令和４年度

# 運営適正化委員会
# 事　業　報　告　書

社会福祉法人　大阪府社会福祉協議会
運　営　適　正　化　委　員　会

# 目　　次

１．選考委員会
（１） 選考委員 ........................................ 1

２．大阪府社会福祉協議会　運営適正化委員会
（１） 運営適正化委員会 ........................................ 2
（２） 運営監視小委員会 ........................................ 2
（３） 苦情解決小委員会 ........................................ 4
（４） 調査研究 ........................................ 6
（５） 研修の実施 ........................................ 6
（６） 広報・啓発活動の実施 ........................................ 6
（７） その他 ........................................ 7

・　大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会　設置規程 ........................................ 8

３．運営監視事業
（１） 日常生活自立支援事業と運営監視について ........................................ 13
（２） 実施機関の利用契約状況 ........................................ 15

４．苦情解決事業
（１） 苦情の特徴 ........................................ 17
（２） 苦情受付と対応 ........................................ 18
（３） 苦情相談対応事例８ケース ........................................ 29

＜参考資料＞
・　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 ........................................ 31
・　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
・　事業者段階における「苦情解決」の体制整備について ........................................ 39

1.　選考委員会

**（1）選考委員**

①大阪府社会福祉協議会会長が選考した委員候補について、令和４年６月１日～6 月８日を府民への公示期間として設定し、府内の全市町村社会福祉協議会の会館や掲示板等に公示し、意見の聴取を行い選任した。

(任期)令和 4 年 7 月 1 日～令和6年6月 30 日

| 属性 | 氏名 | 所属等 | 備考 |
|---|---|---|---|
| 福祉サービス利用者の代表 | 寺田　一男 | 一般財団法人 大阪府身体障害者福祉協会 会長 | |
| | 坂本 ヒロ子 | 社会福祉法人 大阪手をつなぐ育成会　理事長 | |
| | 松並　利行 | 大阪府肢体不自由児者父母の会連合会　会長 | |
| | 増本　笑子 | 大阪府介護者（家族）の会連絡会　会計 | |
| 社会福祉経営者の代表 | 大西　豊美 | 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会　経営者部会長<br>（社会福祉法人 みなと寮 理事長） | |
| | 伊山　喜二 | 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 経営者部会<br>副部会長（社会福祉法人 南河学園　理事長） | |
| | 岩田　敏郎 | 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 経営者部会<br>（社会福祉法人 聖徳会　理事長） | |
| | 宮内　良雄 | 大阪府市長村社会福祉協議会連合会　副会長<br>（社会福祉法人 田尻町社会福祉協議会　会長） | |
| 公益の代表 | 大谷　　悟 | 大阪体育大学　元教授 | ○ |
| | 新庄　桂子<br>川西　利則 | 大阪府民生委員児童委員協議会連合会　会長 | 令和５年<br>３月より<br>交代 |
| | 中尾　正俊 | 一般社団法人 大阪府医師会 副会長 | |
| | 松尾　洋輔 | 大阪弁護士会　弁護士<br>（高齢者･障害者総合支援センター｢ひまわり｣前運営委員長） | ◎ |

委員数　合計 12 名　　◎委員長　○副委員長

**（2）選考委員会の開催**

①大阪府社会福祉協議会会長から提案のあった運営適正化委員会委員 32 名について審議を行い、承認した。

| | 期日 | 内容 |
|---|---|---|
| 1 | 令和 4 年 7 月 26 日 | ・選考委員会委員長の選任及び職務代行者の指名<br>・運営適正化委員会委員の選考 |

２　大阪府社会福祉協議会　運営適正化委員会

**（１）運営適正化委員会**

①委員　32 名　（委員長 / 大槻　和夫　9 月より辻川　圭乃、副委員長 / 中川　元　９月より清水　由香）

②運営適正化委員会（本会議）の開催

| | 開催日 | 会場 | 議題 | 出席者 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 令和 4 年 10 月 4 日 | 大阪府社会福祉会館 | ・委員長及び副委員長の選任について<br>・「運営監視小委員会」及び「苦情解決小委員会」の委員構成について | 委員 24 名 |

**（２）運営監視小委員会**

①委員数 16 名（任期）令和 4 年 9 月 1 日～令和 6 年 8 月 31 日

| 属性 | | 氏名 | 所属等 | 備考 |
|---|---|---|---|---|
| 社会福祉に関する学識経験者 | 公益を代表する者 | 新﨑　国広 | 大阪教育大学　教育学部　特任教授 | |
| | | 清水　由香 | 武庫川女子大学文学部　心理社会福祉学科　専任講師 | ◎ |
| | 提供者を代表する者 | 伊藤　感道 | 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 児童施設部会<br>（社会福祉法人　女子慈教寮　理事長） | |
| | | 久保　哲哉 | NPO 法人だんでらいおんこんふぉーと統括施設長 | |
| | | 濵田　和則 | 社会福祉法人　大阪府社会福祉協議会　老人施設部会<br>（社会福祉法人　晋栄福祉会　理事長） | |
| | | 清重　朋子 | 大阪精神障がい者自立支援事業所連絡会　副会長 | |
| | | 松上　利男 | 一般社団法人　大阪知的障害者福祉協会　会長 | |
| | 利用者を代表する者 | 石元　晶子 | 公益社団法人 認知症の人と家族の会 大阪府支部　世話人 | |
| | | 柴原　浩嗣 | 一般財団法人 大阪府人権協会　業務執行理事<br>兼 事務局長 | |
| | | 谷川　耕一 | 社会福祉法人 大阪手をつなぐ育成会　事務局長 | |
| | | 西尾　元秀 | ＮＰＯ法人 大阪障害者自立生活協会　理事長 | |
| | | 関口　美穂 | 認定ＮＰＯ法人 大阪精神医療人権センター 運営会員 | |
| 法律に関する学識経験者 | | 桑原　秀幸 | 弁護士 | ○ |
| | | 桁井　　久 | 公認会計士・税理士 | |
| 医療に関する学識経験者 | | 川島　文雄 | 一般社団法人 大阪精神科病院協会<br>地域保健福祉委員会委員 | |
| | | 安田　　究 | 公益社団法人　大阪精神科診療所協会　理事 | |

◎委員長　○副委員長

②運営監視小委員会の開催（開催回数：4 回）

| | 開催日 | 会場 | 議題 | 出席者数 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 令和 4 年 6 月 22 日 | 大阪府社会福祉会館 | ・令和 3 年度事業報告<br>・令和 4 年度事業計画<br>・大阪府社会福祉協議会地域福祉部権利擁護推進室からの報告<br>・大阪市社会福祉協議会からの報告 | 委員<br>9 名 |
| 2 | 令和 4 年 10 月 4 日 | 大阪府社会福祉会館 | ・委員長、副委員長の選任<br>・日常生活自立支援事業に対する運営監視の取組み<br>・令和 4 年度小委員会の日程及び班体制<br>・現地調査を行う班体制について<br>・堺市社会福祉協議会からの報告及び勧告（案）について | 委員<br>13 名 |
| 3 | 令和 4 年 12 月 26 日 | 大阪府社会福祉会館 | ・高槻市社会福祉協議会からの報告 | 委員<br>9 名 |
| 4 | 令和 5 年 3 月 28 日 | 大阪府社会福祉会館 | ・実施機関調査の報告<br>枚方市社会福祉協議会<br>・令和 5 年度計画案<br>・現場報告　大阪狭山市社会福祉協議会、門真市社会福祉協議会からの報告 | 委員<br>14 名 |

③運営監視小委員会委員長会議の開催（開催回数：3 回）

| | 開催日 | 会場 | 議題 |
|---|---|---|---|
| 1 | 令和 4 年 6 月 17 日 | 巽・中川法律事務所 | ・第 1 回運営監視小委員会の持ち方 |
| 2 | 令和 4 年 12 月 5 日 | 運営適正化委員会事務所横相談室 | ・第 3 回運営監視小委員会の持ち方 |
| 3 | 令和 5 年 3 月 17 日 | 運営適正化委員会事務所横相談室 | ・令和 5 年度運営適正化委員会事業計画<br>・運営監視委員会事業計画 |

④実施機関に対する現地調査（開催回数：5 回）

| | 開催日 | 実施機関 | 調査立会い者 |
|---|---|---|---|
| 1 | 令和 4 年 5 月 25 日 | 社会福祉法人<br>能勢町社会福祉協議会 | 能勢町社協 4 名、権利擁護推進室 1 名、事務局 2 名 |
| 2 | 令和 4 年 10 月 27 日 | 社会福祉法人<br>旭区社会福祉協議会 | 西尾委員、松上委員、旭区社協 3 名、大阪市社協 2 名、事務局 2 名 |
| 3 | 令和 4 年 11 月 28 日 | 社会福祉法人<br>此花区社会福祉協議会 | 濱田委員、石元委員、関口委員、大阪市社協 2 名、事務局 2 名、 |
| 4 | 令和 5 年 1 月 24 日 | 社会福祉法人<br>大阪狭山市会福祉協議会 | 柴原委員、川島委員、伊藤委員、桑原委員、大阪府 1 名、事務局 2 名 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5 | 令和５年２月 23 日 | 社会福祉法人<br>門真市社会福祉協議会 | 清水委員、谷川委員、久保委員、大阪府１名、事務局２名、権利擁護推進室１名 |

（３）苦情解決小委員会

①委員数 16 名（任期）令和４年９月１日～令和６年８月 31 日

| 属性 | 氏名 | 所属等 | 備考 |
|---|---|---|---|
| 社会福祉に関する学識経験者<br>（公益を代表する者） | 関川　雅世 | 兵庫大学 非常勤講師 | ○ |
| | 農野　寛治 | 常磐会短期大学　学長 | |
| | 山内　　稔 | 元大阪国際大学短期大学部 教授<br>児童育成協会　参事 | |
| | 高寺　　壽 | 大阪府民生委員児童委員協議会連合会　副会長 | |
| | 四宮　政利<br>栗野 太一郎 | 大阪市民生委員児童委員協議会　副会長 | 2月まで<br>3月より |
| | 淺野　幸子 | 公益社団法人 大阪介護福祉士会 会長 | |
| | 矢島　繁一 | 公益社団法人 大阪社会福祉士会　理事　副会長 | |
| | 森野　茂生 | 公益社団法人　毎日新聞大阪支社社会事業団<br>常務理事 | |
| 法律に関する学識経験者 | 中嶋　勝規 | 弁護士 | |
| | 堤　　茂豊 | 弁護士 | |
| | 藤井　啓太 | 弁護士 | |
| | 辻川　圭乃 | 弁護士 | ◎ |
| | 松野　剛史 | 公認会計士 | |
| 医療に関する学識経験者 | 前川たかし | 一般社団法人 大阪府医師会 理事 | |
| | 勝元　榮一 | 公益社団法人 大阪精神科診療所協会 理事 | |
| | 阪口 久喜子 | 一般社団法人 大阪精神保健福祉士協会 副会長 | |

◎委員長　○副委員長

②苦情解決小委員会の開催（開催回数：4回）

| | 開催日 | 会場 | 議題 | 出席者数 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 令和4年6月23日 | 大阪社会福祉指導センター | ・令和3年度事業報告<br>・苦情相談の対応（3月～5月）<br>・苦情の対応（検討事例報告）<br>・令和4年度事業計画 | 委員<br>14名 |
| 2 | 令和4年10月4日 | 大阪府社会福祉会館 | ・委員長及び副委員長の選出<br>・班体制及び巡回訪問計画案について<br>・苦情相談の対応（6月～8月） | 委員<br>11名 |
| 3 | 令和4年12月23日 | 大阪社会福祉指導センター | ・苦情相談の対応（9月～11月）<br>・苦情の対応（検討事例報告） | 委員<br>13名 |
| 4 | 令和5年3月24日 | 大阪社会福祉指導センター | ・苦情相談の対応（12月～2月）<br>・苦情の対応（検討事例報告）<br>・令和5年度事業計画(案)<br>・令和5年度苦情解決小委員会事業計画(案) | 委員<br>13名 |

苦情解決の体制として、4班（委員4名）に分けた班体制をとっており、個別の苦情に対して、班ごとに相談者からの聴き取り、事業者への調査、あっせん・調整などの具体的解決を行う権限が与えられている。また、班で行った対応や活動状況は、苦情解決小委員会（全体会・委員16名）において報告され、委員会において了承・確認を行うことになっている。

③苦情解決小委員会正副委員長会議の開催（開催回数：3回）

| | 開催日 | 会場 | 議題 | 出席者 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 令和4年6月16日 | 運営適正化委員会事務室 | ・苦情相談の対応（3月～5月）<br>・事業報告、事業計画 | 委員長<br>副委員長 |
| 2 | 令和4年12月15日 | 運営適正化委員会事務室 | ・苦情相談の対応（9月～11月）<br>・苦情の対応（検討事例報告） | 委員長<br>副委員長 |
| 3 | 令和5年3月9日 | 〃 | ・苦情相談の対応（12月～2月）<br>・苦情の対応（検討事例報告）<br>・令和5年度事業計画(案)等 | 委員長<br>副委員長 |

④　苦情相談受付件数

令和4年度の新規苦情相談件数は535件。その他の問い合わせ等は116件。

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 新規 | 51 | 38 | 63 | 43 | 43 | 51 | 33 | 55 | 46 | 38 | 25 | 49 | 535 |
| 問合せ | 12 | 15 | 13 | 4 | 11 | 7 | 7 | 5 | 8 | 4 | 17 | 13 | 116 |

新規相談や再相談、事業者への苦情申し立て及び聴き取り調査、連絡、調整、その他の問い合わせ等を含めた全ての総相談件数は1,214件

| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 総相談 | 105 | 107 | 147 | 74 | 83 | 88 | 86 | 94 | 110 | 89 | 92 | 139 | 1,214 |

⑤　委員による苦情相談対応（事務局にて毎月１回：合計 12 回）
委員による苦情解決対応と苦情内容の課題分析のため当番制で事務局に１日滞在。

⑥　委員による事業者への巡回訪問
本制度の対象となる社会福祉施設に対して、事業者段階における苦情対応が適切に行われることを目的に、4 ヶ所の巡回訪問を行っている。
今年度は、新型コロナウィルス感染症の社会福祉施設での感染予防の観点から中止した。

### （４）調査研究
苦情解決第三者委員研修会参加申込者を対象に「第三者委員の活動状況」「第三者委員の役割と課題」等について調査を行った。

### （５）研修の実施
①「苦情解決第三者委員研修会」
第三者委員活動の活性化を目的に研修会を開催した

| | 開催日 | 会場 | 研修内容 | 参加者 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 令和 4 年 12 月 19 日 | オンライン研修 | 講義「苦情解決の仕組みにおける第三者委員の役割について」<br>講師：井元　真澄 氏<br>（梅花女子大学　心理こども学部こども教育学科　教授）<br>事例報告「事業所における第三者委員活動等について」<br>社会福祉法人　ひじり福祉会　特別養護老人ホーム　紅葉の郷　理事長　安達　弘　氏<br>第三者委員　稲井　信也　氏<br>グループワーク | 44 名 |

②他機関主催の研修会の講師派遣等
次の研修会に講師として運営適正化委員会事務局職員を派遣した。

| | 開催日 | 主催 | 研修内容 |
|---|---|---|---|
| 1 | 令和 4 年 10 月 27 日 | 福祉と人権の研修ネットワークおおさか<br>一般財団法人 大阪府地域福祉推進財団 | 「福祉サービスの苦情ってなんだろう」<br>～大阪の福祉スキルアップを目指して～<br>派遣職員名：瑞野事務局長 |

### （６）広報・啓発活動の実施
①「事業報告書」の発行
「令和３年度：事業報告書」を 2,300 部作成し、法人・施設等の関係機関に配布した
②その他「ポスター222 部、リーフレット２４２部、チラシ 314 部」、「第三者委員活動事例集」等を法人・事業所に配布した。

