

令和5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高止まりの傾向にあり、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 5 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。

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会

令和5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	5
(5) 福祉サービスに関する苦情解決の流れ	9
(6) 運営適正化委員会による運営監視	10

2. 運営監視事業の実施状況

(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	11
(2) 福祉サービス利用援助事業の実施状況等の報告聴取	12

3. 苦情解決事業の実施状況

(1) 苦情・相談等受付状況	13
(2) 苦情相談の概要	16

4. 事業者等に対する支援

(1) 研修会の開催	29
(2) 「福祉サービス事業者のための苦情解決の仕組みの整備と苦情対応の手引き」作成	30

5. 広報啓発活動

(1) 苦情解決ポスター（チラシ）の作成・配布	31
(2) ホームページによる広報	32
(3) その他の広報活動	32

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	32
(2) 相談員の資質向上	32

7. 資料編

(1) 社会福祉法（関係条文のみ抜粋）	34
(2) 「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について」	36
(3) 苦情への対応に関する実施要綱（モデル例）	41

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、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。この改正により、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。

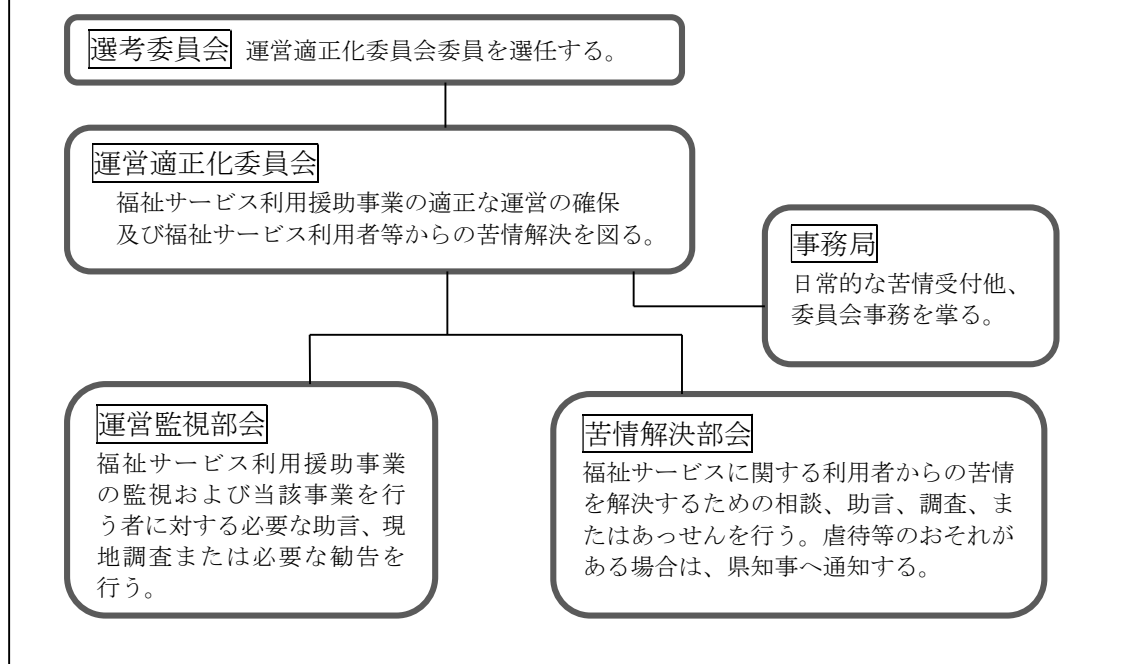
このように公共性の高い福祉サービス利用援助事業を実施する者に対し、運営適正化委員会は、その事業の適正性を確保するために運営監視を行い、必要に応じて助言、勧告をすることができるとされています（社会福祉法第 84 条）。

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

①全体会議・運営監視部会

〈第12期運営適正化委員会 運営監視部会 委員名簿〉

任期：令和4年8月3日～令和6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	津 山 順 子	沖縄県手をつなぐ育成会 理事
		兼 浜 克 弥	沖縄県精神保健福祉社会連合会 理事
	福祉サービス提供者 代表	西 村 夏 生	沖縄県知的障害者福祉協会 副会長
	又 吉 夏 二	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		川 田 浩一朗	沖縄弁護士会 弁護士
		町 田 真 子	EY 税理士法人沖縄事務所 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		12 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

	期 日	議 事 ・ 内 容 等	参加者数
1	4 月 27 日	1. 運営適正化委員会事務局人事について 2. 令和4年度運営適正化委員会実績報告 3. 令和5年度事業計画	8 名
2	8 月 24 日	1. 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会の報告	11 名
3	12 月 21 日	1. 福祉サービス運営適正化委員会主催研修について	9 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 27 日	1. 県福祉サービス利用支援センター 令和4年度事業実績報告 2. 日常生活自立支援事業における現地調査報告	8 名
2	8 月 24 日	1. 日常生活自立支援事業における現地調査報告 2. 日常生活自立支援事業の適正な運営に向けた取り組みについて	11 名

	期 日	議 事 ・ 内 容 等	参加者数
3	12 月 22 日	1. 日常生活自立支援事業に対する事務局での現地調査報告 2. 日常生活自立支援事業における不適切事案の対応進捗報告	9 名

②苦情解決部会

〈第 12 期運営適正化委員会 苦情解決部会 委員名簿〉

任期：令和 4 年 8 月 3 日～令和 6 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 朗	沖縄弁護士会 弁護士
	町 田 真 子	EY 税理士法人沖縄事務所 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〉

	期日	議 事 ・ 内 容 等	参加者数
1	4 月 27 日	1. 報告案件 (3 件) 2. 事務局対応分報告 (30 件)	5 名
2	6 月 15 日	1. 審議案件 (4 件) 2. 事務局対応分報告 (21 件)	6 名
3	8 月 24 日	1. 事務局対応分報告 (27 件) 2. 審議案件 (2 件)	8 名
4	10 月 26 日	1. 事務局対応分報告 (29 件) 2. 審議案件 (2 件)	5 名
5	12 月 21 日	1. 事務局対応分報告 (19 件) 2. 審議案件 (1 件)	6 名
6	2 月 22 日	1. 事務局対応分報告 (24 件) 2. 報告案件 (1 件) 3. 審議案件 (1 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 12 期 運営適正化委員会委員選任のための選考委員会 委員名簿〉

任期：令和 4 年 6 月 1 日～令和 6 年 5 月 31 日

委員長：鎌田 佐多子 副委員長：兼城 和夫

区 分	氏 名	所 属
公益代表	鎌田 佐多子	沖縄女子短期大学 名誉教授
	兼城 和夫	沖縄県民生委員児童委員協議会 副会長
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
	久貝 宮 一	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 ◎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

事業名	根拠法
◎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
◎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

