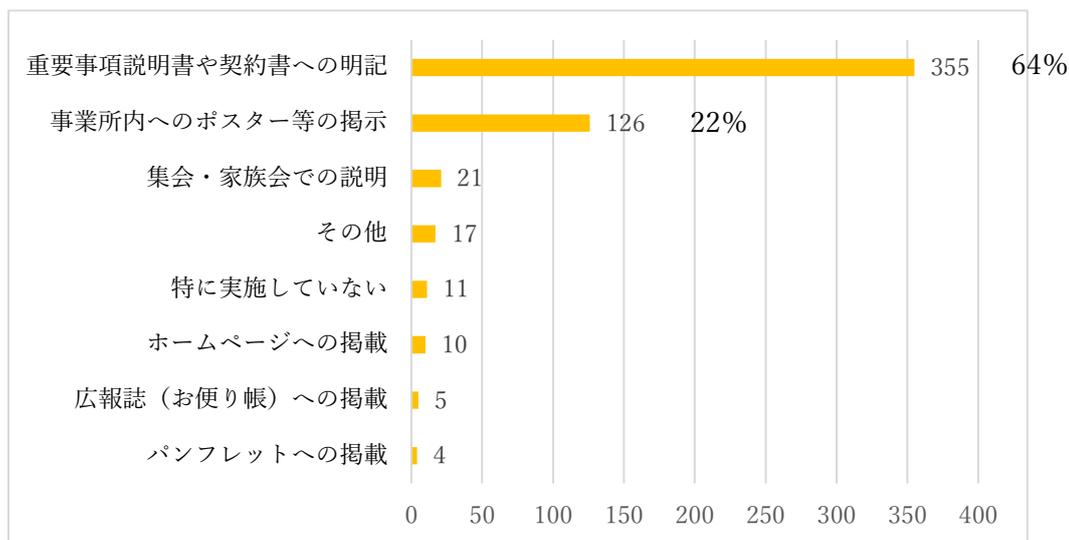
- ✓ 市や県の相談窓口を案内している。
- ✓ 今後の状況に応じて検討する。
- ✓ 事業所で対応が難しい案件は市役所や運営適正化委員会へ相談してもらうよう伝えていますが、これまでにそこまでの事象は発生していない。
- ✓ 設置に要する費用負担が重い。
- ✓ 現在利用者3名なのでその都度話し合っている。
- ✓ 第三者委員会の人員について他事業所が引き受けない。
- ✓ 法人内に相談体制を設けている。
- ✓ 支援者間の連携が取れており、どちらかに相談があった際には協働で対応しているので、苦情に至る事が少ない。
- ✓ 法人内に設置している委員会の協力をもらっている。
- ✓ 出来るだけ自力で解決したいと考えている。

## II 苦情解決の取り組みについて

### ①要綱・規程や苦情解決マニュアル等を作成していますか



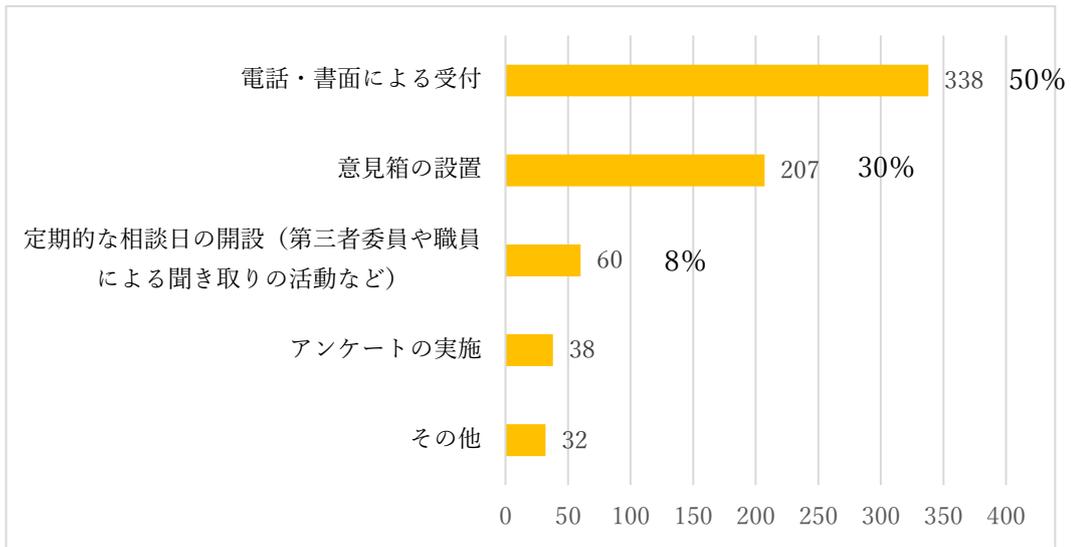
### ②苦情解決の仕組みについて利用者や家族へどのように周知していますか（複数回答可）