## （7）その他

①関係機関の会議への参加

関係機関の会議に事務局職員が参加した。

| | 開催日 | 主催 | 内容 |
|---|---|---|---|
| 1 | 令和4年10月24日～<br>11月14日 Web研修 | 全国社会福祉協議会 | ・運営適正化委員会の現状と今後<br>・苦情解決を通じた利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上<br>・精神障害への理解と苦情・相談対応<br>・精神障害者の苦情とその対応<br>・障害者施設における苦情相談への対応と福祉サービスの質の向上の取り組み |
| 2 | 令和5年3月3日 | 和歌山県社会福祉協議会 | 近畿ブロック運営適正化委員会事務局担当者会議 |

# 大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会　設置規程

（設置）

第 1 条　社会福祉法第 83 条の規定に基づき、大阪府社会福祉協議会（以下、「大阪府社協」という）に運営適正化委員会（以下、「委員会」という）を置く。

（目的）

第 2 条　委員会は、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、福祉サービス利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

（委員会の職務）

第 3 条　委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

一　福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、勧告等に関すること。

二　福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。

三　虐待等のおそれがある場合の大阪府知事等への通知に関すること。

四　その他、目的達成に必要なこと。

（委員）

第 4 条　委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより、大阪府社協会長が選任する。

一　社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者　10 名

二　社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、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　　5 名

三　社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者　5 名

四　法律に関し学識経験を有する者　　7 名

五　医療に関し学識経験を有する者　　5 名

2　大阪府社協会長は、委員の選任に当たり、選考委員会の同意を得なければならない。

3　選考委員会に関する事項は、別に定める規程による。

（任期）

第 5 条　委員の任期は 2 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　委員の再任はさまたげない。

（委員の解任）

第 6 条　大阪府社協会長は、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行為があると認められるときはこれを解任することができる。

（委員長等）

第７条　委員会に委員長１名、副委員長１名を置き、公益等を代表する委員の中から選任する。委員長は委員の互選によって選び、副委員長は、委員長が指名する。

2　委員長は会務を総理し、委員会を代表する。

3　委員長に事故あるときは、副委員長が、その職務を代行する。

（会議）

第８条　委員会は委員長が招集する。

2　委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決することができない。

3　委員会の議事は、出席した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。

（合議体）

第９条　委員会に次の各号に掲げる合議体を置く。

一　第３条第一号に掲げる職務を行う合議体。（「日常生活自立支援事業・運営監視小委員会」。以下「運営監視小委員会」という。）

二　第３条第二号に掲げる職務を行う合議体。（「福祉サービス苦情解決小委員会」。以下「苦情解決小委員会」という）

三　第一号、第二号に規定する合議体にそれぞれ複数で班を置くことができる。

2　運営監視小委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

一　社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者　２名

二　社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、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　５名

三　社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者　５名

四　法律に関し学識経験を有する者　２名

五　医療に関し学識経験を有する者　２名

3　苦情解決小委員会の委員は次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

一　社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者　８名

二　法律に関し学識経験を有する者　５名

三　医療に関し学識経験を有する者　３名

4　前項に規定する小委員会それぞれに委員長１名、副委員長若干名を置き、公益等を代表する者から、これを選任する。委員長は、委員の互選によって選び、副委員長は委員長が指名する。

5　委員長は会務を総理し、小委員会を代表する。

6　委員長に事故あるときは、副委員長が、その職務を代行する。
7 小委員会は、委員長が招集する。
8 小委員会は、委員総数の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない。
9 小委員会の議事は、出席した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。
10 委員会において別段の定めをした場合のほかは、小委員会の議決をもって委員会の議決とする。
11 その他、小委員会の運営について必要な事項は別に定める。

（委員の守秘義務）

第 10 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。

（情報の公開）

第 11 条　委員会は、年 1 回、委員会の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 12 条　委員会の事務をおこなうため、委員会に事務局を置く。
2 委員会の事務局職員又は職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。
3 その他、事務局に関する必要事項は、別に定める。

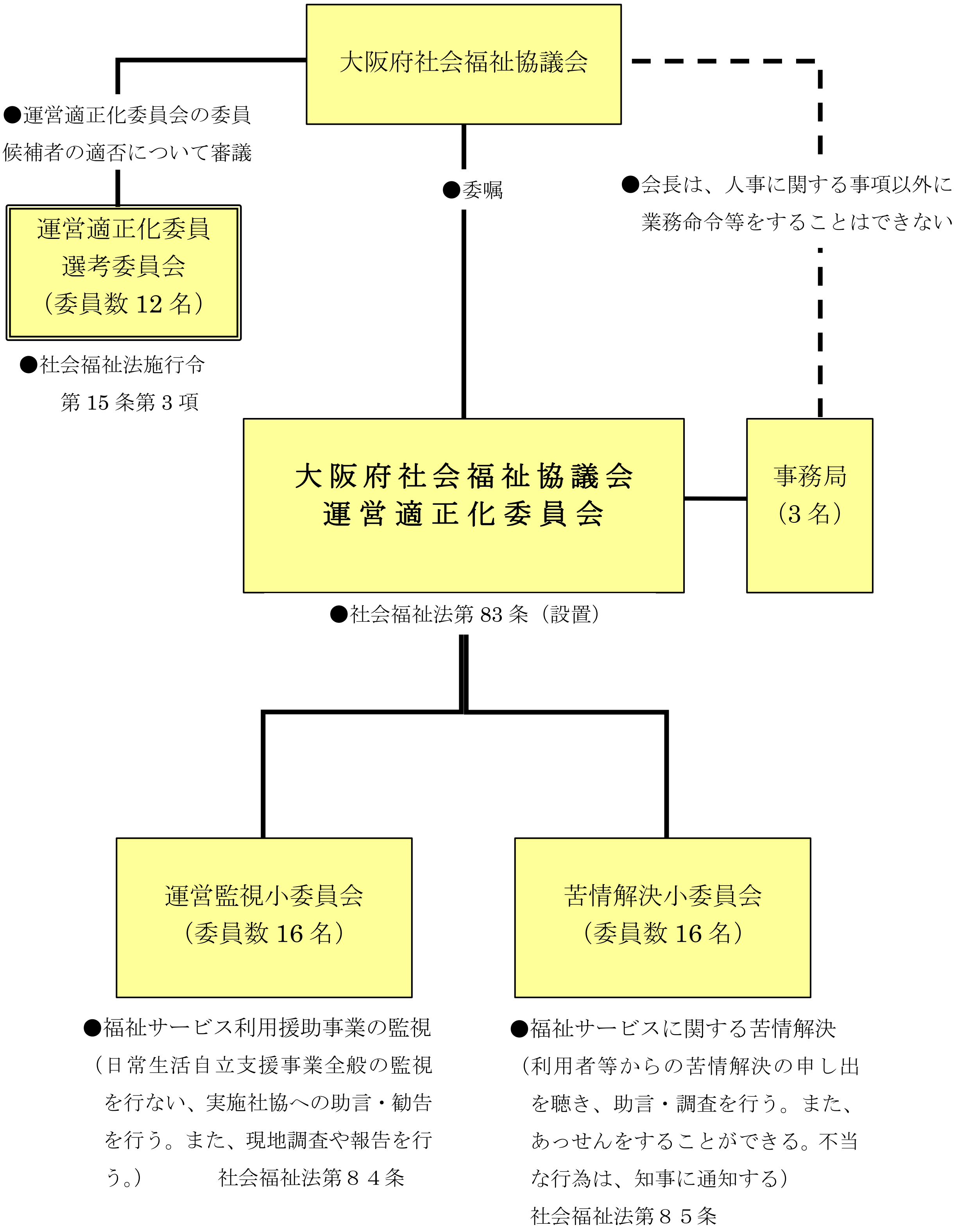
（その他）

第 13 条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営等に関して必要な事項は、別に定める。

附 則

この規程は、平成 29 年 12 月 4 日から施行する。
「運営適正化委員会設置要綱（平成 12 年 9 月 6 日施行）」は本規程の施行をもって廃止する。

# 大阪府社会福祉協議会　運営適正化委員会の設置



# 運営監視事業

（１）　日常生活自立支援事業と運営監視について

（２）　実施機関の利用契約状況

## ３．運営監視事業

### （1）日常生活自立支援事業と運営監視について

＜制度創設の背景＞

○　平成 11 年 10 月に「地域福祉権利擁護事業」としてスタートした。
背景としては、社会福祉法や介護保険法の施行により、福祉サービスの利用者自らがサービスを選択し、契約により利用する制度に見直されたことによる。
認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など判断能力が必ずしも十分でない方々について、福祉サービスを利用する際の支援が課題となった。
また、こうした判断能力が十分でない方は、福祉サービスを適切に利用できないだけでなく、日常的な金銭管理を一人では行うことも困難なことが多いのが実情であり、適切な対応が課題となっていた。

○　日常生活自立支援事業は、制度発足以来、認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など判断能力が十分でない方々が、地域において自立した生活が送れるよう、福祉サービスの利用に関する情報提供、助言、手続きの援助、利用料の支払い等、福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を行うものである。

○　具体的には、本人または代理人が社会福祉協議会等との委任契約を締結することによってこのサービスを利用することになる。
市区町村社会福祉協議会に配置された「専門員」が利用者の各種相談に応じるとともに、利用者ごとに適切な援助内容を定め、直接援助を行う担当の「生活支援員」を決め、具体的なサービスはその生活支援員が行うこととなる。

○　日常生活自立支援事業は、社会福祉法上「福祉サービス利用援助事業」として第 2 種社会福祉事業に位置付けられている。これは、法律に規定することにより、その適正な運営を確保し、公的信頼性を高めるためであり、厚生労働省が「地域福祉権利擁護事業」として国庫補助とした。
平成 19 年 4 月、名称が変更され、「地域福祉権利擁護事業」から「日常生活自立支援事業」となったが、法的位置づけや、事業の内容に変更はない。

○　これらの事業が適正に運営されるよう監視を行う「運営適正化委員会（運営監視合議体）」を設けることにより、利用者が安心して利用できる仕組みとした。

＜事業の実施主体＞

事業の実施主体は、都道府県・指定都市社会福祉協議会である。
大阪府社協（41 市町村社協に事業を委託）
大阪市社協（24 区社協に事業を委託）
堺市社協

＜事業の対象者＞

判断能力が十分でない認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者など日常生活を営む上で必要となる福祉サービスの利用等について自己の判断で適切に行うことが困難な方。
同時に、本事業の契約内容に関して判断し得る能力を有していると認められることが必要。

＜援助の範囲＞

○　本事業の援助は、福祉サービスの利用援助、福祉サービスの利用に係る苦情解決制度の利用援助、住宅改造、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約及び住民票の届出等の行政手続きに関する援助、その他、福祉サービスの適切な利用のために必要な一連の援助。

○　上記に伴う援助内容として、預金の払い戻し、預金の解約、預金の預け入れの手続き等、利用者の日常生活費の管理（日常的金銭管理）、定期的な訪問による生活変化の察知（見守り）がある。

○　さらに実施主体の判断により、預貯金通帳等の書類預かりサービスを、福祉サービスの利用援助に付随して実施できることとしている。

＜具体的な援助の仕組み＞

○　本人と社会福祉協議会が利用契約を結ぶ。

○　具体的な援助は、社会福祉協議会に雇用される「専門員」と「生活支援員」が行う。

「専　門　員」…　初期相談から本人に必要な援助の特定（支援計画の策定）、本事業に必要な契約締結能力の確認、契約締結に関する業務を行う。

「生活支援員」…　定められた支援計画に基づき、定期的にあるいは本人から依頼のあった際に援助を行う。

＜安心して利用してもらうための仕組み＞

「契約締結審査会」…　本人の契約締結能力に疑義が生じた時に相談できるよう、専門家からなる「契約締結審査会」を設置する。

「運営適正化委員会」…　事業の透明性、公正性の担保や本事業に関する苦情解決のため、実施主体は運営適正化委員会に対し、事業の実施状況について定期的に報告する義務があるとし、委員会は事業者に対し必要な助言又は勧告をすることができるとしている。

◇　社会福祉法

（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）
第八十四条
　運営適正化委員会は、第八十一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。

◇　平成 12 年 6 月 7 日　厚生省社会・援護局長　「運営適正化委員会の設置要綱について」

運営監視合議体は、福祉サービス利用援助事業の実施主体（都道府県社会福祉協議会から委託を受けて実施する者を含む）が行う事業の透明性、公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するため、実施主体から定期的に業務実施状況（契約締結審査会による審査を含む）について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言、現地調査又は勧告を行うものとする。

（2） 実施機関の利用契約状況

① 大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室

| 市町村名 | 令和4年度新規契約件数 | | | | | 令和4年度契約終了件数 | | | | | 令和4年度末利用件数 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 |
| 岸和田市 | 31 | 10 | 25 | 0 | 66 | 38 | 8 | 17 | 0 | 63 | 134 | 78 | 151 | 0 | 363 |
| 豊中市 | 14 | 1 | 9 | 0 | 24 | 23 | 2 | 12 | 0 | 37 | 82 | 15 | 74 | 0 | 171 |
| 池田市 | 6 | 0 | 3 | 0 | 9 | 4 | 1 | 2 | 0 | 7 | 9 | 4 | 11 | 0 | 24 |
| 吹田市 | 1 | 3 | 5 | 0 | 9 | 4 | 2 | 7 | 0 | 13 | 7 | 27 | 60 | 0 | 94 |
| 泉大津市 | 15 | 3 | 5 | 0 | 23 | 5 | 3 | 3 | 0 | 11 | 40 | 19 | 26 | 0 | 85 |
| 高槻市 | 3 | 5 | 6 | 0 | 14 | 7 | 1 | 5 | 0 | 13 | 30 | 29 | 29 | 0 | 88 |
| 貝塚市 | 2 | 3 | 2 | 0 | 7 | 3 | 2 | 3 | 0 | 8 | 25 | 26 | 25 | 0 | 76 |
| 守口市 | 20 | 3 | 2 | 0 | 25 | 16 | 3 | 3 | 0 | 22 | 45 | 18 | 29 | 0 | 92 |
| 枚方市 | 4 | 4 | 7 | 0 | 15 | 12 | 1 | 3 | 0 | 16 | 36 | 45 | 58 | 0 | 139 |
| 茨木市 | 4 | 2 | 6 | 0 | 12 | 7 | 1 | 5 | 0 | 13 | 27 | 31 | 35 | 0 | 93 |
| 八尾市 | 7 | 4 | 14 | 0 | 25 | 4 | 3 | 5 | 0 | 12 | 39 | 49 | 77 | 0 | 165 |
| 泉佐野市 | 6 | 0 | 3 | 0 | 9 | 2 | 4 | 3 | 0 | 9 | 11 | 22 | 23 | 0 | 56 |
| 富田林市 | 5 | 1 | 2 | 0 | 8 | 5 | 1 | 1 | 0 | 7 | 13 | 19 | 17 | 0 | 49 |
| 寝屋川市 | 2 | 2 | 10 | 0 | 14 | 6 | 3 | 7 | 0 | 16 | 16 | 32 | 63 | 0 | 111 |
| 河内長野市 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 | 12 | 8 | 20 | 0 | 40 |
| 松原市 | 8 | 0 | 3 | 0 | 11 | 3 | 2 | 5 | 0 | 10 | 13 | 12 | 28 | 0 | 53 |
| 大東市 | 9 | 2 | 5 | 0 | 16 | 5 | 1 | 1 | 0 | 7 | 24 | 29 | 32 | 0 | 85 |
| 和泉市 | 2 | 4 | 5 | 0 | 11 | 4 | 1 | 5 | 0 | 10 | 10 | 27 | 34 | 0 | 71 |
| 箕面市 | 7 | 1 | 3 | 0 | 11 | 5 | 3 | 3 | 0 | 11 | 18 | 18 | 17 | 0 | 53 |
| 柏原市 | 4 | 1 | 1 | 0 | 6 | 6 | 0 | 5 | 0 | 11 | 12 | 10 | 22 | 0 | 44 |
| 羽曳野市 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 6 | 7 | 13 | 29 | 0 | 49 |
| 門真市 | 7 | 4 | 8 | 0 | 19 | 6 | 3 | 4 | 0 | 13 | 21 | 23 | 24 | 0 | 68 |
| 摂津市 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 2 | 0 | 5 | 8 | 9 | 7 | 0 | 24 |
| 高石市 | 15 | 6 | 8 | 0 | 29 | 11 | 1 | 5 | 0 | 17 | 34 | 9 | 22 | 0 | 65 |
| 藤井寺市 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 9 | 0 | 2 | 0 | 11 | 11 | 12 | 8 | 0 | 31 |
| 東大阪市 | 13 | 8 | 11 | 0 | 32 | 28 | 10 | 27 | 0 | 65 | 72 | 91 | 170 | 0 | 333 |
| 泉南市 | 3 | 5 | 2 | 0 | 10 | 2 | 1 | 2 | 0 | 5 | 12 | 46 | 16 | 0 | 74 |
| 四條畷市 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 21 | 8 | 3 | 0 | 32 |
| 交野市 | 5 | 0 | 4 | 0 | 9 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 7 | 10 | 14 | 0 | 31 |
| 大阪狭山市 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 2 | 8 | 22 | 0 | 32 |
| 阪南市 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 7 | 3 | 0 | 0 | 10 | 10 | 24 | 19 | 0 | 53 |
| 島本町 | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 6 | 21 | 0 | 32 |
| 豊能町 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 5 |
| 能勢町 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 | 4 | 5 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| 忠岡町 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 | 6 | 8 | 6 | 5 | 0 | 19 |
| 熊取町 | 3 | 1 | 4 | 0 | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 11 | 7 | 26 | 0 | 44 |
| 田尻町 | 2 | 1 | 2 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 7 | 0 | 14 |
| 岬町 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 3 | 1 | 2 | 0 | 6 | 11 | 5 | 5 | 0 | 21 |
| 太子町 | 1 | 4 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 18 | 0 | 0 | 20 |
| 河南町 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 5 | 0 | 10 |
| 千早赤阪村 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 1 | 1 | 0 | 7 |
| 合計 | 213 | 86 | 169 | 0 | 468 | 243 | 74 | 148 | 0 | 465 | 864 | 822 | 1,236 | 0 | 2,922 |