事業名	根拠法
◎以下を経営する事業 ・母子（父子）家庭日常生活支援事業 ・寡婦日常生活支援事業 ◎以下の施設を経営する事業 ・母子（父子）福祉施設	母子及び父子並びに寡婦福祉法
◎以下を経営する事業 ・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 ・複合型サービス福祉事業 ・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 ・老人介護支援センター	老人福祉法
◎以下を経営する事業 ・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 ・移動支援事業 ◎以下の施設を経営する事業 ・地域活動支援センター ・福祉ホーム	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
◎以下を経営する事業 ・身体障害者生活訓練等事業 ・手話通訳事業 ・介助犬訓練事業 ・聴導犬訓練事業 ◎以下の施設を経営する事業 ・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 ・視聴覚障害者情報提供施設 ◎身体障害者の更生相談に応ずる事業	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
◎以下を経営する事業 ・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 ・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 ・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 ・福祉サービス利用援助事業 ・社会福祉事業に関する連絡又は助成を行う事業 ・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	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。

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

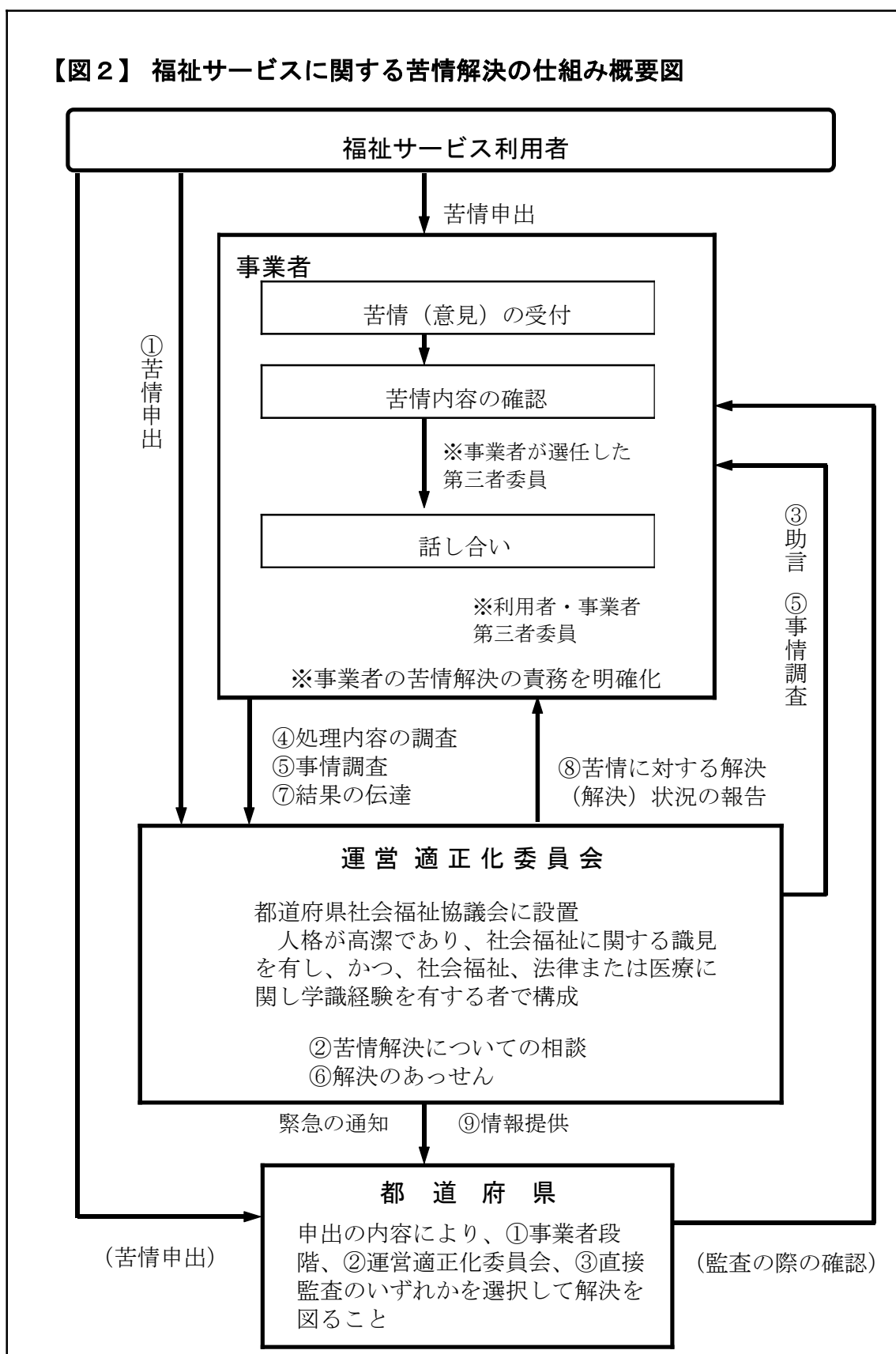
(5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合

(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

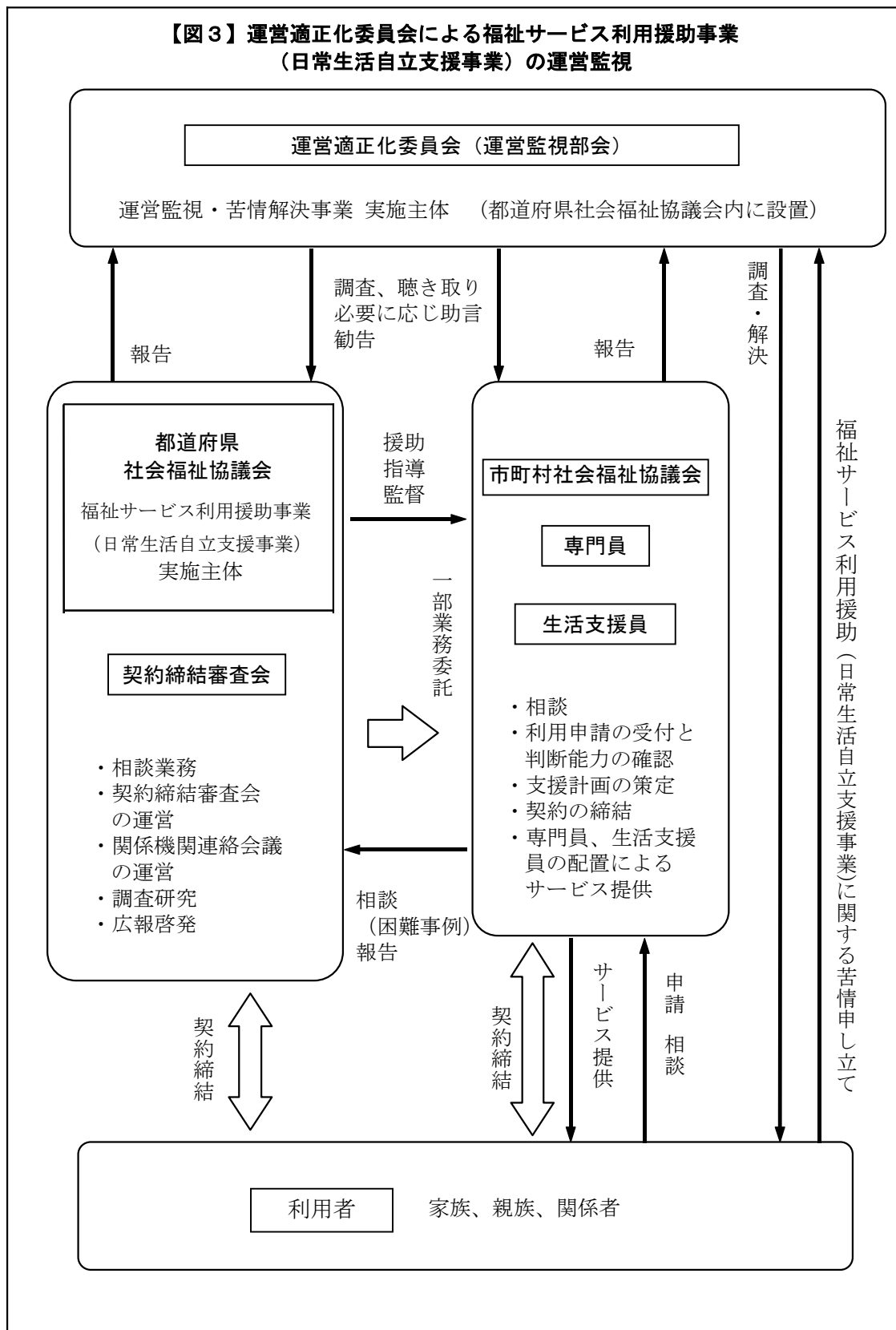
(7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