#### 主なその他の意見

- ✓ 第三者委員の顔写真を掲示して紹介。
- ✓ 相談があった際適宜対応している。
- ✓ 見学や契約時に口頭で説明している。
- ✓ 送迎時やモニタリング時対応。
- ✓ 誰でも確認できる本棚へ設置。
- ✓ 意見箱、苦情受付用紙の配布、掲示。

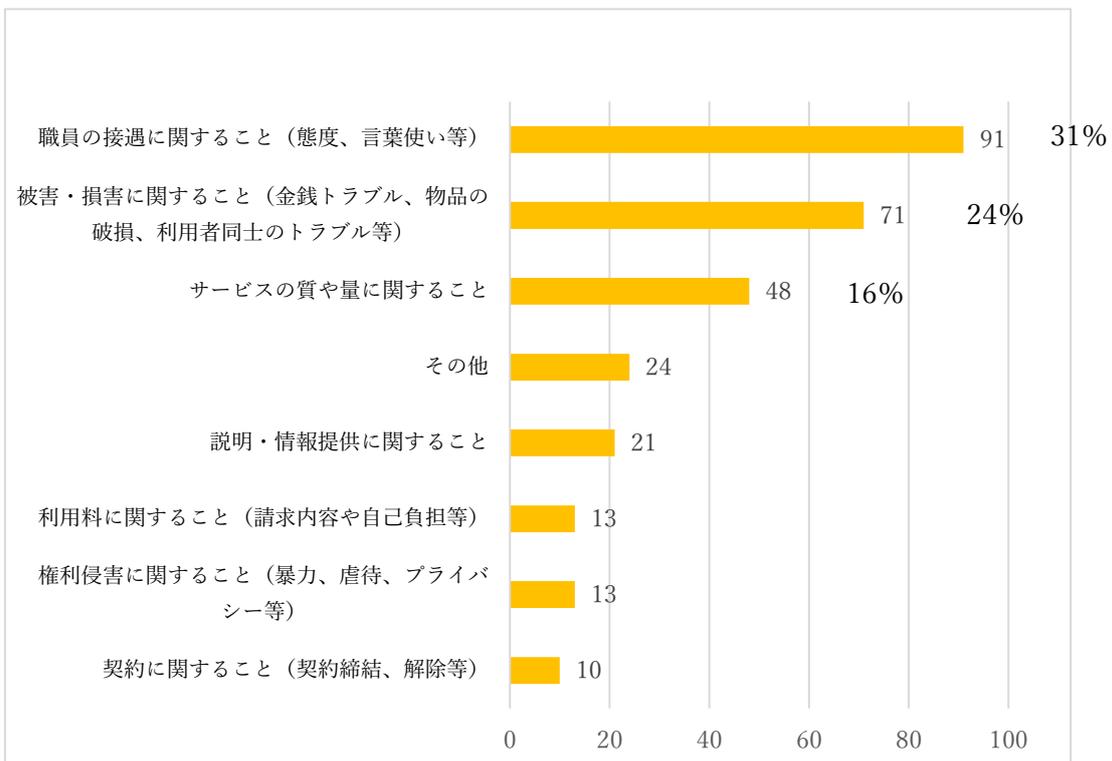
### ③苦情の受付方法について（複数回答可）



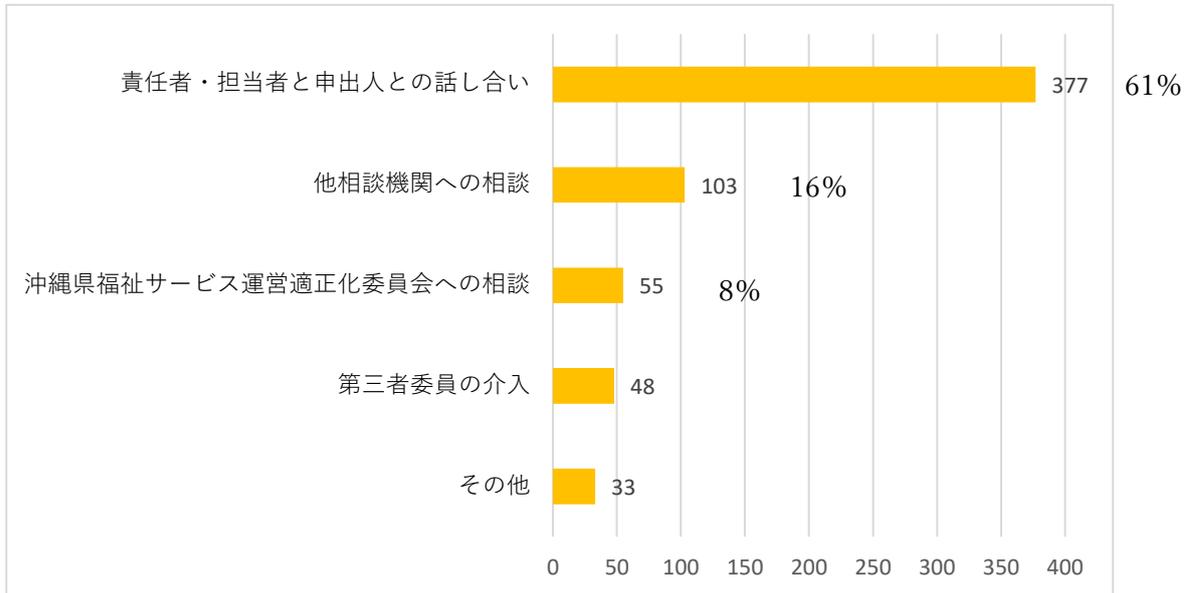
#### 主なその他の意見

- ✓ 連絡帳、メールやチャットにて受付。
- ✓ 訪問して不満内容の確認。
- ✓ 保護者面接やモニタリング等の面談の際に聞き取りしている。
- ✓ いつもと様子が違う時に声掛けしている。
- ✓ 随時、本人が伝えやすい方法で受付。