② 社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会 あんしんさぽーと

| 区名 | 令和４年度新規契約数 | | | | | 令和４年度新契約終了数 | | | | | 令和４年度末利用者数 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 |
| 北区 | 4 | 0 | 2 | 0 | 6 | 6 | 1 | 0 | 1 | 8 | 20 | 12 | 11 | 0 | 43 |
| 都島区 | 5 | 0 | 1 | 0 | 6 | 11 | 0 | 1 | 0 | 12 | 25 | 8 | 7 | 0 | 40 |
| 福島区 | 10 | 2 | 6 | 0 | 18 | 3 | 2 | 2 | 0 | 7 | 16 | 9 | 7 | 0 | 32 |
| 此花区 | 7 | 2 | 1 | 0 | 10 | 12 | 1 | 0 | 0 | 13 | 24 | 9 | 3 | 0 | 36 |
| 中央区 | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 | 4 | 0 | 2 | 0 | 6 | 25 | 5 | 2 | 0 | 32 |
| 西区 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 5 | 17 | 3 | 12 | 0 | 32 |
| 港区 | 9 | 1 | 3 | 0 | 13 | 12 | 2 | 2 | 0 | 16 | 39 | 33 | 24 | 0 | 96 |
| 大正区 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 10 | 2 | 1 | 0 | 13 | 33 | 7 | 15 | 0 | 55 |
| 天王寺区 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 14 | 2 | 8 | 0 | 24 |
| 浪速区 | 8 | 1 | 0 | 0 | 9 | 18 | 2 | 3 | 0 | 23 | 66 | 18 | 21 | 0 | 105 |
| 西淀川区 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 0 | 1 | 0 | 7 | 28 | 22 | 22 | 0 | 72 |
| 淀川区 | 8 | 1 | 4 | 0 | 13 | 12 | 1 | 5 | 0 | 18 | 37 | 14 | 33 | 0 | 84 |
| 東淀川区 | 24 | 7 | 5 | 0 | 36 | 31 | 1 | 1 | 0 | 33 | 110 | 44 | 50 | 0 | 204 |
| 東成区 | 5 | 2 | 1 | 0 | 8 | 5 | 3 | 3 | 0 | 11 | 32 | 15 | 19 | 0 | 66 |
| 生野区 | 18 | 3 | 12 | 0 | 33 | 22 | 1 | 6 | 0 | 29 | 78 | 24 | 44 | 0 | 146 |
| 旭区 | 8 | 3 | 1 | 0 | 12 | 11 | 3 | 4 | 0 | 18 | 26 | 34 | 30 | 0 | 90 |
| 城東区 | 19 | 1 | 5 | 0 | 25 | 17 | 2 | 3 | 0 | 22 | 67 | 42 | 37 | 0 | 146 |
| 鶴見区 | 4 | 3 | 1 | 0 | 8 | 7 | 4 | 2 | 0 | 13 | 31 | 33 | 17 | 0 | 81 |
| 阿倍野区 | 7 | 3 | 1 | 0 | 11 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 19 | 10 | 9 | 0 | 38 |
| 住之江区 | 9 | 4 | 4 | 0 | 17 | 8 | 2 | 3 | 0 | 13 | 79 | 30 | 31 | 0 | 140 |
| 住吉区 | 15 | 1 | 6 | 0 | 22 | 13 | 1 | 4 | 0 | 18 | 66 | 30 | 26 | 0 | 122 |
| 東住吉区 | 3 | 4 | 5 | 0 | 12 | 23 | 2 | 9 | 0 | 34 | 82 | 41 | 39 | 0 | 162 |
| 平野区 | 11 | 11 | 9 | 0 | 31 | 16 | 3 | 5 | 0 | 24 | 83 | 68 | 61 | 0 | 212 |
| 西成区 | 37 | 13 | 11 | 0 | 61 | 57 | 10 | 10 | 0 | 77 | 243 | 100 | 122 | 0 | 465 |
| 計 | 221 | 65 | 80 | 0 | 366 | 315 | 44 | 68 | 1 | 428 | 1260 | 613 | 650 | 0 | 2,523 |

③ 社会福祉法人 堺市社会福祉協議会

| 市町村名 | 令和4年度新規契約件数 | | | | | 令和4年度契約終了件数 | | | | | 令和4年度末利用件数 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 | 認知症高齢者等 | 知的障がい者等 | 精神障がい者等 | その他 | 合計 |
| 堺市 | 26 | 12 | 19 | 5 | 62 | 26 | 11 | 22 | 2 | 61 | 90 | 180 | 133 | 17 | 420 |

# 苦情解決事業

（１）　苦情の特徴

（２）　苦情受付と対応

（３）　苦情相談対応事例

令和４年度の苦情相談件数は新規分で５３５件となりました。
その中から、８ケースを「苦情相談対応事例」として掲載いたします。
なお、各ケースの内容につきましては、個人情報の取り扱い規定を踏まえ、記載表現について配慮したものにしてあります。

## ４．苦情解決事業

### （1）苦情の特徴

○　令和 4 年度の新規苦情件数は 535 件。再相談、事業者への苦情の申し立て及び現地での聴き取り調査、連絡、調整、その他問い合わせ等を含めた総相談件数は 1,214 件となっている。(前年比 92.8%)となっている。

○　新規の分野別の件数では、障がい分野の苦情が 341 件（構成比 63.7%・前年比 115.2%）と最も多かった。次いで、高齢者分野の苦情件数が 86 件（構成比 16.4%前年比 88.7%）で減少傾向となっている。保育園等における虐待報道の影響により、児童分野 73 件（構成比 13.6%前年比 137.7%）で急増した。その他 35 件（構成比 6.5%前年比 64.8%）となっている。

○　申出人の属性は、本人 321 件（構成比 60.0%前年比 111.5%）、家族等 175 件（構成比 32.7%前年比 112.82%）、職員 17 件（構成比 3.2%前年比 73.9５）、代理人 0 件、その他 22 件 32 件（構成比 4.1%前年比 68.8%）となっている。

障がい分野の申出において、本人からが 256 件（構成比 78.9%）に及んでおり、相談窓口での聴き取り対応で苦慮することが増えている。

○　初回受付方法では電話が 438 件と最も多く、次いでメールが 76 件、書面 7 件、来所 14 件。なお、来所については新型コロナウィルス感染拡大を踏まえ、中止もしくは予約制で実施した。

### （2）苦情受付と対応

新規苦情受付状況（月別）

| 項目／月 | 苦情 | | | | | | その他問い合わせ等 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 受付 | 苦情解決の結果 | | | | | | |
| | | 相談助言 | 紹介伝達 | あっせん | 通知 | その他 | | |
| 4 | 51 | 30 | 4 | 0 | 0 | 17 | 12 | 63 |
| 5 | 38 | 13 | 6 | 0 | 0 | 19 | 15 | 53 |
| 6 | 63 | 30 | 4 | 0 | 0 | 29 | 13 | 76 |
| 7 | 43 | 28 | 2 | 0 | 0 | 13 | 4 | 47 |
| 8 | 43 | 26 | 2 | 0 | 0 | 15 | 11 | 54 |
| 9 | 51 | 15 | 8 | 0 | 0 | 28 | 7 | 58 |
| 10 | 33 | 4 | 1 | 0 | 2 | 26 | 7 | 40 |
| 11 | 55 | 8 | 18 | 0 | 6 | 23 | 5 | 60 |
| 12 | 46 | 1 | 32 | 0 | 0 | 13 | 8 | 54 |
| 1 | 38 | 4 | 24 | 0 | 0 | 10 | 4 | 42 |
| 2 | 25 | 1 | 22 | 0 | 0 | 2 | 17 | 42 |
| 3 | 49 | 3 | 43 | 0 | 0 | 3 | 13 | 62 |
| 合計 | 535 | 163 | 166 | 0 | 8 | 198 | 116 | 651 |

総苦情受付状況（月別）

| 項目／月 | 苦情 | | | | | | その他問い合わせ等 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 受付 | 苦情解決の結果 | | | | | | |
| | | 相談助言 | 紹介伝達 | あっせん | 通知 | その他 | | |
| 4 | 93 | 53 | 11 | 0 | 0 | 29 | 12 | 105 |
| 5 | 92 | 30 | 27 | 0 | 0 | 35 | 15 | 107 |
| 6 | 134 | 54 | 13 | 0 | 0 | 67 | 13 | 147 |
| 7 | 70 | 35 | 5 | 0 | 0 | 30 | 4 | 74 |
| 8 | 72 | 38 | 3 | 0 | 0 | 31 | 11 | 83 |
| 9 | 81 | 19 | 20 | 0 | 0 | 42 | 7 | 88 |
| 10 | 79 | 15 | 3 | 0 | 11 | 50 | 7 | 86 |
| 11 | 89 | 12 | 18 | 0 | 17 | 42 | 5 | 94 |
| 12 | 102 | 1 | 75 | 0 | 0 | 26 | 8 | 110 |
| 1 | 85 | 8 | 60 | 0 | 0 | 17 | 4 | 89 |
| 2 | 75 | 1 | 64 | 0 | 0 | 10 | 17 | 92 |
| 3 | 126 | 3 | 116 | 0 | 0 | 7 | 13 | 139 |
| 合計 | 1098 | 269 | 415 | 0 | 28 | 386 | 116 | 1214 |

苦情相談と内容（令和4年度）

◎新規相談件数

| サービス種別 | 区　　分 | 苦情受付件数 | 苦情 苦情解決結果 ①相談助言 | ②紹介伝達 | ③あっせん | ④通知 | ⑤その他 | ⑥継続中 | ⑦意見・要望 | その他問い合わせ等 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 高齢者福祉サービス | ①サービス内容（職員の接遇） | 20 | 11 | 3 | | | | | 6 | 3 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 19 | 9 | 4 | | | 1 | | 5 | 2 |
| | ③利用料 | 5 | 2 | 1 | | | 1 | | 1 | 3 |
| | ④説明・情報提供 | 3 | | 1 | | | 1 | | 1 | |
| | ⑤被害・損害 | 19 | 7 | 6 | | 1 | 2 | | 3 | 2 |
| | ⑥権利侵害 | 2 | | | | | 1 | | 1 | |
| | ⑦契約関係 | 10 | 2 | 3 | | | 1 | | 4 | 1 |
| | ⑧その他 | 8 | 5 | 1 | | | 1 | | 1 | 13 |
| | 小計 | 86 | 36 | 19 | | 1 | 8 | | 22 | 24 |
| 障がい者福祉サービス | ①サービス内容（職員の接遇） | 137 | 44 | 63 | | 1 | 14 | | 15 | 5 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 81 | 18 | 24 | | 2 | 5 | | 32 | 9 |
| | ③利用料 | 5 | 2 | 1 | | | | | 2 | 2 |
| | ④説明・情報提供 | 17 | 4 | 7 | | | 5 | | 1 | 5 |
| | ⑤被害・損害 | 21 | 5 | 3 | | | 4 | 1 | 8 | 3 |
| | ⑥権利侵害 | 17 | 4 | 6 | | 1 | 2 | | 4 | |
| | ⑦契約関係 | 25 | 9 | 8 | | | 3 | | 5 | 6 |
| | ⑧その他 | 38 | 4 | 6 | | 1 | 9 | | 18 | 27 |
| | 小計 | 341 | 90 | 118 | | 5 | 42 | 1 | 85 | 57 |
| 児童福祉サービス | ①サービス内容（職員の接遇） | 22 | 10 | 7 | | 1 | 2 | | 2 | 1 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 20 | 6 | 7 | | | 1 | | 6 | 2 |
| | ③利用料 | 2 | 2 | | | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | 6 | 1 | 2 | | | 2 | | 1 | 1 |
| | ⑤被害・損害 | 10 | 1 | 7 | | | | | 2 | 3 |
| | ⑥権利侵害 | | | | | | | | | |
| | ⑦契約関係 | 2 | 1 | | | | 1 | | | |
| | ⑧その他 | 11 | 5 | 1 | | | 2 | | 3 | 10 |
| | 小計 | 73 | 26 | 24 | | 1 | 8 | | 14 | 17 |
| その他の福祉サービス | ①サービス内容（職員の接遇） | 8 | 3 | 1 | | | | | 4 | |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 7 | 2 | 1 | | | 1 | | 3 | |
| | ③利用料 | | | | | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | 4 | 1 | 2 | | | | | 1 | |
| | ⑤被害・損害 | 3 | 1 | | | | | | 2 | 2 |
| | ⑥権利侵害 | 3 | | | | | | | 3 | |
| | ⑦契約関係 | 5 | 4 | | | | | | 1 | 1 |
| | ⑧その他 | 5 | | 1 | | 1 | 3 | | | 15 |
| | 小計 | 35 | 11 | 5 | | 1 | 4 | | 14 | 18 |
| 合計 | ①サービス内容（職員の接遇） | 187 | 68 | 74 | | 2 | 16 | | 27 | 9 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 127 | 35 | 36 | | 2 | 8 | | 46 | 13 |
| | ③利用料 | 12 | 6 | 2 | | | 1 | | 3 | 5 |
| | ④説明・情報提供 | 30 | 6 | 12 | | | 8 | | 4 | 6 |
| | ⑤被害・損害 | 53 | 14 | 16 | | 1 | 6 | 1 | 15 | 10 |
| | ⑥権利侵害 | 22 | 4 | 6 | | 1 | 3 | | 8 | |
| | ⑦契約関係 | 42 | 16 | 11 | | | 5 | | 10 | 8 |
| | ⑧その他 | 62 | 14 | 9 | | 2 | 15 | | 22 | 65 |
| | 合計 | 535 | 163 | 166 | | 8 | 62 | 1 | 135 | 116 |
| 令和3年度 | | 500 | | | | | | | | |
| 令和2年度 | | 549 | | | | | | | | |
| 令和元年度 | | 490 | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| ①サービス内容（職員の接遇） | 35.0% |
| ②サービス内容（サービスの質や量） | 23.7% |
| ③利用料 | 2.2% |
| ④説明・情報提供 | 5.6% |
| ⑤被害・損害 | 9.9% |
| ⑥権利侵害 | 4.1% |
| ⑦契約関係 | 7.9% |
| ⑧その他 | 11.6% |
| 合計 | 100.0% |

| | |
|---|---|
| 高齢者 | 16.1% |
| 障がい | 63.7% |
| 児童 | 13.6% |
| その他 | 6.5% |
| 合計 | 100.0% |