(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



2. 運営監視事業の実施状況

(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、運営監視部会では市町村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。

- 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。

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
4月17日	西原町社協	事務局2名	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、日常生活自立支援事業に関する苦情受付状況の確認・聞き取り 他
9月25日	沖縄市社協	事務局1名 ※県福祉サービス利用支援センターの調査に同行	
3月14日	うるま市社協	事務局1名 ※県福祉サービス利用支援センターの調査に同行	

(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。

期 日	報告内容等
4 月 27 日	1. 県福祉サービス利用支援センター 令和 4 年度事業実績報告 2. 日常生活自立支援事業における現地調査報告
8 月 24 日	1. 日常生活自立支援事業における現地調査報告 2. 日常生活自立支援事業の適正な運営に向けた取り組みについて
12 月 22 日	1. 日常生活自立支援事業に対する事務局での現地調査報告 2. 日常生活自立支援事業における不適切事案の対応進捗報告

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

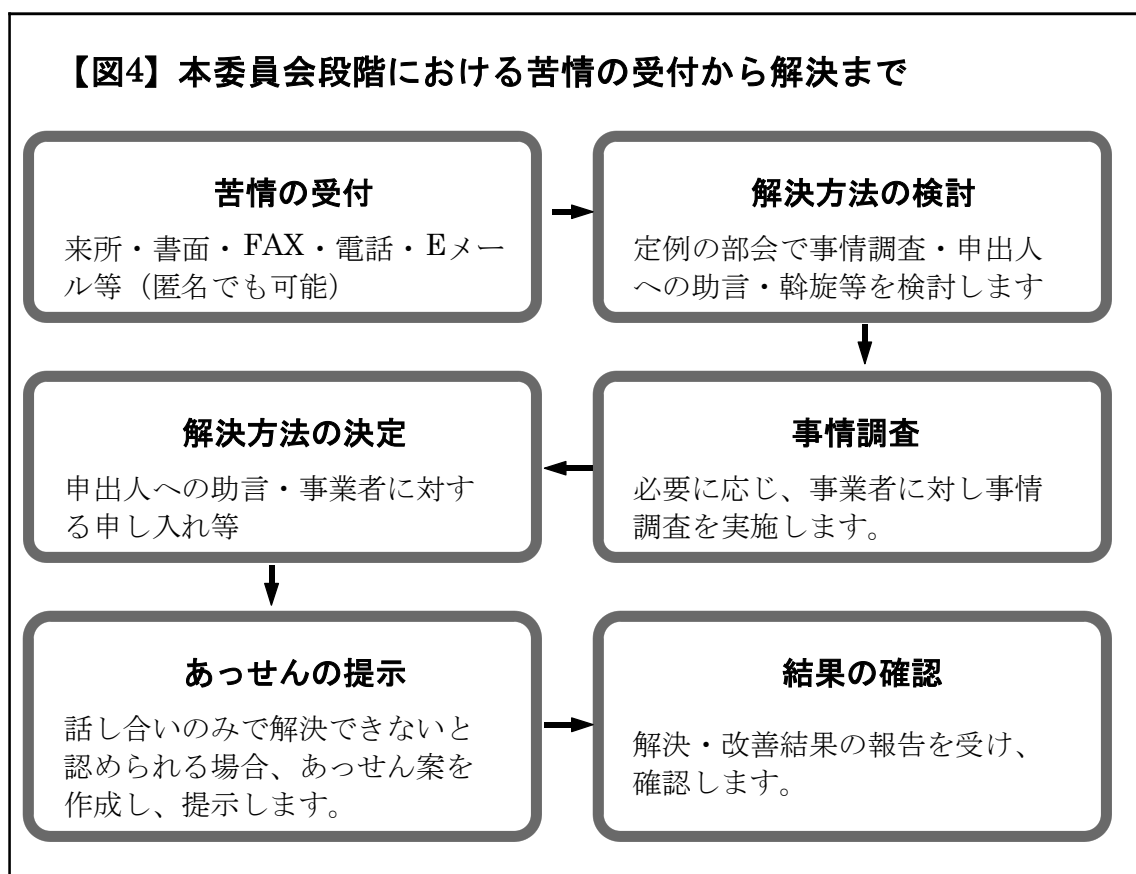
(1) 苦情・相談等受付状況

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け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 5 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	16	12	2	2	0	0	0	3	19
5 月	11	3	3	4	0	0	1	2	13
6 月	7	3	1	1	0	0	2	1	8
7 月	11	6	1	2	0	0	2	2	13
8 月	8	3	2	2	0	0	1	4	12
9 月	5	0	0	5	0	0	0	2	7
10 月	13	2	1	3	0	0	7	9	22
11 月	6	3	2	1	0	0	0	2	8
12 月	6	6	0	0	0	0	0	3	9
1 月	6	3	2	1	0	0	0	6	12
2 月	7	2	3	2	0	0	0	4	11
3 月	3	3	0	0	0	0	0	2	5
合計	99	46	17	23	0	0	13	40	139