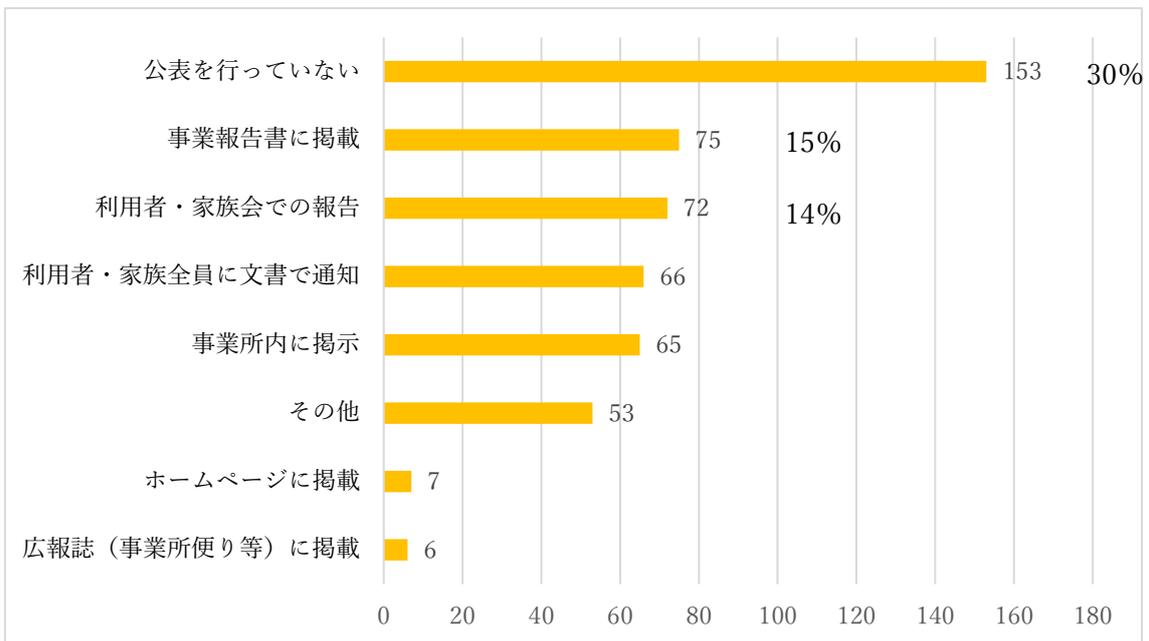
### ④苦情受付状況（令和2年4月1日～令和3年3月31日）



### ⑤苦情解決の方法について（複数回答可）



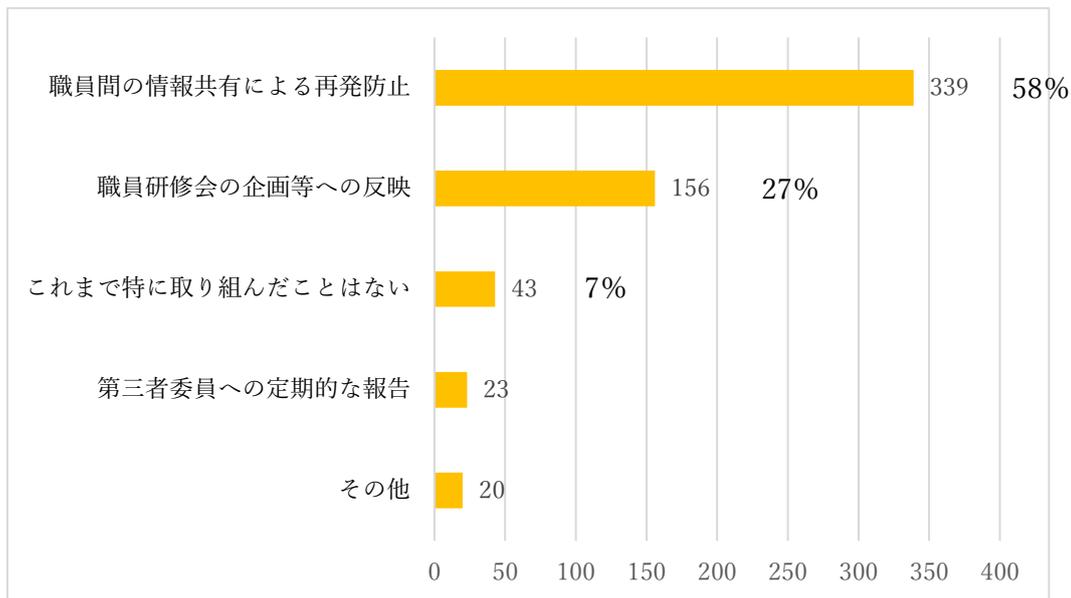
### ⑥苦情解決結果の公表方法について（複数回答可）



#### 主なその他の意見

- ✓ 職員間で共有。
- ✓ 利用者・家族に口頭で報告。
- ✓ 利用者本人の希望により公表していない。

⑦苦情解決を通じて福祉サービスの質の改善のために取り組んだこと（複数回答可）



苦情への取り組みや苦情受付担当者、苦情解決責任者の活動に関して課題に感じていること

- 利用者さんに対して理解や納得してもらうための伝え方が難しい。
- お話が二転三転する利用者への対応。
- 利用者が苦情を伝えやすい環境づくりを検討する必要がある。
- 匿名での相談があった際、改善したとしても解決しているか把握できない。
- 意見箱を設置する等、利用者がより意見を言いやすい環境の改善。
- 匿名による苦情の申し出での場合、解決方法の公表の方法について課題を感じている。
- コロナ感染の防止対策など指導的な発信ばかりが多くなりがちで、利用者から出る信号を繊細に受信する努力、空気づくりの維持に努めなければならないと感じている。
- 業務等の影響により、苦情相談があった際に迅速に対応できるか懸念がある。
- どこまでが苦情なのかがわからないときがある。
- 一方的な苦情に対しての対応や解決手段。
- マニュアルを作りたいが、どのようにしたら良いのか分からない。
- 職員の能力や人為不足等のため、専属の担当を配置する事が難しい。
- 職員研修を実施したいが出来ていない。
- 新職員へ指導方法。
- 苦情の最終責任者が誰かわからない。
- 第三者委員会の設置の必要性は理解しているが、依頼に要する費用が負担できない。