苦情相談と内容（令和4年度）
◎総相談件数（新規相談件数も含む）

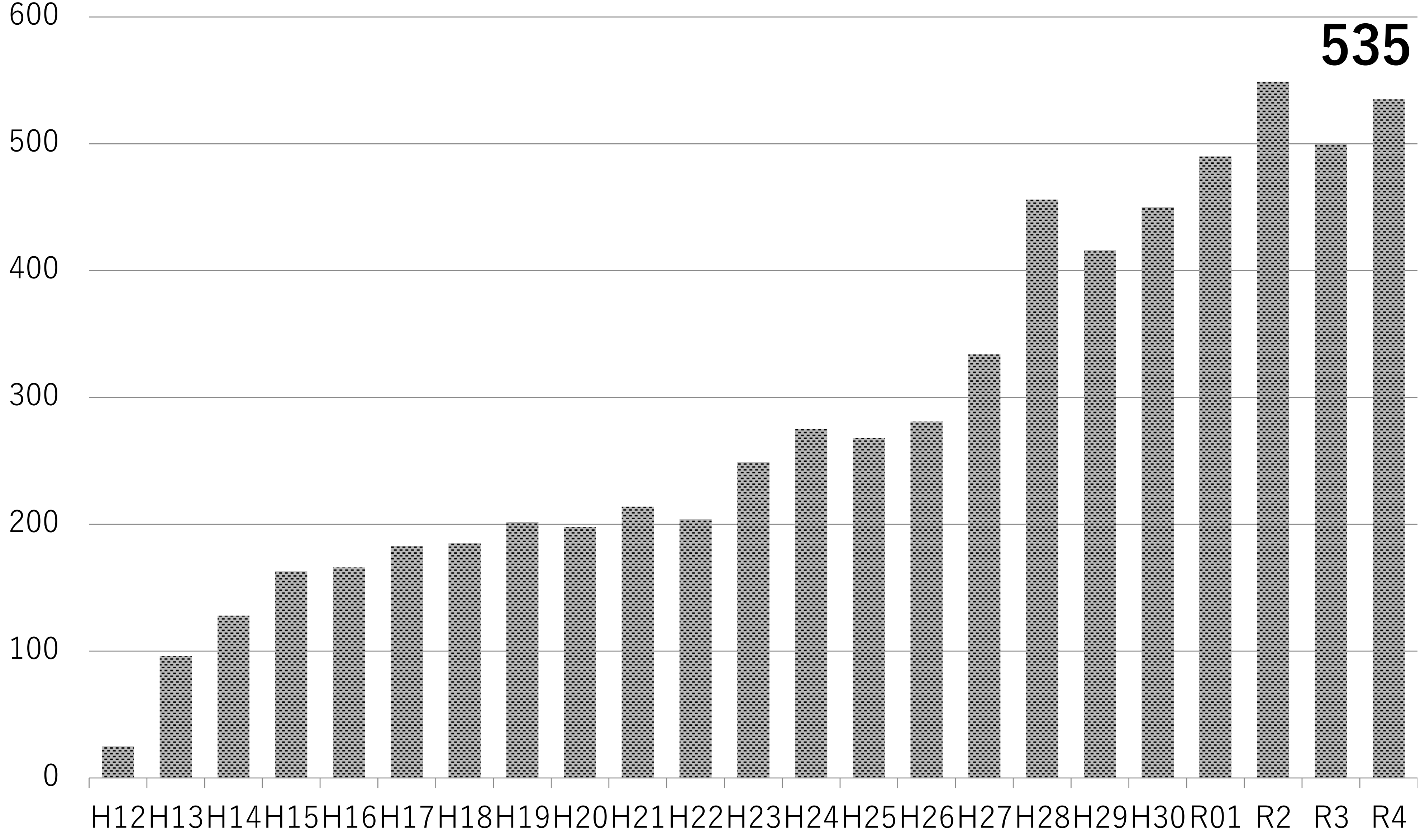
| サービス種別 | 区分 | 苦情受付件数 | 苦情 苦情解決結果 ①相談助言 | ②紹介伝達 | ③あっせん | ④通知 | ⑤その他 | ⑥継続中 | ⑦意見・要望 | その他問い合わせ等 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 高齢者福祉サービス | ①サービス内容（職員の接遇） | 37 | 15 | 10 | | | 4 | | 8 | 3 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 27 | 9 | 6 | | | 1 | | 11 | 2 |
| | ③利用料 | 5 | 2 | 1 | | | 1 | | 1 | 3 |
| | ④説明・情報提供 | 5 | | 3 | | | 1 | | 1 | |
| | ⑤被害・損害 | 36 | 11 | 13 | | 4 | 4 | | 4 | 2 |
| | ⑥権利侵害 | 4 | | | | | 3 | | 1 | |
| | ⑦契約関係 | 13 | 4 | 4 | | | 1 | | 4 | 1 |
| | ⑧その他 | 8 | 5 | 1 | | | 1 | | 1 | 13 |
| | 小計 | 135 | 46 | 38 | | 4 | 16 | | 31 | 24 |
| 障がい者福祉サービス | ①サービス内容（職員の接遇） | 320 | 86 | 174 | | 10 | 24 | | 26 | 5 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 180 | 29 | 71 | | 2 | 5 | | 73 | 9 |
| | ③利用料 | 16 | 5 | 9 | | | | | 2 | 2 |
| | ④説明・情報提供 | 36 | 8 | 17 | | | 7 | | 4 | 5 |
| | ⑤被害・損害 | 49 | 7 | 9 | | | 6 | 6 | 21 | 3 |
| | ⑥権利侵害 | 47 | 4 | 17 | | 7 | 6 | | 13 | |
| | ⑦契約関係 | 52 | 14 | 21 | | | 8 | | 9 | 6 |
| | ⑧その他 | 66 | 8 | 12 | | 2 | 13 | | 31 | 27 |
| | 小計 | 766 | 161 | 330 | | 21 | 69 | 6 | 179 | 57 |
| 児童福祉サービス | ①サービス内容（職員の接遇） | 43 | 20 | 11 | | 1 | 4 | | 7 | 1 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 37 | 10 | 13 | | | 2 | | 12 | 2 |
| | ③利用料 | 2 | 2 | | | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | 9 | 1 | 3 | | | 2 | | 3 | 1 |
| | ⑤被害・損害 | 14 | 1 | 9 | | | | | 4 | 3 |
| | ⑥権利侵害 | | | | | | | | | |
| | ⑦契約関係 | 4 | 3 | | | | 1 | | | |
| | ⑧その他 | 15 | 5 | 2 | | | 5 | | 3 | 10 |
| | 小計 | 124 | 42 | 38 | | 1 | 14 | | 29 | 17 |
| その他の福祉サービス | ①サービス内容（職員の接遇） | 18 | 5 | 2 | | | | | 11 | |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 17 | 3 | 3 | | | 1 | | 10 | |
| | ③利用料 | | | | | | | | | |
| | ④説明・情報提供 | 7 | 1 | 3 | | | | | 3 | |
| | ⑤被害・損害 | 3 | 1 | | | | | | 2 | 2 |
| | ⑥権利侵害 | 6 | | | | | | | 6 | |
| | ⑦契約関係 | 11 | 10 | | | | | | 1 | 1 |
| | ⑧その他 | 11 | | 1 | | 2 | 8 | | | 15 |
| | 小計 | 73 | 20 | 9 | | 2 | 9 | | 33 | 18 |
| 合計 | ①サービス内容（職員の接遇） | 418 | 126 | 197 | | 11 | 32 | | 52 | 9 |
| | ②サービス内容（サービスの質や量） | 261 | 51 | 93 | | 2 | 9 | | 106 | 13 |
| | ③利用料 | 23 | 9 | 10 | | | 1 | | 3 | 5 |
| | ④説明・情報提供 | 57 | 10 | 26 | | | 10 | | 11 | 6 |
| | ⑤被害・損害 | 102 | 20 | 31 | | 4 | 10 | 6 | 31 | 10 |
| | ⑥権利侵害 | 57 | 4 | 17 | | 7 | 9 | | 20 | |
| | ⑦契約関係 | 80 | 31 | 25 | | | 10 | | 14 | 8 |
| | ⑧その他 | 100 | 18 | 16 | | 4 | 27 | | 35 | 65 |
| | 合計 | 1,098 | 269 | 415 | | 28 | 108 | 6 | 272 | 116 |

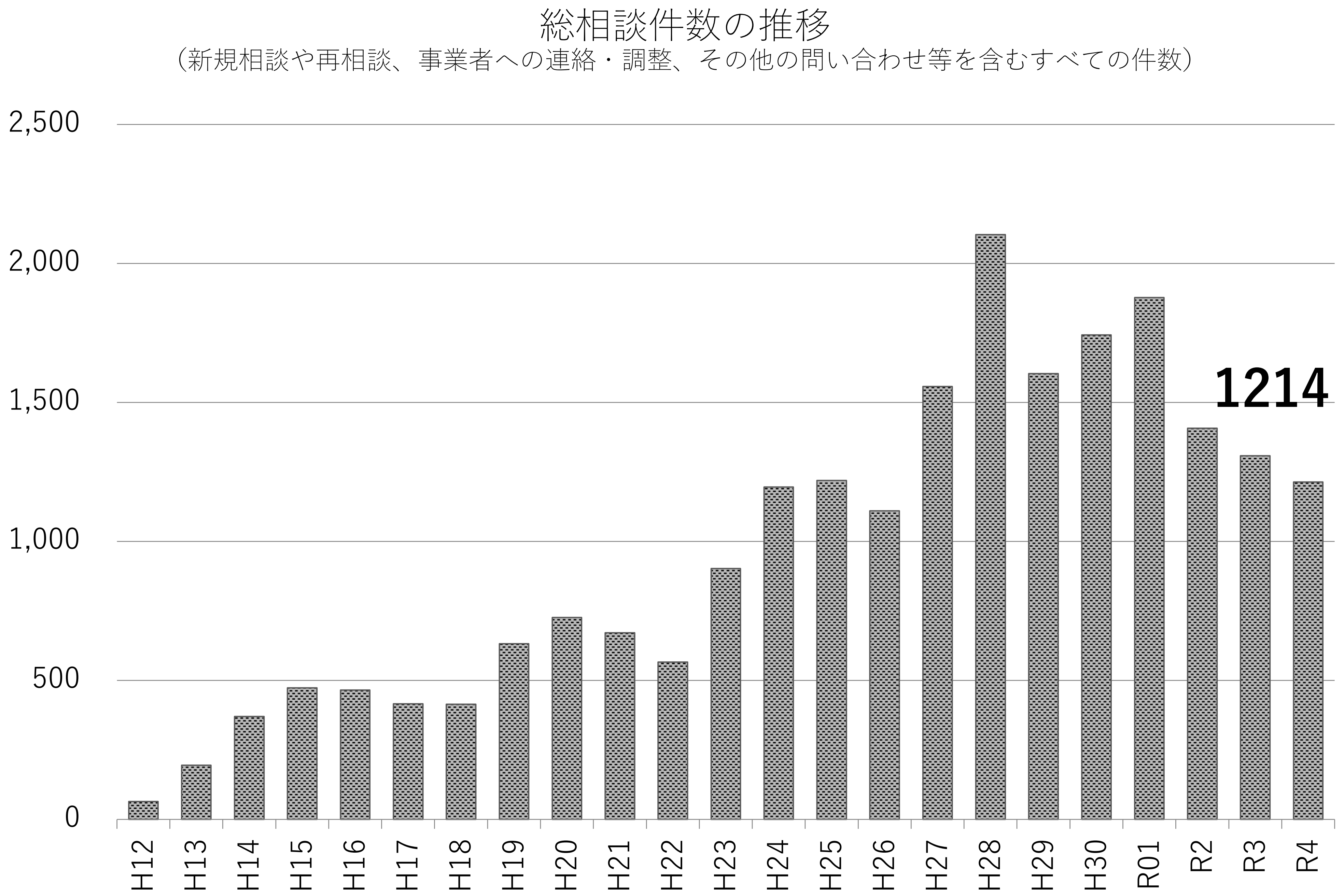
| | |
|---|---|
| 令和3年度 | 1,152 |
| 令和2年度 | 1,267 |
| 令和元年度 | 1,780 |

| | |
|---|---|
| ①サービス内容（職員の接遇） | 38.1% |
| ②サービス内容（サービスの質や量） | 23.8% |
| ③利用料 | 2.1% |
| ④説明・情報提供 | 5.2% |
| ⑤被害・損害 | 9.3% |
| ⑥権利侵害 | 5.2% |
| ⑦契約関係 | 7.3% |
| ⑧その他 | 9.1% |
| 合計 | 100.0% |

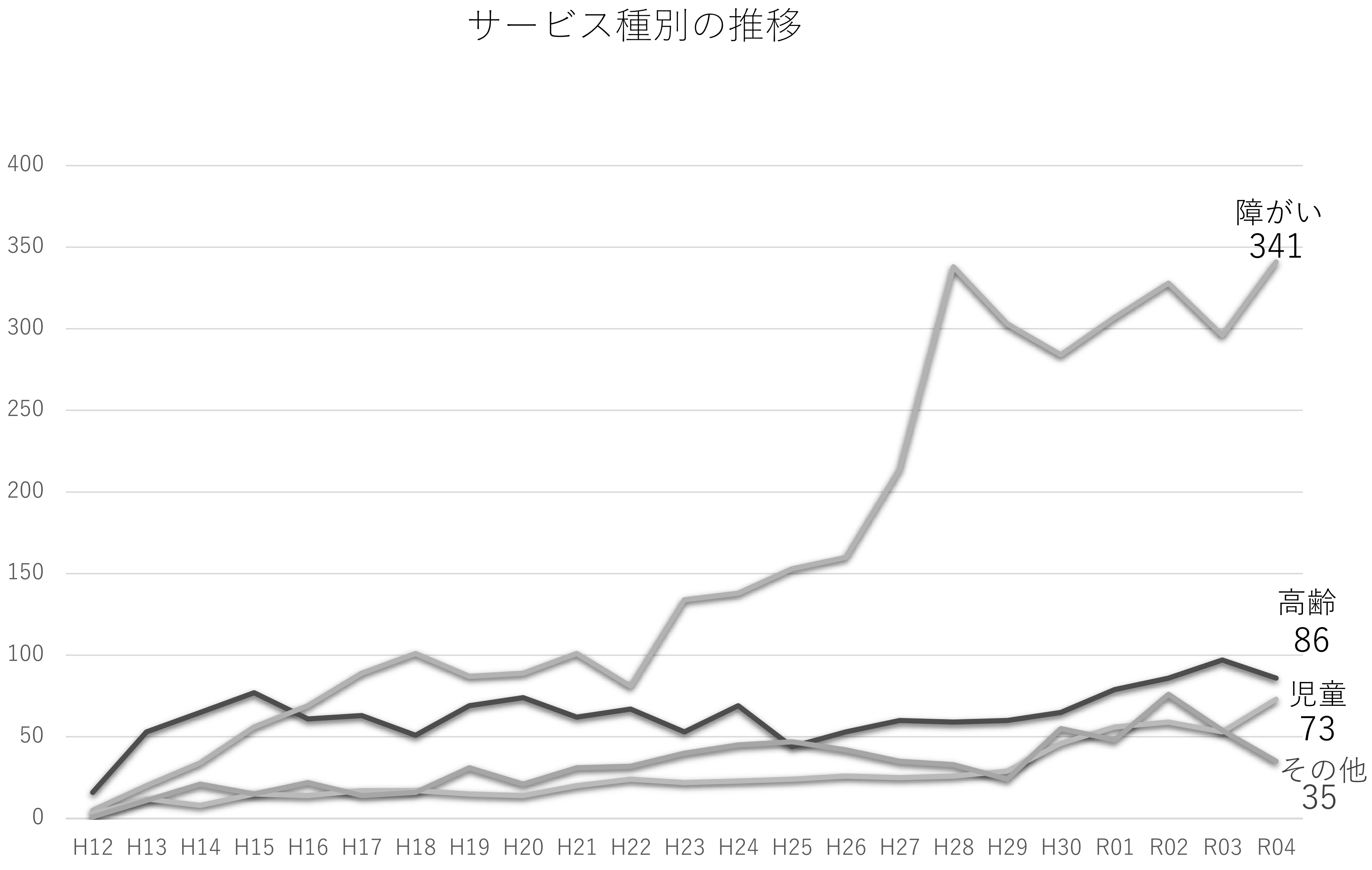
| | |
|---|---|
| 高齢者 | 12.3% |
| 障がい | 69.8% |
| 児童 | 11.3% |
| その他 | 6.6% |
| 合計 | 100.0% |