※「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 5 年度）

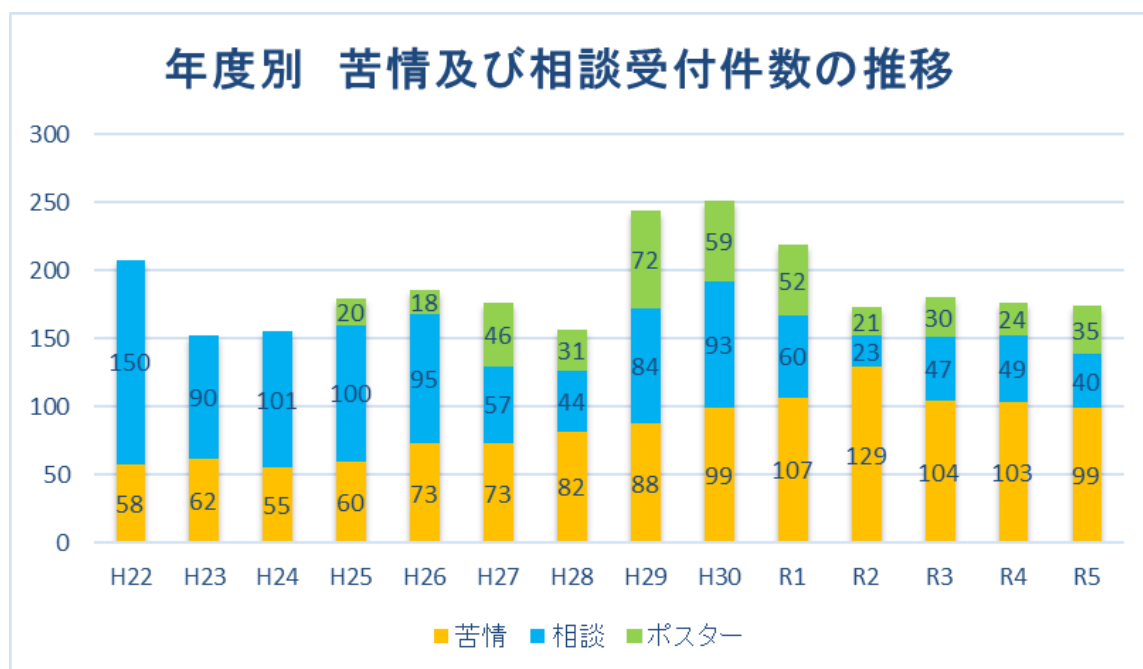
	高齢者	児童	障害	その他	合計
①職員の接遇	4	10	29	4	47
②サービスの質や量	6	3	15	0	24
③説明・情報提供	1	3	6	0	10
④利用料	1	0	1	0	2
⑤被害・損害	2	1	6	0	9
⑥権利侵害	0	0	3	0	3
⑦その他	0	0	3	1	4
合計	14	17	63	5	99

※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	R4	R5
苦情	58	62	55	60	73	73	82	88	99	107	129	104	103	99
相談	150	90	101	100	95	57	44	84	93	60	23	47	49	40
ポスター				20	18	46	31	72	59	52	21	30	24	35



(2) 苦情相談の概要

令和5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】

No.1	申出人：家族	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：退去/サービス中止
申出内容	母親が半年ほど利用しているデイサービスより話し合いを持ちたいと言われ、ケアマネとデイ職員と家族で話し合いを行った。 (※申出人は話し合いには出席しておらず、家族から報告を受ける。) 話し合いでは、事業所より「母親の暴言等の問題行為が落ち着くまで休んでください」、「まずは、病院を受診してください」と言われた(と聞いている)。 母親の問題行動について事業所からの連絡はこれまでなかったため、具体的な説明を事業所へ求めたところ、「問題行動について、いちいち連絡をしないといけないのですか?」と言われた。また、職員の数が少ないことや一人の利用者に30分もかまっていられないこと等、職員の体制のことを言うばかりであった。母親の問題行動についての説明もなく、利用を控えるような事業所の話は納得できない。 申出人としてはこのような事業所に母親は通わせたくない、もう関わりたくないという気持ちだが、他の利用者や家族に同様のことがあってほしくないため事業所の職員の対応について改善してほしいことを運適より伝えてほしい。		
対応経過・結果	申出人(娘)の話を傾聴し、後日、運適より事業所へ申出人からの苦情について伝えた。 事業所は、サービスの利用を断ったつもりはなく、母親の服薬管理が十分でない様子から認知症が悪化して問題行動が発生していると思われたため、病院受診を勧めた。集団活動の中で一人の利用者に付きっきりで対応し続けることは難しいと説明したとのこと。 運適から事業所へ苦情内容を伝えたことを、申出人へ報告した。申出人は事業所から「これ以上(対応)は難しいと言われたら、聞いた家族としては退所を促されたと感じると思う。家族として母親のことを詳しく知りたいと思うのは当然の気持ちで、あのような事業所の対応については怒りが収まらないため、行政に相談します」と、申出人自身で行政へ相談することを選び、終了となった。		

No.2	申出人：家族	事業運営主体：医療法人	苦情の分類：退去/サービス中止
申出内容	95歳の父親が1年半ほど前からグループホームを利用している。事業所から経営難を理由に4か月後に閉所すると説明を受けた。閉所後の受け入れ先としては、同法人が運営する老人保健施設とのことだが、利用期限が設けられている施設ではないかと不安。 現在のグループホームは父親も気に入っているのですがとても残念。家族は県外のため、今後のグループホームを探すことも容易ではない。事業所の説明が突然で困惑しているが、このようなことは良くあることなのか、また今後どのようにしたらよいか。		
対応経過・結果	申出人（娘）は県外に在住しているためオンラインで事業所からの説明を受けている。閉所についても淡々と事務的に話されていたことに対して不満を持たれていた。 事業所の経営難に伴う閉鎖やサービス中止はあり得るが、今回、同法人で運営する施設への変更の提示があったとのことなので、法人としてもできる限りの対応を行うつもりではないかと説明。 老人保健施設ではなくグループホームを希望されるのであれば、現在の事業所や行政に他のグループホームの空き状況を確認しながら相談することを助言した。		

No.3	申出人：家族	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：サービスの質や量
申出内容	夫がショートステイを5日間利用した。お迎えした際、オムツが5日間ずっと交換されていなかったことが分かった。 5日間もオムツ交換がなされなかったことは、ネグレクトにあたるのではないかと施設所在地の自治体に相談したが、調査結果としては「本人が交換を拒否したため出来なかった。ネグレクトには当たらない」との回答であった。 この調査結果に納得がいかない。ネグレクトにあたることを認めてもらいたい。		
対応経過・結果	申出人（妻）より、夫は支援拒否するような性格ではないこと、汚れたオムツを履かせたまま放置する施設の対応が信じられないと、怒りが収まらないとして興奮気味に相談されていたため、傾聴する。 運適ではネグレクトであったかを判断することが出来ないことを説明。申出人としてはネグレクトであることを認めさせたいという意向が強かったため、介護保険に関する苦情窓口である沖縄県国民健康保険団体連合会について情報提供を行った。		