## (2) 社会福祉法（関係条文のみ抜粋）

### 第 65 条（施設の基準）

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。

- 2 都道府県が前項の条例を定めるに当たっては、第一号から第三号までに掲げる事項については厚生労働省令で定める基準に従い定めるものとし、第四号に掲げる事項については厚生労働省令で定める基準を標準として定めるものとし、その他の事項については厚生労働省令で定める基準を参酌するものとする。
  - 一 社会福祉施設に配置する職員及びその員数
  - 二 社会福祉施設に係る居室の床面積
  - 三 社会福祉施設の運営に関する事項であつて、利用者の適切な処遇及び安全の確保並びに秘密の保持に密接に関連するものとして厚生労働省令で定めるもの
  - 四 社会福祉施設の利用定員
- 3 社会福祉施設の設置者は、第一項の基準を遵守しなければならない。

### 第 82 条（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

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。

### 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。

### 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。

- 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。

第 85 条（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

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。

第 86 条（運営適正化委員会から都道府県知事への通知）

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。

(3) 「社会福祉協議会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」

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 42 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。

(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。

(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。

#### (4) 苦情への対応に関する実施要綱（モデル例）

### 〇〇〇〇〇が提供する福祉サービスに係わる苦情への

### 対応に関する実施要綱（モデル例）

#### 第1 目的

この要綱は、社会福祉法第82条の規定に基づき、〇〇〇〇〇が提供する福祉サービス（以下「福祉サービス」という。）に関する苦情への適切な対応を行うことで、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めるとともに、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、提供者の信頼及び適正性の確保を図る等、苦情解決に関する必要な事項を定めることを目的とする。

#### 第2 実施体制

##### 1. 苦情解決責任者

苦情への対応について、責任体制を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする。

##### 2. 苦情受付担当者

福祉サービスに係わる苦情に迅速に対応するため、理事長は、職員の中から苦情受付担当者を任命し、次の業務を行わせるものとする。

- (1) 利用者からの苦情の受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録（様式1）
- (3) 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

###### (1) 第三者委員の設置

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ものとする。

###### (2) 第三者委員の定数・選任

第三者委員は、△名以内とし、公平性・中立性を確保できる者の中から、理事会の承認を受けて、理事長が委嘱するものとする。

###### (3) 第三者委員の任期

第三者委員の任期は、2年とし、欠員により補充された委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げないものとする。

###### (4) 第三者委員の職務

第三者委員は、次の職務を行うものとする。

- ①苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- ②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知（様式2）

- ③利用者からの苦情の直接受付
- ④苦情申出人への助言（様式3）
- ⑤事業者への助言（様式3）
- ⑥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
- ⑦苦情解決責任者からの苦情に係わる事案の改善状況等の報告聴取
- ⑧日常的な状況把握と意見傾聴

### 第3 対象範囲

#### 1. 対象とする「福祉サービス」の範囲

対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条第△項第△号の規定により、○○○  
○○が提供する次の福祉サービスとする。

- (1) \_\_\_\_\_ 事業により提供する福祉サービス

#### 2. 対象とする「苦情」の範囲

対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (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

#### 3. 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人は、福祉サービスの利用者、その家族、代理人、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する。

### 第4 実施方法

#### 1. 苦情の受付

- (1) 苦情受付担当者は、来所、文書、電話等により利用者からの苦情を随時受け付けるものとする。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。
- (2) 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ものとする。
  - ①苦情の内容
  - ②苦情申出人の希望等
  - ③第三者委員への報告の要否
  - ④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
- (3) (2)の③及び④が不要の場合は、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ものとする。

#### 2. 苦情の報告・確認

- (1) 苦情の受付担当者は、受け付けた苦情は、原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。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ものとする。
- (2) 投書など匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行うものとする。
- (3) 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

- (1) 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ものとする。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ものとする。
- (2) 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、次により行うものとする。
  - ①第三者委員による苦情内容の確認
  - ②第三者委員による解決案の調整、助言
  - ③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ものとする。