苦情相談件数の推移（新規相談件数）

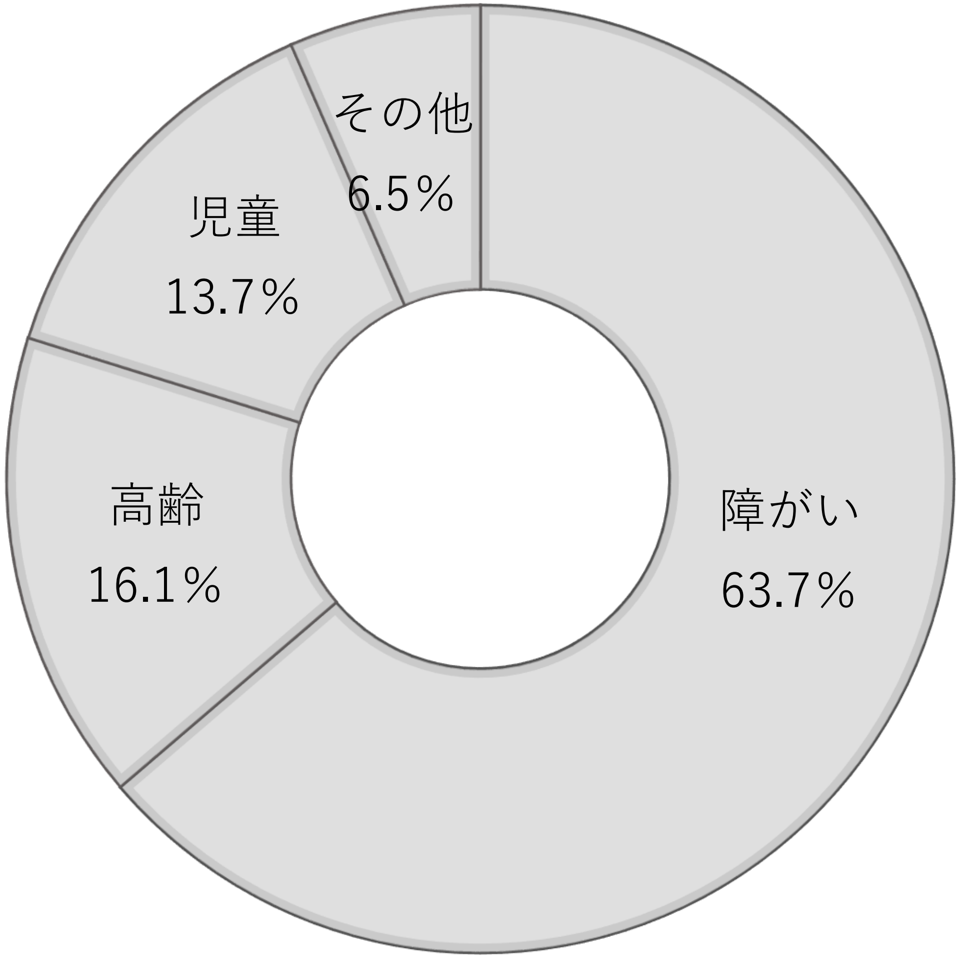




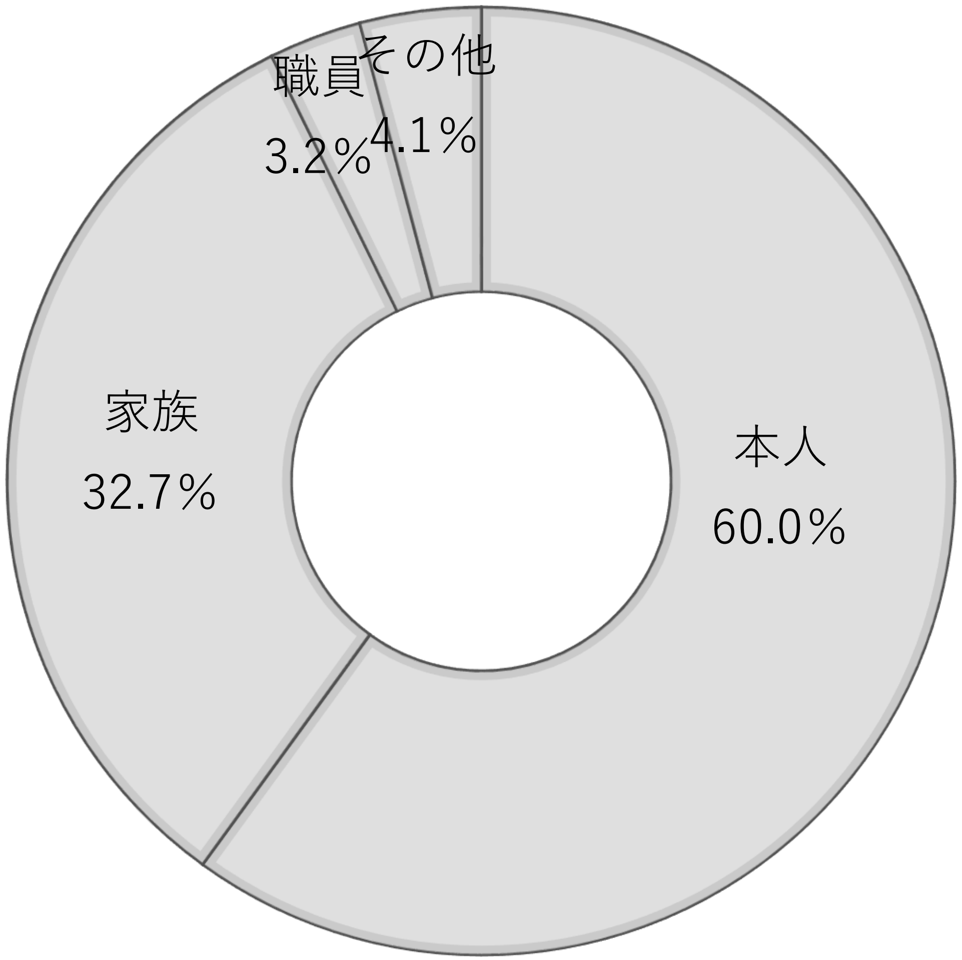
総相談件数の推移
（新規相談や再相談、事業者への連絡・調整、その他の問い合わせ等を含むすべての件数）
2,500
2,000
1,500
1,000
500
0
1214
H12
H13
H14
H15
H16
H17
H18
H19
H20
H21
H22
H23
H24
H25
H26
H27
H28
H29
H30
R01
R2
R3
R4

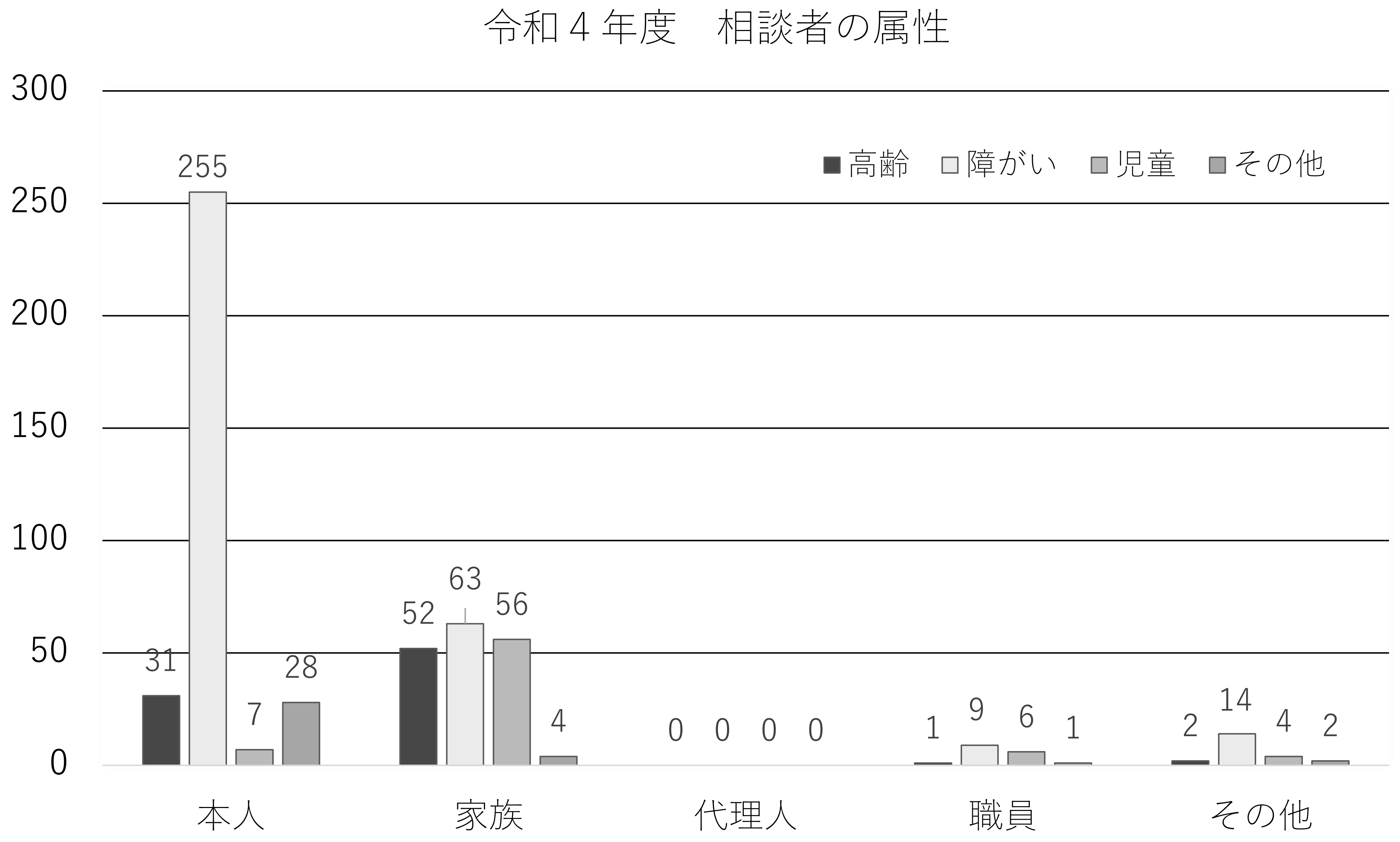

サービス種別の推移
400
350
300
250
200
150
100
50
0
H12
H13
H14
H15
H16
H17
H18
H19
H20
H21
H22
H23
H24
H25
H26
H27
H28
H29
H30
R01
R02
R03
R04
障がい
341
高齢
86
児童
73
その他
35