【児童分野】

No.1	申出人：家族	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：サービスの質や量
申出内容	新年度になり新しく開所した放課後等デイサービスを利用しているが、当初案内のあったプログラムどおりではないことが多々ある。 子の障害特性に合わせたサポートをお願いしたいと事前に伝えていたがそれも実施されていないようで不安である。 今月からは、別の放課後等デイサービスにも通う予定である。これに伴って、現在利用している事業所の職員から「支援者全員（現在利用中の放課後等デイサービス職員とこれから利用する放課後等デイサービス職員等）で今後の支援についての会議を持ちましょう」と提案を受けているが、本当に会議を開いてくれるのか不安がある。		
対応経過・結果	これから利用する予定の放課後等デイサービスを通じて支援者会議の開催を要望してみよう助言。実際に申出人から要望してみたところ、支援者会議は開催され、無事に情報は共有された。 申出人は支援者会議の後、しばらくしてからも当該放課後等デイサービスとの間で不信に思う出来事があり、どのように対処すべきか悩んでいたようであったため、申出人の伝えたいことを相談の中で一緒に整理し、整理した内容を申出人自身で伝えることとなった。		

No.2	申出人：家族	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	娘が進級を機に登園を渋っていることに対して、何度か保育園に相談しているが一般論を言うばかりで事の重大さを理解してくれない。娘は生後半年から1歳半の間、原因不明の顔面神経麻痺になり母親が食事介助をしてきたこともあり、登園渋りが続いている状況下では顔面神経麻痺も再発してしまうのではないかと不安。 市に相談するも当事者で話し合っと言われて終わった。県へ連絡したら運適を案内された。		
対応経過・結果	申出人（母）の話を傾聴するも育児不安が大きく、感情が高ぶっている状況。 市の担当課と運適とで情報共有し、市より保育園への確認及び第三者委員を交えた話し合いを提案することとなったが、第三者委員と申出人の間ではすでにやり取りを終えていて、解決にはつながらなかった。 市からの確認後も保育園と申出人との関係は改善せず逆に悪化。申出人から運適へ苦情相談が続く状況であった。市とも相談し、運適や市を交えた当事者の話し合いの場を申出人へ提案するも、話し合いに応じる気配はなく、その後、運適から申出人へ連絡するも連絡が途絶え終了となった。		

No.3	申出人：利用者	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	申出人が保育園へお迎えに行った夕刻、暗くなった保育室で2～3歳くらいの女兒が保育士から叱られている場面を見た。このような暗がりの中、一対一で叱る行為はトラウマになるのではないかと思った。 不適切な保育ではないかと思い、どのように保育園に伝えたらよいか考えていたところ、掲示されている第三者委員の連絡先に架電してみたが不通状態になっていたため、運適へ相談。 子どもへのしかり方について園全体で考えてほしいことを保育園へ運適より伝えていただきたい。また、園だよりや掲示板に対応について報告してほしい。		
対応経過・結果	申出人（母）は自身の子どもが3名利用中であることもあって直接、保育園に苦情を伝えるのは控えたいとの意向。 運適から当該保育園の苦情解決責任者へ連絡し苦情内容を伝達。 叱り方については、園内研修で虐待と不適切な保育をテーマに研修を実施する予定。研修の報告と併せて園内掲示板にて報告を行うこととなった。また、第三者委員の連絡先については、個人情報の観点より法人本部の代表番号を記載した上で、問い合わせがあった際に個別にお知らせする方法に見直したいとの回答があった。		

No.4	申出人：家族	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	息子が児童発達支援センターを利用している。契約締結の際、家族全員が発達や知的で何かしら障害があることや、今後しっかりと療育を受けながら社会生活を送ってほしいようにしたいと思っていることを相談したところ、支援員から「お母さん、何を言っているんですか～、私だって何かしら障害を持っているかもしれないし、発達と診断されますよ～」と軽く言われた。また、「(息子が)大きくなってダメだったら生活保護がありますよ」と言われてショックだった。その日以降、支援員の発言が気になっているが、どうしたら良いか。		
対応経過・結果	申出人（母）の話を傾聴し、事業所へ直接、申出人が気になっていることを伝えるか、直接伝えることが難しいようであれば運適から伝達することもできると助言した。申出人自身で事業所の職員へ伝えることとなり終了。		

No.5	申出人：家族	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	息子が保育園内で子ども同士ぶつかって出血を伴うケガをした。詳しい状況を保育士に確認するも、「その場を見ていなかった。次からは見るようにします」とだけ言われたことに不信感を持った。 園長と話し合った際、「自分は保育士を守るのが仕事だから」と言っていたが、子どもを守るのが仕事ではないのかという気持ちになった。 保育園との話し合いがうまくいかなかったため第三者委員に連絡し、相談した。第三者委員は親身に話を聞いてくれた。第三者委員からは再度、保育園と申出人とで話し合いを持ってはどうか提案され、保育園からその連絡が来るものと思っていたが来ない。 園長の対応が威圧的な言い方だったので、第三者委員だけではなく市や運適にも話し合いに同席してほしい。		
対応経過・結果	申出人（母）の話を傾聴し、保育園との話し合いの場を希望されていることから市と調整して話し合いの場の調整を行った。 話し合いの場は、市役所の会議室を利用し、申出人ご夫婦と園長、第三者委員、園長の知り合いの保育関係者にて行われたが、結局、申出人が納得するような謝罪や説明がなかったとして不調に終わったと申出人より報告を受けた。申出人としては転園を希望し、今後、市へ相談していくとして終了。		

No.6	申出人：家族	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	息子が登園を渋り、泣くことが増えたため、保育士と園長が息子に対し「泣いたら、針千本飲ますよ」と言い、針を持ってくる仕草をしたら息子が大泣きしたと笑いながら保育園から報告があった。 後日、息子を迎えた際に園の玄関口で園長より「(息子は) 泣きすぎよ、検診で何か言われたでしょ」と言われ、「ちょっと聞いてきたらいいんじゃないの」と市のこども発達支援センターのパンフレットを渡され、相談に行った方が良いと言われた。担任の先生からは息子はのんびりだが発達障害の心配はないとも言われ、園長の個人的な意見だと思った。 息子が園長を怖がっているため、息子と接触しないでほしい。園長の言動について法人の上層部へ苦情として伝え改善を求めたい。		
対応経過・結果	申出人（母）の話を傾聴し、園長の対応への不満については法人理事長へ伝え、改善してほしいとの要望であった。複数の保育園を運営する法人であったため、運適から法人本部へ申出人の苦情をお伝えし、話し合いを希望していることを伝えた。 その後、当該法人の理事長が対応することとなり、申出人と理事長らで話し合いが行われることとなった。 後日、申出人から理事長と話し合ったが、息子が泣くのは園長の対応だけが原因ではないと思うと言われ、申出人の気持ちが伝わらないと感じたため、転園を希望することになったと報告を受けた。		

No.7	申出人：家族	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：サービスの質や量
申出内容	共働きで自営業を営んでおり、保育園以外に預けられる場所がなく、土曜日保育を利用している。保育園から「子どもに食べ物アレルギーがあるため、土曜日は出来るだけ家庭内で対応するように」と言われた。特に月初めの土曜日は職員研修を行っているとのことで園長からも協力依頼があったが、家庭の都合もあるため出来れば土曜日保育を利用したい。保育園には申出人世帯の状況を理解していただきたいので、園と話し合いたい。		
対応経過・結果	申出人（母）の話を傾聴。市の担当者にも相談されているとのことであったが、申出人としては保育園との話し合いを望んでいることから、保育園の第三者委員を交えての話し合いを助言した。 申出人が第三者委員との話し合いを希望したため、運適より保育園へ第三者委員との話し合いについて調整を依頼した。 後日、保育園より、第三者委員と申出人で話し合いを行ったこと、第三者委員の報告を踏まえて申出人への対応を行っているとの報告を受けた。		