### 4. 苦情解決の記録・報告

- 苦情解決や改善を重ね、これらを実効あるものとするため、次のような記録と報告を積み重ねるものとする。
- (1) 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。
  - (2) 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（様式4）し、必要な助言を受ける。
  - (3) 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、一定期間後、報告（様式5-1、5-2）する。

### 5. 苦情解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や本会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、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果について「事業報告書」や「広報誌」等に掲載し、公表するものとする。

### 6. 利用者等への周知

苦情解決責任者は、〇〇〇〇〇の施設内への掲示、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ものとする。

## 第5 秘密保持義務

1. 第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者、またはこれらの職にあった者は、その

職務上、知り得た秘密を漏らしてはならないものとする。

2. 対応上、他機関・団体への職務上知り得た情報の提供が必要な場合は、あらかじめ本人の了承を得るものとする。

## 第6 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、原則として実費弁償を除き無報酬とし、実費弁償については〇〇〇〇〇旅費規程に基づき支給する。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ものとする。

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。

- 第7 この実施要綱は、令和〇〇年 月 日から施行する。

【様式1】 苦情受付票

(申出人→苦情受付担当者→苦情解決責任者→第三者委員)

第三者委員	理事長		解決責任者		受付担当者

下記のとおり苦情の申出がありましたので、報告します。

苦 情 受 付 票 (秘)

受付日	令和 年 月 日	苦情発生時期	令和 年 月 日	受付No.			
受付担当名		苦情発生場所					
申出人	ふりがな			住所	Tel ( ) -		
	氏名						
利用者との関係	本人・親・兄弟姉妹・子・その他 ( )						
利用者	ふりがな			住所	Tel ( ) -		
	氏名						
	性別	男・女	生年月日	年 月 日	年齢	歳	生活状況
	本人の状況						
苦情等の内容	趣旨						
	具体的な苦情の内容						
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 ( )						
申出人への確認	第三者委員への報告の要否				要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [ ]		
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会い要否				要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 [ ]		



【様式2】苦情受付報告書

(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) 殿

第三者委員氏名

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			

【様式3】申出人への助言

(第三者委員→苦情申出人)

令和 年 月 日

(苦情申出人、〇〇〇〇〇) 殿

第三者委員氏名 印

令和 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり助言いたします。

記

受付日	令和 年 月 日	受付担当者氏名			
申出人氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -		
利用者との関係	本人・その他(具体的に )				
利用者氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -		
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男・女
主訴					
助言の内容					

【様式4】協議結果報告書

(苦情解決責任者→第三者委員)

令和 年 月 日

(第三者委員) 殿

(事業所名)

苦情解決責任者 印

令和 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情に係わる申出人との協議結果について、下記のとおり報告いたします。

記

受付日	令和 年 月 日	受付担当者氏名		
申出人氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -	
利用者との関係	本人・その他 (具体的に )			
利用者氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -	
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別 男・女
主訴				
協議内容及び結果				

【様式 5-1】 改善状況報告書

(苦情解決責任者→第三者委員)

令和 年 月 日

(第三者委員) 殿

(事業所名)  
苦情解決責任者



令和 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり改善（改善を計画）いたしましたので報告します。

記

受付日	令和 年 月 日	受付担当者氏名		
申出人氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -	
利用者との関係	本人・その他（具体的に )			
利用者氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -	
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別 男・女
主訴				
改善内容または改善計画内容				

【様式 5-2】 改善状況報告書

(苦情解決責任者→申出人)

令和 年 月 日

(苦情申出人) 殿

(事業所名)

苦情解決責任者



令和 年 月 日付けで申出のありました福祉サービスに関する苦情について、下記のとおり改善（改善を計画）いたしましたので報告します。

受付日	令和 年 月 日	受付担当者氏名				
利用者氏名	ふりがな	住所	TEL ( ) -			
生年月日	年 月 日	年齢	歳	性別	男 ・ 女	
主訴						
改善内容（改善計画内容）						

「令和 3 年度沖縄県福祉サービス運営適正化委員会活動報告書」

令和 4 年 4 月発行

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会  
(社会福祉法人 沖縄県社会福祉協議会)

〒903-8603

沖縄県那覇市首里石嶺町 4-373-1

沖縄県総合福祉センター内

TEL : 098-882-5704      FAX : 098-882-5714

URL : <https://www.okishakyo.or.jp/kuzyou/>