令和４年度　サービス種別



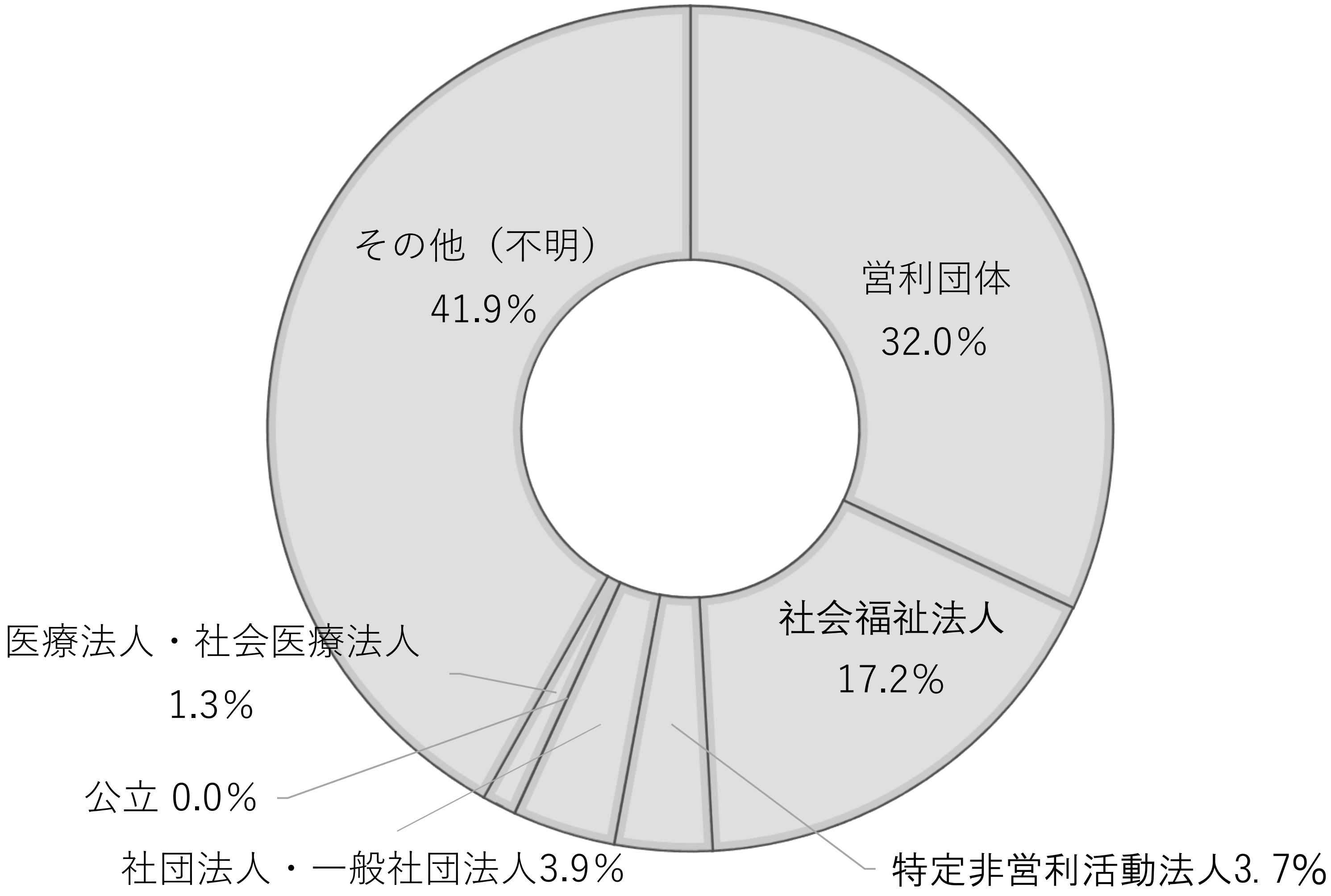
令和４年度　相談者の属性

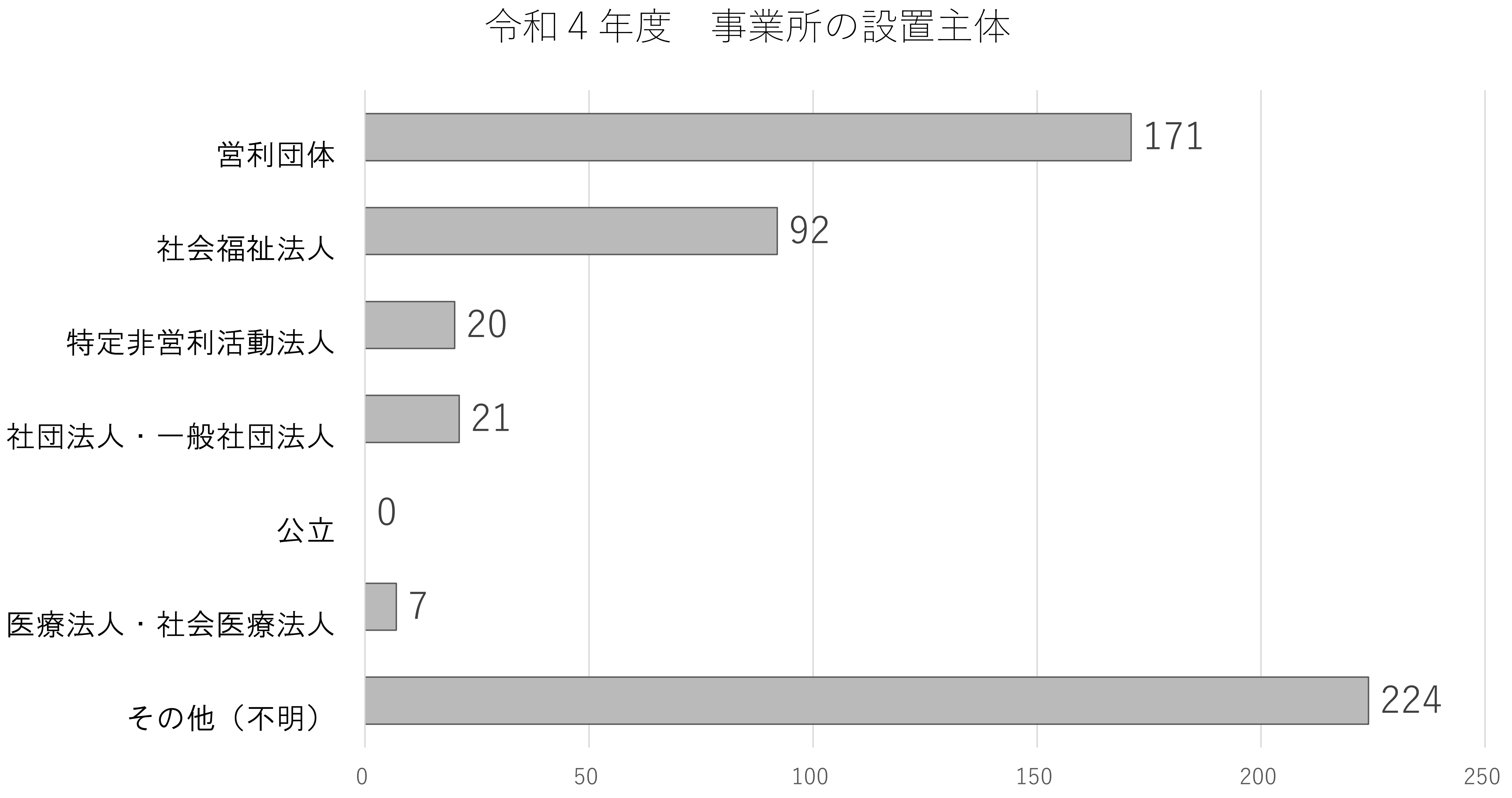




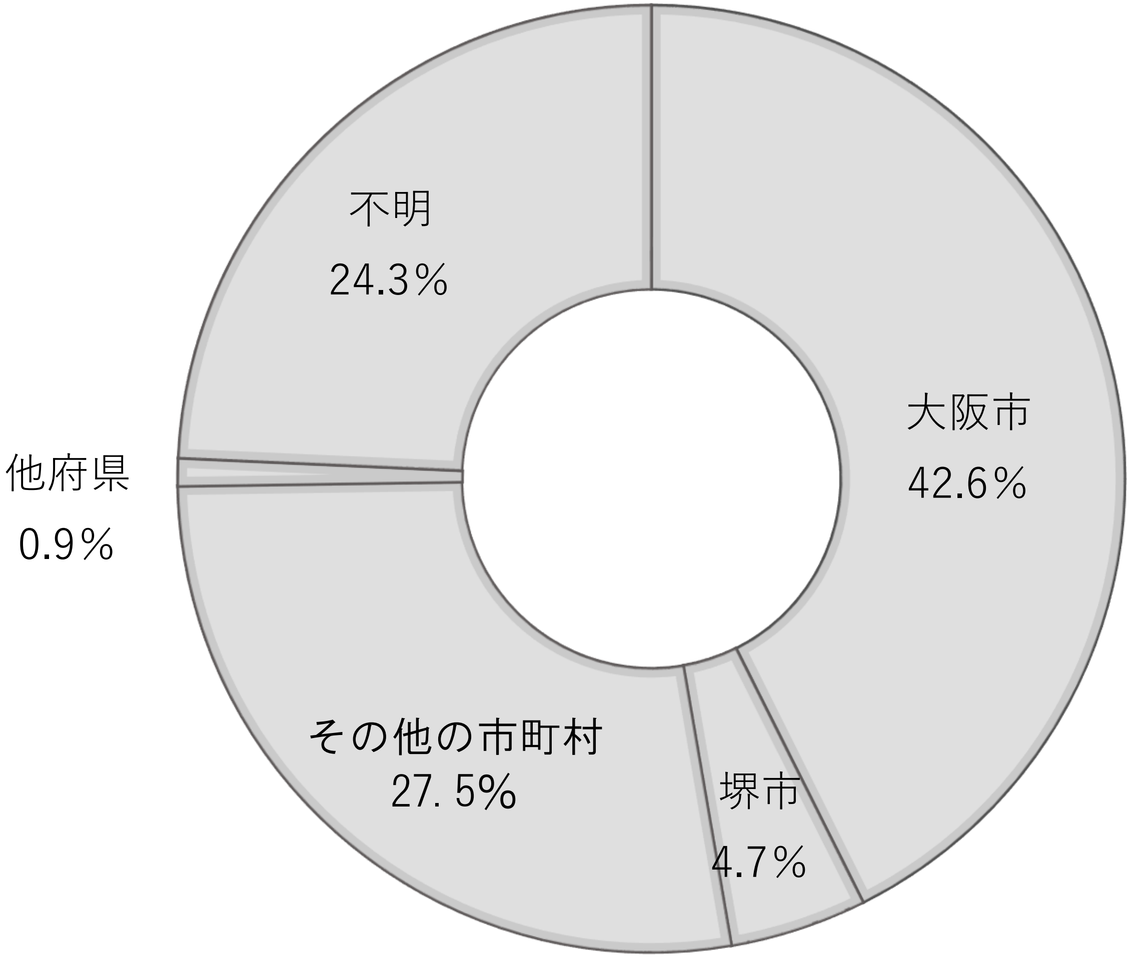
令和４年度　相談者の属性
高齢
障がい
児童
その他
300
250
200
150
100
50
0
255
31
7
28
52
63
56
4
0
0
0
0
1
9
6
1
2
14
4
2
本人
家族
代理人
職員
その他

令和４年度　事業所の設置主体

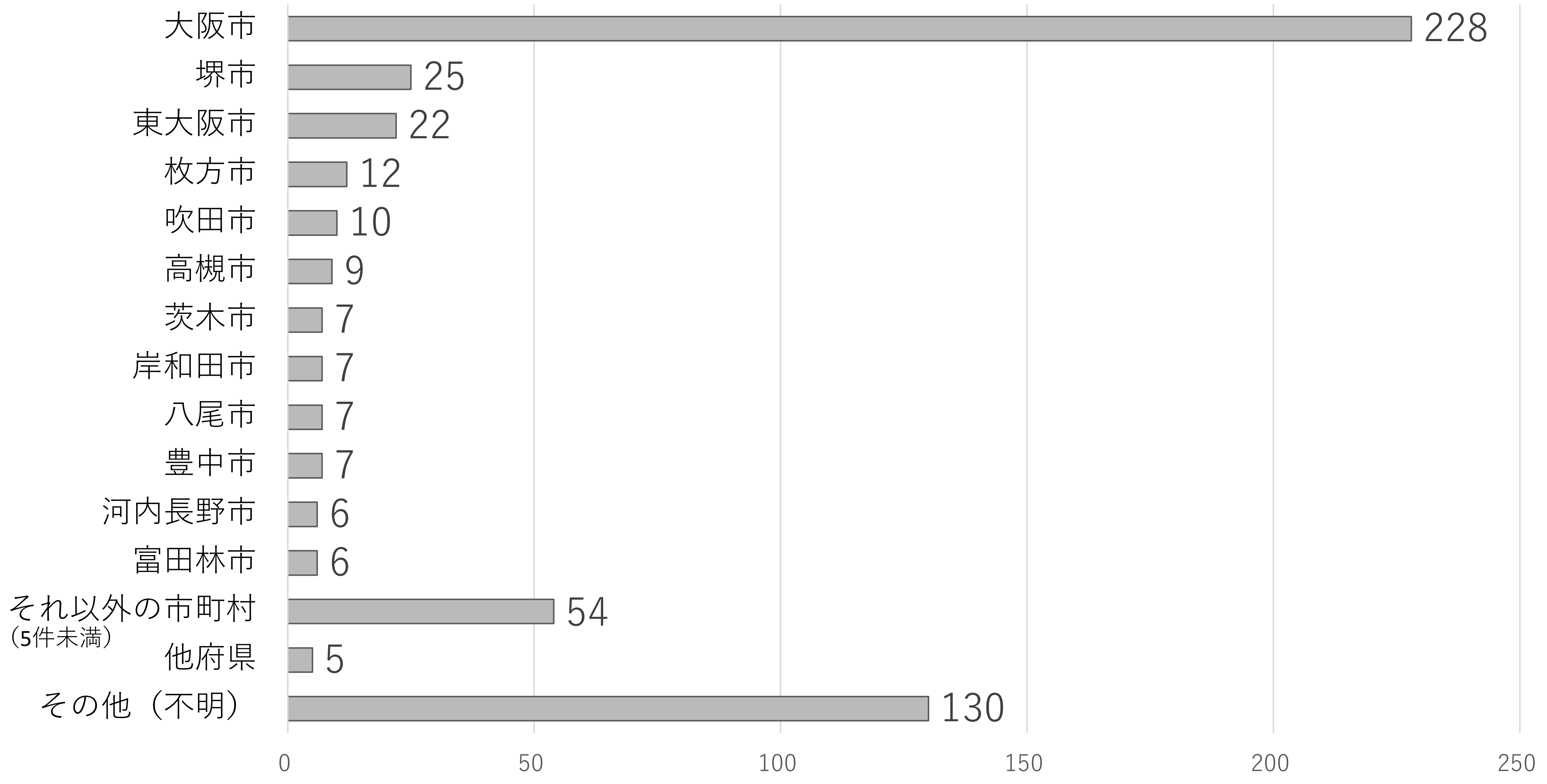


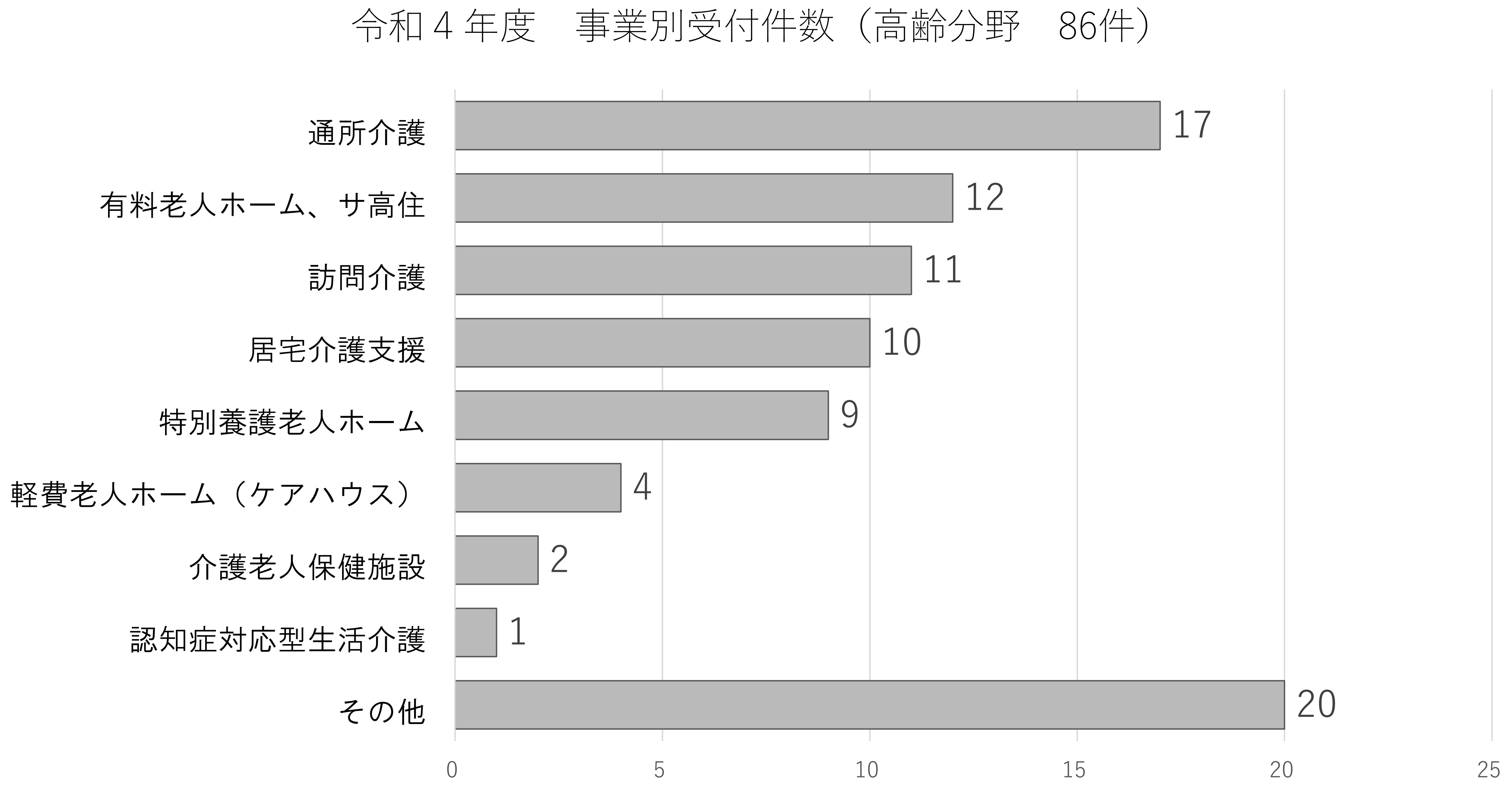

令和４年度　事業所の設置主体
営利団体
社会福祉法人
特定非営利活動法人
社団法人・一般社団法人
公立
医療法人・社会医療法人
その他（不明）
171
92
20
21
0
7
224
0
50
100
150
200
250