No.8	申出人：家族	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	保育園に登園時、園長から送迎していた母親の身なりについて「ラフな格好」と指摘された。保護者の格好について、我が子や他の保護者・子どももいる前で指摘されたことに納得がいかず、保育園に架電したが対応した事務長が「発言の事実確認が取れない」、「園長は会議があり対応できない」と言われ、謝罪するつもりがないと感じた。今回の発言について園長から謝罪してほしい。		
対応経過・結果	申出人（園児の父）は、保育園がすぐに対応してくれないことを不誠実であるとして、市や運適に相談。 運適から保育園へ申出人の苦情を伝達するも、その日は園長が終日会議ですぐに対応できない状況であること、また、服装についての言葉かけで不愉快な思いをさせてしまったことに対しては申し訳なかったと、先に理事長から保護者に謝罪を行ったとの説明を受ける。 申出人に対し運適より保育園へ連絡し、説明を受けた内容を伝達する。 後日、申出人から運適へ連絡があり、数日後に保育園と話し合いを持ち、園長から謝罪を受け、申出人世帯の状況も理解してもらえた、円満に話し合いを終えることが出来たと報告を受けた。		

【障害分野】

No.1	申出人：利用者	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	事業所の代表者の言動がパワハラだと感じる。業務を行うなかで「努力する人は応援するが、努力しない人は応援しない」と言われたこともあり、いくつかの言動についてパワハラではないかと思うとのこと。 計画相談員にも相談してみたが、代表者の肩をもち親身になってくれなかった。どこに相談したらよいか。		
対応経過・結果	申出人の話を傾聴。運適に対してどのような対応を望んでいるのか確認するも、具体的な要望はなく、事業所との話し合いも望んではいなかった。 退職の意向があり、失業保険等の手続きについての相談になったため、ハローワークや労働基準監督署への相談を案内し、終了となった。		

No.2	申出人：利用者	事業運営主体：不明	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	3年間当該事業所で働いているが、職員からのリスペクトが感じられない。送迎の時間も守らず遅れて来るし、申出人に対して「ありがとう」の言葉ひとつも言わない。 職員から「あなたはどこに行っても働けないよ」と言われた。責任者に今日辞めることを伝えてきた。あの事業所を潰してほしい。		
対応経過・結果	本会が電話を取ってすぐに「事業所をつぶして欲しい」と興奮して訴えてきたため、落ち着くまで傾聴対応に徹した。 話を聞いているうちに自身の家庭環境や生活歴などを話し、雑談のような内容になった。申出人より「話す相手がなくて寂しい」との言葉が出る。傾聴対応を続け終了した。		

No.3	申出人：利用者	事業運営主体：一般社団・財団	苦情の分類：サービスの質や量
申出内容	通所しているB型事業所について、連休が明けたら社員が1名辞めており、そのために新たに社員が採用されるまでの間、送迎時間などが予定より前後すると言われた。 事前に説明がないのはおかしい。申出人を辞めさせたくてそのような対応をしているのではないか。		
対応経過・結果	市役所から運適を紹介されたと興奮気味に話し出すため傾聴対応する。申出人の話を当該事業所へ伝達して欲しいとの要望を受けた。 本会から当該事業所へ架電し、申出人からの苦情内容を伝え、丁寧な説明を依頼。事業所から申出人へ説明すると返答を受け終了。		

No.4	申出人：利用者	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：説明・情報提供
申出内容	WEB 説明会にて A 型事業所の求人へ応募し、内定をもらったが 1 か月以上の時間を要した。担当者からの連絡が遅かったり、入社に関する説明も十分ではなかった。もう少ししっかり対応してほしい。 事業所の対応改善については相談員や市役所から連絡を入れてくれることとなっているため、運適からは県の障害福祉課へ情報提供をしておいて欲しい。		
対応経過・結果	WEB 面接で居住地とは異なる県の事業所へ採用となったケースの苦情であったが、事業所の本社が沖縄県であったため、県障害福祉課へ苦情内容を伝達し、情報を共有した。		

No.5	申出人：利用者	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：サービスの質や量
申出内容	相談支援事業所に対して契約書及び重要事項説明書に記載されていることをしっかりやっていただきたい（モニタリングの実施など） 役場には、事業所が契約どおりにサービスを実施してくれていないことについて、対応していただきたいと伝えてほしい。		
対応経過・結果	申出人の苦情内容を聞いたうえで運適の役割を説明したところ、申出人からは「一気に解決することは難しそうだと分かったが、運適からも事業所及び役場に対し苦情内容を伝えてほしい」との要望を受けた。 運適から当該事業所及び役場に申出人の苦情内容をお伝えした。当該事業所と役場から申出人への対応についての説明を受け、それぞれの説明を申出人へお伝えして終了した。		

No.6	申出人：利用者	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	グループホームの家賃の支払いについて、職員から「来月は遅れないように」と言われた。障害年金で支払っているため 1 か月分遅れたこともあるがちゃんと支払っているののでうるさく言わないでほしい。職員から細かく言われて精神的に悪影響がある。		
対応経過・結果	申出人の苦情内容について傾聴。「職員に家賃の支払いを言われて精神的に夜眠れなくなるなど悪影響が出る。グループホームの利用ルールが書かれた資料を運適にメール送るので見てほしい。」と依頼を受けた。一度終話し、送られてきた資料を確認したうえで申出人の話を再度、傾聴。 本会へ申出のあった当月は障害年金受給月であった。そのため、支払日より数日早く振り込むことができたことで、職員の機嫌が良いとのこと。 申出人から「現時点では職員との関係は悪くなっていないため、しばらく様子を見ていきたい」と話しがなされたため、傾聴対応で終了した。		

No.7	申出人：家族	事業運営主体：NPO 法人	苦情の分類：被害・損害
申出内容	半年前、利用している息子の水筒に園芸用の肥料が混入し、誤飲する事故が発生した。 体調不良（誤飲による薬剤の影響、現在服用している薬の影響）があるため、今後の健康被害が不安。事業所からは事故後に謝罪を受けたが、健康被害に対する不安が拭えない。 時間の経過とともに息子の体調不良が誤飲との因果関係はないとして、軽視されていくのではないかという不安と事業所の対応への不満について、どう対応したらよいか分からないため、相談したい。		
対応経過・結果	誤飲事故以降、時々、息子の体調不良（咳や下痢症状）がある。肥料を誤飲した影響ではないかという不安を抱えながら、今も継続してサービスを利用している。 運適（苦情解決部会）にて協議し、現在の体調不良と誤飲事故との因果関係を証明することは難しいと思われるが、利用継続できるよう事業所に対して申出人の不安や要望等を伝える予定をしていた。 申出人の意向を再度確認したところ、当該事業所が本件を弁護士に依頼したため、申出人としても「訴えます」と言ってしまう、関係性が崩れてしまった。 申出人は「事業所との関係修復は難しい」「退所して別の事業所を探そうと思う」と話し、運適から事業所への連絡は不要となったため終了した。		