令和４年度　事業所の所在地



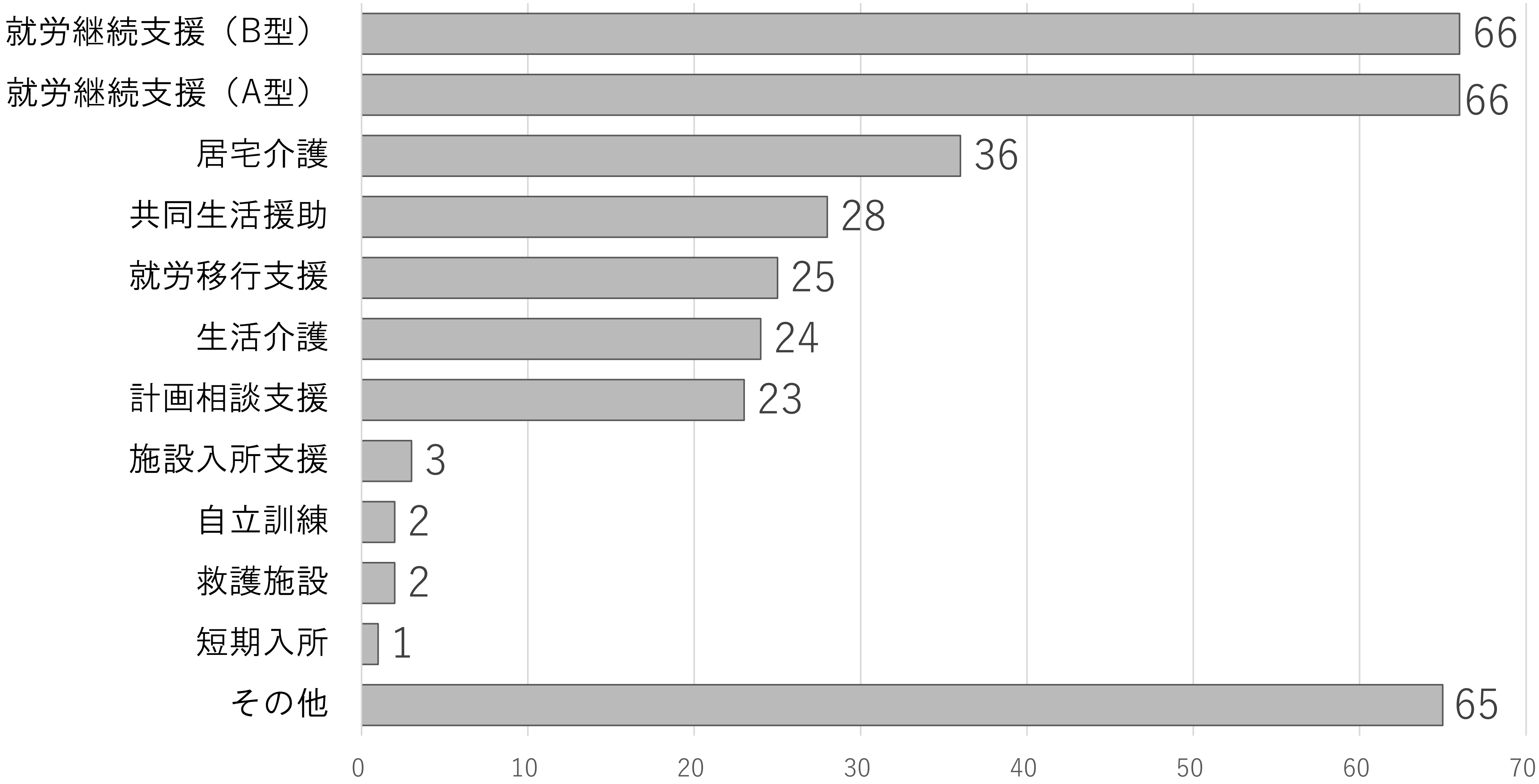
## 令和４年度　事業所の所在地

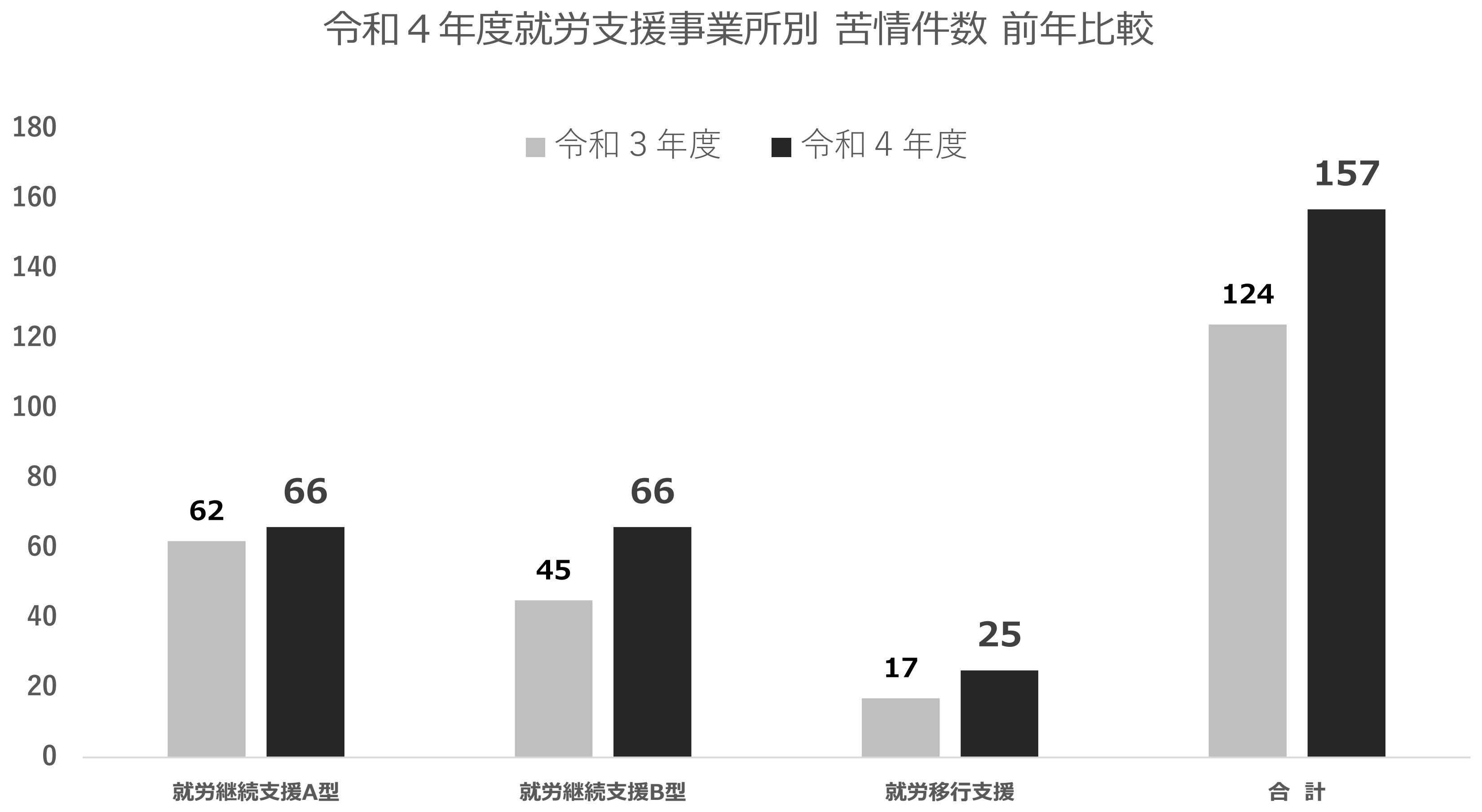


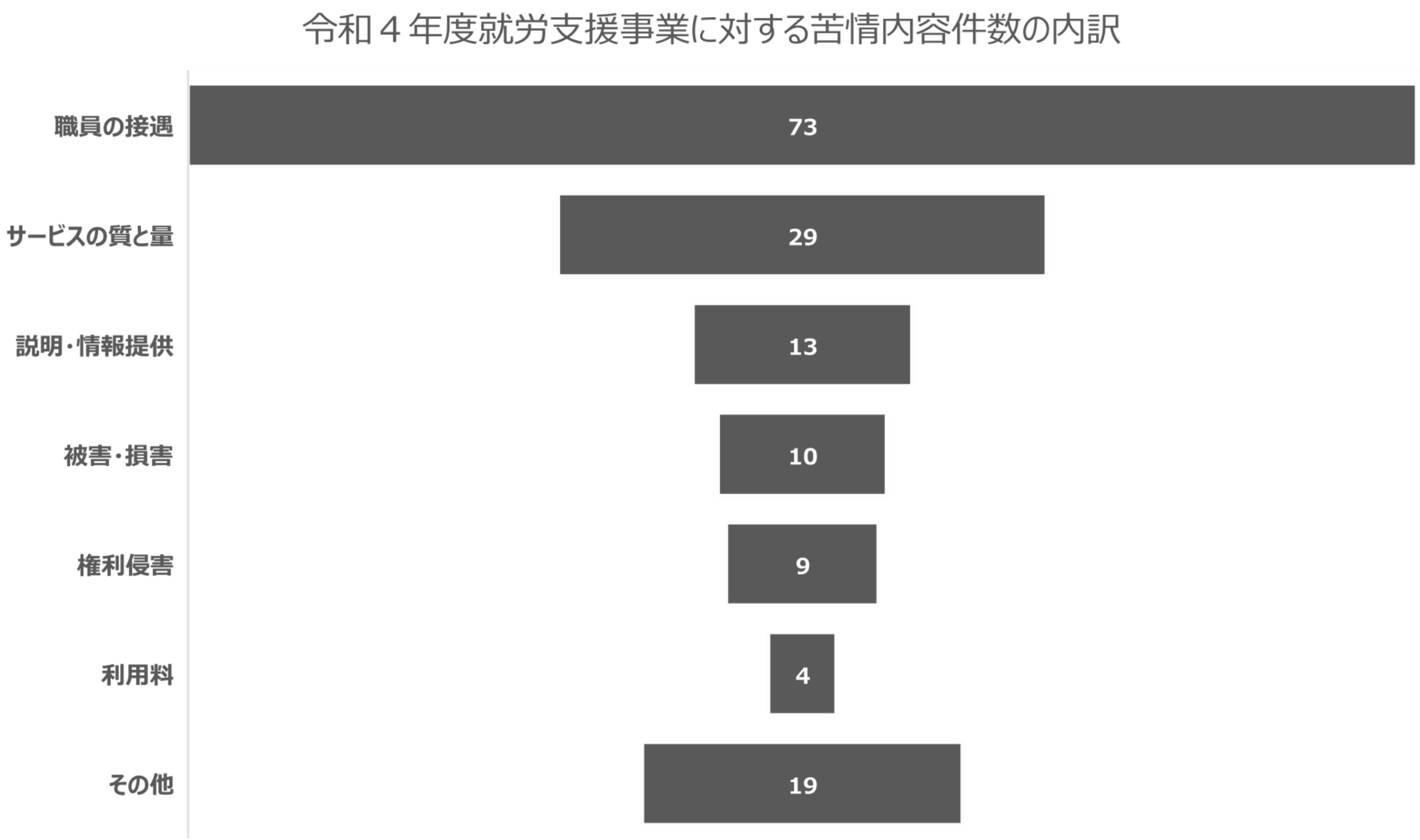


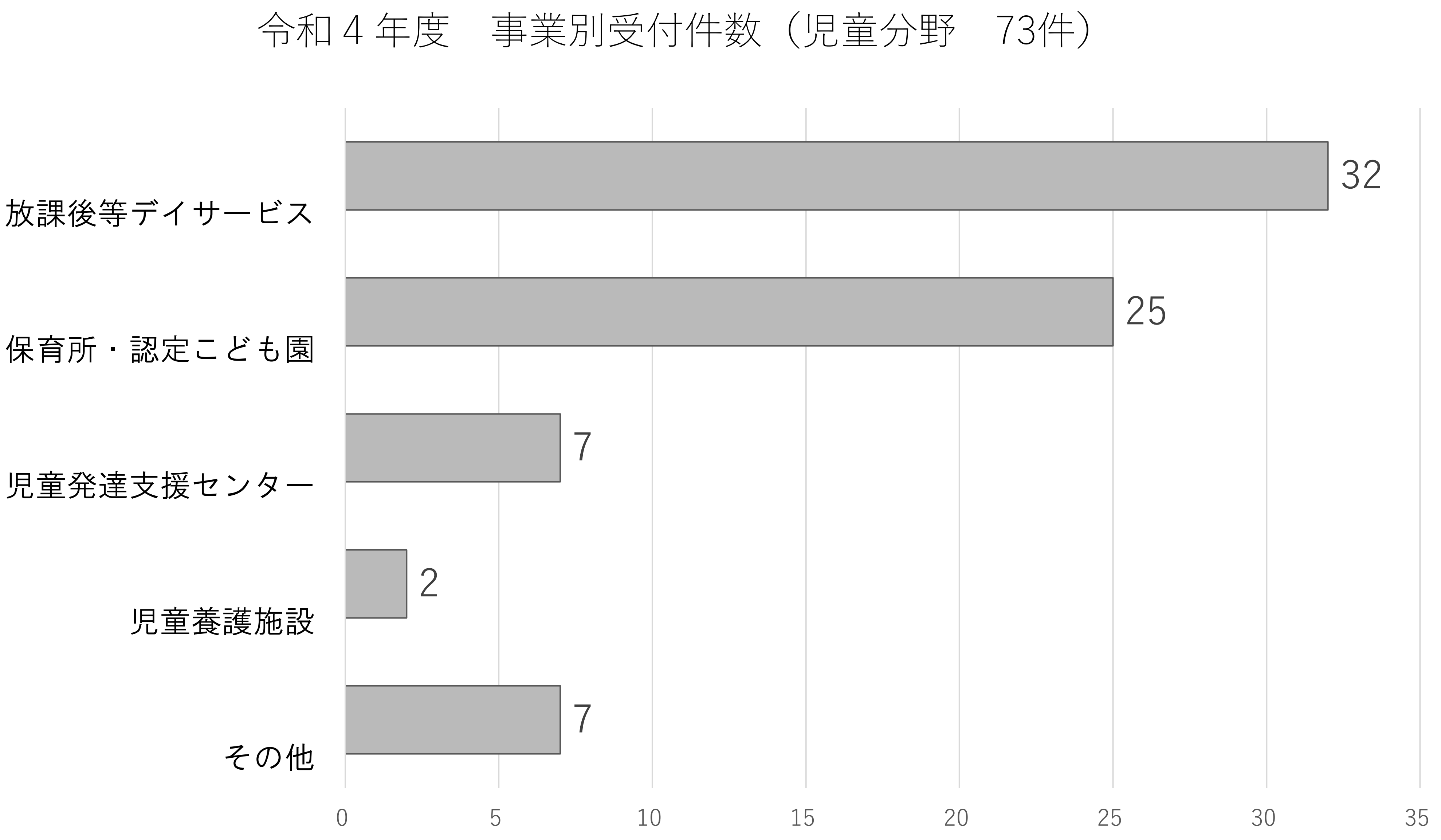
令和４年度　事業別受付件数（高齢分野　86件）
通所介護
17
有料老人ホーム、サ高住
12
訪問介護
11
居宅介護支援
10
特別養護老人ホーム
9
軽費老人ホーム（ケアハウス）
4
介護老人保健施設
2
認知症対応型生活介護
1
その他
20
0
5
10
15
20
25