No.8	申出人：家族	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	申出人の母が知的障害で B 型事業所を 2 年ほど前から利用している。母が事業所から帰ってくるたびに元気がないため、母に話しを聞くと作業中の職員 D 氏からの言葉かけがきつく、とても嫌な思いをしているとのことであった。 D 氏の対応について、母以外の利用者や職員に聞いてみたところ、母と同じように D 氏の対応で不快な思いをしていることが分かった。 利用者である母に対する言葉は、言葉による虐待ではないかと思う。事業所の D 氏に対して、声掛けの仕方や接し方について改善するよう伝えてほしい。		
対応経過・結果	申出人の苦情を傾聴し、運適から事業所の苦情解決責任者へ苦情内容を伝達することを約束した。 事業所の苦情解決責任者（施設長）へ架電し、申出人から D 氏の言動について改善が求められていることを伝えた。施設長は、申出人の母から「事業所の利用を辞めたい」と相談を受けたことがあり、面談を行ったことがあるが、D 氏からの発言内容までは把握していなかったとのことであった。D 氏への聞き取りや苦情対応を依頼した。 運適から申出人へ事業所の苦情解決責任者へ苦情内容を伝達したことを報告し終了した。		

No.9	申出人：利用者	事業運営主体：一般社団・財団	苦情の分類：説明・情報提供
申出内容	申出人は B 型事業所を利用している。同事業所の利用者に付きまとい、それが怖くて在宅ワークに切り替えてもらっている。 在宅ワークに使用する作業用の資料を、事業所が時間どおりに持ってきてくれなかったり、ポストに投函しても連絡がなく、事業所へ連絡しても対応が良くなかった。また、在宅ワークの工賃についても納得がいかない。 申出人から事業所には直接は言えないので、運適から事業所に対し説明するよう伝えてほしい。		
対応経過・結果	運適から事業所へ申出人の苦情を伝達し、申出人への説明を依頼。 事業所からは、申出人に対して時間に間に合わないかもしれないと伝えていたことや、工賃についても利用契約時に説明していたとのこと。また、工賃について誤解をさせてしまっていたことを申出人にお詫びし、事業所のルール上、申出人の求める額は支給できないことも説明したことがあるとのこと。 また、申出人の体調が悪化している様子で役所や警察など様々な機関に相談を行っており、事業所への暴言もひどく、他の利用者にも迷惑がかかっているため、事業所としては申出人の退所に向けた話を後日行うことになったとのこと。 申出人からは自身の事業所に対する暴言については認めておらず、事業所から退所を促されることに納得できないとの訴えはあったが、事業所の継続は希望しないとなり終了した。		

No.10	申出人：利用者	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	昼食後の休憩時間に職員 A 氏が大きな声で話したり笑ったりしていた。休憩中のため静かにしてほしいと申出人が A 氏を注意したら、A 氏は笑って申出人のことをバカにしたような返答があった。それから A 氏の声が以前にも増して気になるようになり、体調を崩してしまった。病院受診後に障害等級も上がってしまったのは、A 氏のせいだと思うので謝罪してほしい。		
対応経過・結果	申出人は興奮してかなり怒った様子で話し続けたため、傾聴対応した。傾聴を続けると、申出人が徐々に落ち着いてきた様子が見られたため、運適の役割を説明。事業所への指導や A 氏からの謝罪を勧告することは出来ないが、申出人の要望として事業所へ伝達することは出来ると説明した。申出人は当該事業所を継続して利用する意思があるため、運適から事業所へ連絡してほしいとの依頼を受けた。 運適から事業所へ申出人の苦情内容を伝達した。当該事業所職員の説明によると、事態の起きた翌日には A 氏と責任者で申出人へ謝罪を行ったが申出人の怒りが収まらずにいるとのこと。申出人から運適へ A 氏に対する苦情の連絡が続くため傾聴対応を継続。		

No. 11	申出人：利用者	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：説明・情報提供
申出内容	3年ほど利用しているグループホームから「利用契約解約通知」を渡されて退去するようと言われたが、記載されている内容に納得がいかなかったので職員へ確認すると解約通知書を取り下げると言ってきた。 解約通知書には記載の解約理由に「施設のルールを守れていない」などの記載があり、その根拠となる記録の開示を申出人自身で求めた。すると、当初は、その記録はないと言っていたが、再三請求して記録の写しを提供してもらえた。 グループホームの退去は取り消されたが、解約の通知をいきなり渡すことは居住を失うことで人権侵害だと感じている。解約通知書を作成した事業所に謝罪して欲しい。		
対応経過・結果	申出人が持参された解約通知書や支援記録の写しをもとに苦情内容について話を伺った。解約については取り下げられおり、継続して利用できることになっているものの、申出人としては謝罪を求めていることから、運適から事業所へ申出人の要望を伝達した。 事業所の説明では、解約通知で「再三注意したにもかかわらず」と記載していたが、再度職員間で検討した結果、再三注意したとまでは言えないとして取り下げることになったとのこと。グループホームに対する不満が溜まっている様子で1週間ほど前にも警察に制止してもらったほどの出来事があった。事業所としても対応に苦慮している状況のため、謝罪方法については職員で検討しながら対応していきたいとの回答を得た。 運適より申出人に対し、事業所からの回答をお伝えし、事業所からの連絡を待っていたくよう説明。申出人より「分かりました。ありがとうございました。」とあり、終了した。		

No. 12	申出人：家族	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：サービスの質や量
申出内容	申出人の兄が2か月前からグループホームを利用している。契約書の締結がなされないままにグループホームの利用を開始したことや、契約書および重要事項説明書に記載されていた支援と実際が違っており、確認しても「後で、後で」と言って対応されないため事業所に不信感がある。 兄は日中、一般就労を行っている。他の利用者も日中は就労支援に出かけていることからグループホームが16時まで施錠されていると聞いている。兄が就労から戻ってくる時間帯にグループホームに入室できないとなると、ギャンブル依存の傾向がある兄の生活が崩れてしまわないか不安があるため、施錠時間について調整してほしい。		
対応経過・結果	申出人の苦情内容を傾聴する。申出人からは「事業所へ苦情を伝えることによって兄に不利益が生じないか心配もある」との発言があったため、申出人の許可なく運適から事業所へ連絡することはないことを説明し、安心していただいた。 2日後にグループホームを紹介していただいた知人を交えて、契約書の締結を行うことになっていることや、利用にあたっての要望（施錠時間など）について話し合うことになっているとのことであったため、事業所との話し合いで申出人の疑問や要望を詳しくお伝えしてはどうかと助言し、終了した。		

No. 13	申出人：利用者	事業運営主体：一般社団・財団	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	申出人が利用している事業所の特定の職員 E 氏の態度や言葉使いが差別的だと感じて不快に思っているとの苦情相談を受ける。 作業がよくできる利用者には「さん」を付けて、そうでない利用者に対しては呼び捨てにする。言葉づかいも丁寧な感じを受けない。 1 週間ほど前に事業所内で相談員、サビ管、当該職員が同席し話し合いを持った。申出人も至らない部分があり謝罪したが、E 氏は最後まで謝らなかった。その後も態度が変わっていないと感じている。 このままでは他の利用者も嫌な思いをするのではないか、E 氏の気持ちが変わらないと何も解決しないのではないかと。		
対応経過・結果	申出人の苦情を傾聴し、運適より事業所の代表者へ伝えてほしいとの依頼があったため、事業所の苦情解決責任者へ連絡し、苦情内容を伝達した。 事業所からの説明では、2 回ほど申出人と話し合いを持っており、E 氏の言葉遣いや態度に対する苦情であると認識しているとのこと。事業所内の虐待防止委員会で本件について取り上げ、E 氏も含めて全職員に対し接遇について指導しているところとの報告を受けた。運適より申出人に対し事業所に確認した内容を報告し、終了した。		

No. 14	申出人：家族	事業運営主体：営利法人	苦情の分類：被害・損害
申出内容	申出人の息子がグループホームを利用している。息子の居室の修繕費用が請求されたことについて納得できないと相談を受ける。 息子は自閉症と軽度知的があり、グループホームを利用。利用して開始から 4 か月ほど経った頃に母親が居室内へ入った際、壁や床に穴があき、TV が壊れていることを知った。息子による破壊行為がその後も続き、壁の穴が大きくなった状態の写真データが送られてきた。どのような支援を行っているかの説明もなく修繕費用についての負担を求めてくるのは納得できない。		
対応経過・結果	申出人に対し、利用契約書及び重要事項説明書にて居室内の修繕費用に関する記載を確認する必要があることと、事業所へ破壊行為のある利用者への支援内容について確認してはどうかと助言。しかし、申出人が事業所との直接的なやり取りを拒否。 運適が間に入り確認作業を行ったが、事業所から申出人の息子へ提供された支援内容に理解が得られない状態が続いた。運適においては、費用弁償や過失等の判断は対応できないことを説明し、法的な相談を促した。すると、申出人から実際に費用請求が来た際は法テラス等へ相談するとの回答があり、終了した。		

No.15	申出人：利用者	事業運営主体：不明	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	メールにて苦情を受付。申出人はセルフプランを作成し、就労 A 型を利用している。利用している事業所のサビ管から、サビ管の業務負担を理由に申出人へ相談支援事業所と契約を行わせようとしており悩んでいる。他にもこれまでに小さなハラスメントを受けてきた。申出人が障害者であるからと馬鹿にしたような態度を取られて、尊厳を傷つける上に差別的で不当であると感じている。 事業所のルールはサビ管の機嫌や気分次第で決まり、サビ管の鶴の一声で何もかも決まるため、他の職員には相談できない。このようなサビ管・事業所の対応についてできる対策があれば力を貸してほしい。		
対応経過・結果	申出人に対しメールにて運適の役割をお伝えし、事業所との話し合いによる解決を目指すことを提案した。 後日、申出人よりメールにて運適が事業所への行政処分を行える機関であると誤解していたとして、話し合いによる解決は希望しないとの回答があり終了となった。		

【その他分野】

No.1	申出人：利用者	事業運営主体：社会福祉法人	苦情の分類：職員の接遇
申出内容	生活福祉資金貸付制度の生業資金の借入申し込みを行ったが、4 か月近くたって不承認の通知が届いた。申込するまでに何度か担当者とやり取りをしているが、当初から担当者は面倒くさそうに対応し、申請もしぶしぶ受付してもらったが、審査までに 2 か月半かかると言われた。その後、不承認の通知が届いたが、不承認とした理由の疑義内容に納得いかない。適正に審査してもらえたのか審査した県社協と話し合って確認したい。		
対応経過・結果	申出人は県に対し貸付不承認に対する不服審査を求めたが、該当しないとして運適を案内されつながつた。 運適で話を傾聴し、審査の結果については貸付実施機関の判断になるため運適ではどうすることもできないことを説明したところ、申出人は申請相談時からの職員の対応に疑問があり、ちゃんと審査されたのか確認したいとして、社協との話し合いの場を持つことを希望した。 運適より、県社協の苦情受付担当者へ申出人の意向を伝え、話し合いの場が設定されることとなり終了した。		

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第1回 福祉サービスに関する苦情解決セミナー

期 日 令和5年12月19日

会 場 浦添市社会福祉センター 大研修室

内 容 講義Ⅰ「苦情対応に求められる知識と第三者委員の役割について」

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）

講義Ⅱ「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 美千代（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、市町村社協等の苦情解決責任者、第三者委員、行政職員 等

参 加 者 193名

②第2回 福祉サービスに関する苦情解決セミナー

期 日 令和6年3月7日

会 場 浦添市社会福祉センター 大研修室

内 容 講義Ⅰ「「苦情」に対する取り組みー日頃の関りからー」

講 師 西村 夏生（就労継続支援施設くわの実 施設長）

講義Ⅱ「福祉サービス現場における苦情解決のあり方」

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）

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、市町村社協等の苦情解決責任者、第三者委員、行政職員 等

参 加 者 147名

(2)「福祉サービス事業者のための苦情解決の仕組みの整備と苦情対応の手引き」の作成

沖縄県福祉サービス運営適正化委員では、福祉サービス事業者や職員が「福祉サービスの苦情解決」を正しく理解し、利用者から寄せられる苦情や要望等への適切な対応によって、事業者の信頼性の確保やサービス質の向上につなげることを目的に「福祉サービス事業者のための苦情解決の仕組みの整備と苦情対応の手引き」を作成しました。

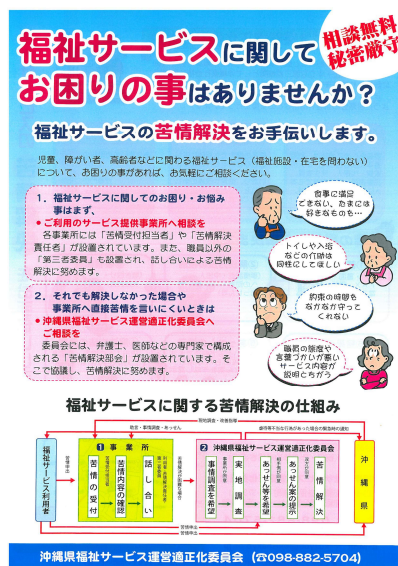


▲「福祉サービス事業者のための苦情解決の仕組みの整備と苦情対応の手引き」の表紙

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。



▲ 苦情解決チラシ



▲ 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（TEL：098-882-5704）。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/kuzuyou/>

(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、X（旧 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」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

(1) 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。

(2) 「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営業者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、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営業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。

(3) 苦情への対応に関する実施要綱（モデル例）

《施設・事業所名等》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、〇〇〇〇〇〇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)

[illegible]

【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 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 5 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 6 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/>