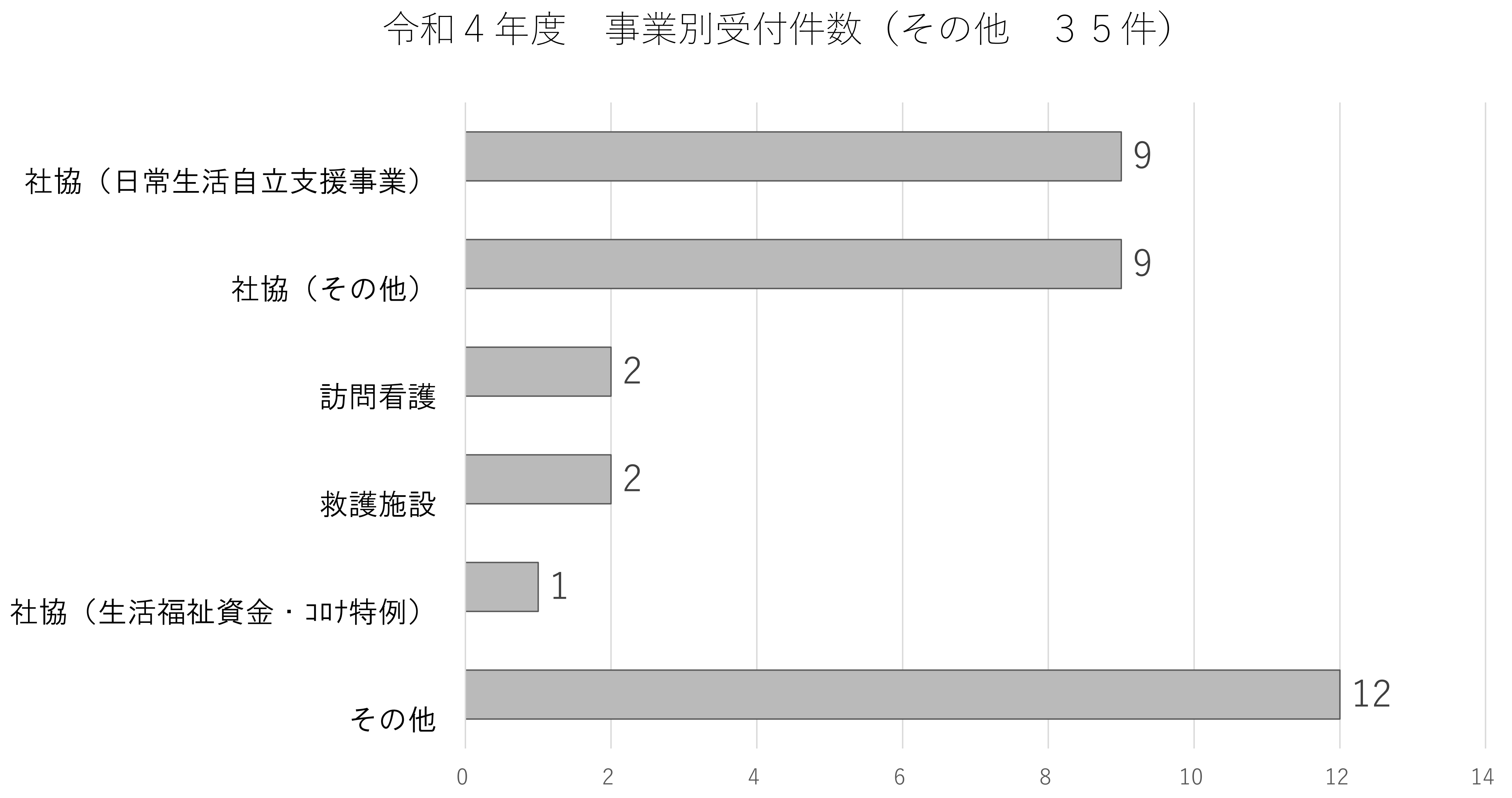
令和４年度　事業別受付件数（障がい分野　341件）




令和４年度就労支援事業所別 苦情件数 前年比較
令和３年度
令和４年度
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
62
66
45
66
17
25
124
157
就労継続支援A型
就労継続支援B型
就労移行支援
合　計

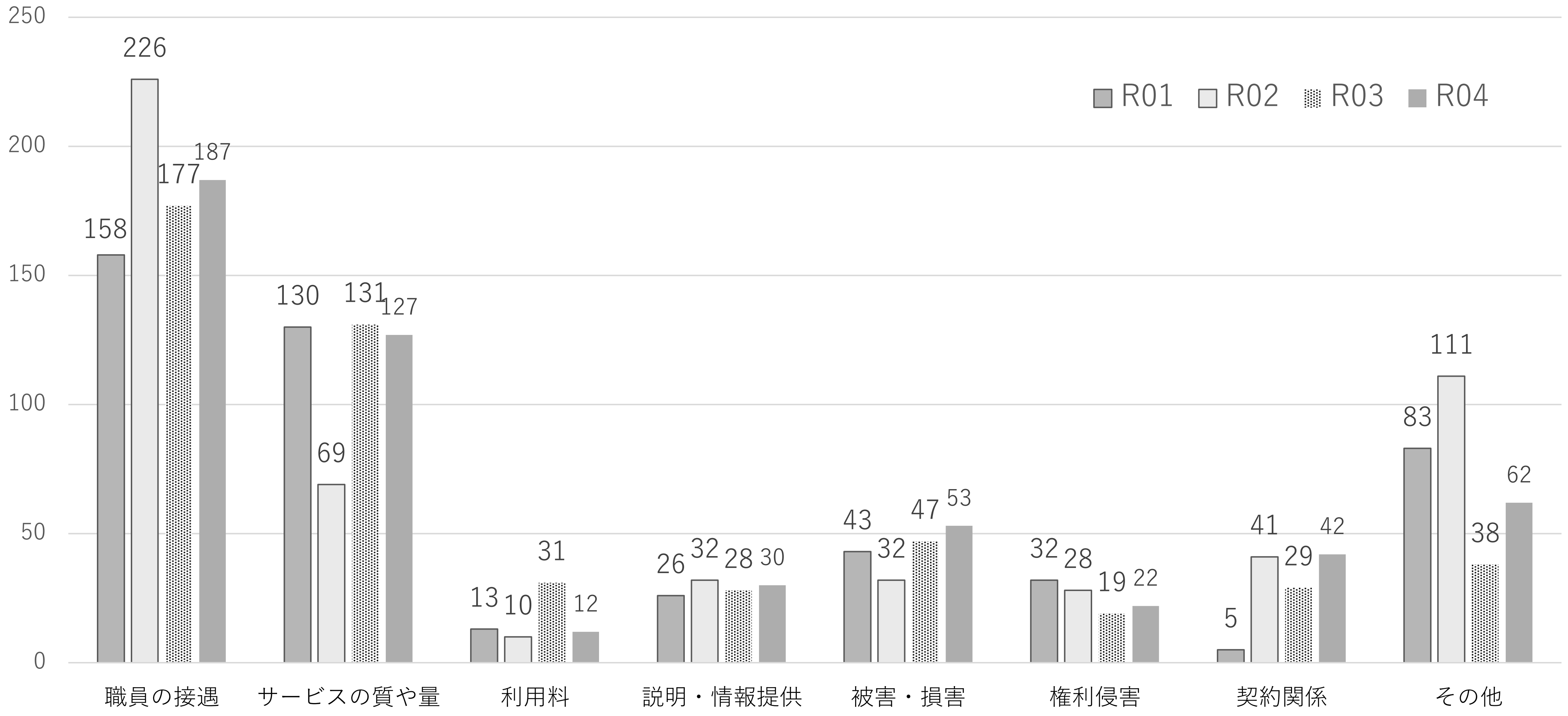

令和４年度就労支援事業に対する苦情内容件数の内訳
職員の接遇
73
サービスの質と量
29
説明・情報提供
13
被害・損害
10
権利侵害
9
利用料
4
その他
19


令和４年度　事業別受付件数（児童分野　73件）
放課後等デイサービス
保育所・認定こども園
児童発達支援センター
児童養護施設
その他
32
25
7
2
7
0
5
10
15
20
25
30
35



令和４年度　事業別受付件数（その他　３５件）
社協（日常生活自立支援事業）
9
社協（その他）
9
訪問看護
2
救護施設
2
社協（生活福祉資金・ｺﾛﾅ特例）
1
その他
12
0
2
4
6
8
10
12
14

## 令和年４度　苦情相談内容



苦情相談対応事例８ケース

## ＜障がい者福祉関係＞年間 341 件

| NO | 相談者 | 相談内容 | 委員会の対応 |
|---|---|---|---|
| 1 | 家族 | 知的障がいのある一人暮らしの姉宅で、訪問介護事業所のヘルパーに家族の思い出の品、骨董品等を滅茶苦茶にされ捨てられた。一部の貴金属も盗まれた可能性もある。家族から事業所には、家族の物は触らないように捨てないようにと、日頃何度も伝えていた。姉が1人での在宅とゴミ出し日が重なった日に、ヘルパーが２名訪問し部屋の整理をしたようだ。ヘルパーは、タンスの中を開け家族の思い出の品、骨董品等々を殆ど破棄していた。残っていたのは空の宝石ケース、へその緒、母子手帳、形見の品、写真であった。翌日に家族の異変に気づき、事業所の責任者に問い詰めましたが、事業所責任者は平謝りのみであった。事業者に弁償してほしい。貴重品も、思い出の品も、返して欲しい。警察にも相談したが、証拠、証明が出来ない状況でもあった。委員会から事業所に対して責任を持った対応をしてほしいことを伝えてほしい。 | 相談者は委員会への連絡の前に、警察に連絡し相談したとのこと。 委員会から事業所に対して、相談者が事業所に不信感を持つと同時に、弁償してほしい要望を伝えた。事実の確認と相談者のお気持ちを配慮いただく対応をするように申し入れた。<br>事業者より報告があった。相談者･事業者（責任者とヘルパー２名）･警察官 計5名で、相談者の姉宅で実地検分と当事者間の話し合いをしたとのこと。相談者の心情に配慮し真摯な姿勢で臨んだとのことであった。しかしながら、監視カメラもないことや具体的に廃棄された物品がどのようなものかの記憶が曖昧なこともあり、当事者間では確認できず、相談者は結果的に被害届けは出さなかったとの報告があった。<br>後日、相談者から委員会へ連絡があった。①姉の状況（1人で判断できない）や家族の願いごとを事業所スタッフで共有をしておいてほしかった。②補助に入ったヘルパーは家族の要望を理解してなく単に家の片づけと思い込み古い物を廃棄してしまったと謝罪があった。③もうひとりのヘルパーは姉の指示で廃棄行為を行ったと主張し言い訳にしか思えず、謙虚さがないことが未だ不満があるとのこと。しかしながら、事業所の対応は真摯な姿勢であったので、契約は継続するとのこと。双方のコミュニケーションを今後高めていきたいとのことであった。委員会には色々親身になって動いてもらったとして謝辞をいただく。 |
| 2 | 本人 | 同じ経営主体のグループホームと就労継続支援B型に居住と通所をしている。各施設の職員に苦情等を申し立てている。グループホームでは他の利用者の生活態度･ルールを守らない入居者の行動に注意を促すレポート（夜になるとついていたホームの電気を勝手に消して廻る･奇声をあげて叫ぶなど共同生活に向かない行為をする者がいる）を提出したが、施設側は全く対応しない。また、就労継続支援B型では仕事の引き渡しにおける「お願いします」等々の声掛けもなく作業をして、チームワークがとれない。責任者に相談しても回答がない。２事業所での生活や就労で、毎日気分が落ち込んでしまうので委員会より事業所に対して対応するよう伝えてほしい。 | 委員会より２事業所に相談者の思いを伝えることとした。<br>＜グループホーム＞<br>色んな症状をもった利用者がいるため、レポートの当該者には可能な限り共同生活での注意喚起をしているが、相談者の思う全員が同じレベルにならないので苦慮している。相談者の指摘について放置はしていないとの報告があった。明日にでも責任者から相談者に報告と説明するとのことであった。<br>＜就労継続支援B型＞<br>週ミィーティングで相談者が発表した内容は、利用者やスタッフで共有し、指摘の内容通りであるとして「声掛け」をするようにした。しかし、日々の接客や急ぐことが重なると「声掛け」が完全にできることは難しいことがある。相談者は、主張通り全員が常にできないことが容認できないようである。<br>＜共通した事業所の受止め方＞<br>相談者のレポートにある主張は大変よいことなので、事業所として提案は、時間をかけてスタッフ及び利用者とで話し合いをしていきたいとのことを確認した。 |

## ＜児童福祉関連＞年間 73 件

| NO | 相談者 | 相談内容 | 委員会の対応 |
|---|---|---|---|
| 3 | 本人 | こども園が7-8年前から隣接のグランドを使用している。ここ１年で使用している状況が変わってきた。①以前は自然観察的な活動であったが、今は遊びや運動の場として使用している。②使用頻度が多くなっている。③１回の時間が３０分程度であったものが２時間になっている。こうした変化で子どもの声が大きくなっているとの騒音の指摘があった。委員会よりこども園へ伝えてほしい。（相談者への報告は不要とのこと） | こども園に苦情を伝えたところ、グランドは小学校のもので、平成元年より学校や所管に許可を得て使用させていただいているとのこと。①使用目的は当初より主に「遊びの場」としている。②使用頻度は変えていない。③使用時間は都度異なるが30分～60分であることを確認した。しかしながら、こども園は近隣住人のみんなさまからの申し出は真摯に受け止め、園内スタッフと共有し精査しますとのこと。 |
| 4 | 家族 | 一昨日、保育園に通う子どもが保育中に、イスから転倒し頭部を打った。保育園は病院に連れていかず、親には緊急連絡をしなかった。事故を知ったのは当日の退園時で、担任から一言口頭で聞かされた。連絡帳にも状況説明がなかった。心配だったので翌日子どもを病院に連れて行き検査したところ、頭部に血液が固まっていることわかり血液をサラサラにする薬を処方された。医師からは過激な運動をしなければ保育園に行ってよいと意見を言われた。翌朝、保育園に連絡し症状･診断報告･医師からの意見を告げた。仕事が休めないので登園させたい旨を保育園に申出たところ、集団保育なので安静を保つことの指導はできないとして１週間休んでほしいとの返答があった。<br>相談者は、①仕事の関係で１週間は休めない。②園側は気をつけて見守ると弁明するが、物理的な安全対策を講じない。相談者は事業者に対し不信感と不安感があるとのこと。 | 保育園に苦情を伝えたところ、事故が発生したことは把握していた。相談者からの要望は、①１週間仕事を休むことはできない。②物理的な安全対策を望んでいることを伝えた。保育園で協議し結果を委員会に回答をもらうことになった。<br>保育園から本日夕方に自宅に訪問し、謝罪と保険手続き等をするとの報告があった。その際には①登園について、医師の見解を参考に相談者と再度相談をする。②安全対策については検討し具体化するとのことであった。責任者が相談者宅へ訪問された際には、委員会より保育園に連絡があったこと伝えてほしいと依頼したところ、伝えますとのことであった。 |

＜高齢者福祉関係＞年間 86 件

| NO | 相談者 | 相談内容 | 委員会の対応 |
|---|---|---|---|
| 5 | 本人 | 相談者は、ディサービスで日帰り入浴とリラクゼーションでの契約で通所していた。日頃から上から目線の責任者がおり、当日は相談者の入浴担当であった。相談者は入浴サービスを受けたくないと思った。入浴を拒むと、責任者は相談者を強引に風呂に連れていった。左腕と右肩を押えつけながら浴室に連れて行かれたので、仕方なく当日は入浴をしたが腕と肩に痛みを感じた。2-3日で治ると思っていたが痛みが残りとあざになってきたので病院に行った。医師から圧迫が原因と言われたがはっきりとした原因は言わなかったので診断書を要求しなかった。なお、相談者は当日の事業所でのできごとをケアマネージャーに連絡していた。ケアマネージャーからは「どっちもどっちだね」と言われたが、事業所には伝えてくれたが強い抗議はなかった。 | 相談者は事業所に対して治療費・慰謝料などの損害賠償を求めたいのか尋ねると、そうではなくきちっと謝罪してほしいことを委員会から事業所に言ってほしいとのことを確認した。委員会から事業所へ相談者の気持ちを伝えることとした。相談者から事業所を変えたい意思を確認し、今他の事業所を探してるとのことを確認した。<br>一方、包括支援センターのケアマネージャーに対して、委員会より①ディサービス事業所は相談者の身体変化を知る必要があることを相談者にきちっと説明していない ②相談者が強引な入浴誘導を受けたことに対して、事業所は相談者が気の済むような後始末をしていない 可能性があるので、委員会から包括支援センターと共有と事業所の対応を促すことを申し合わせた。後日、ケアマネージャーからは、相談者が強引に入浴をさせられて左腕のあざ・右肩の痛みが出たことについて、ディサービス事業者に連絡し早速責任者が相談者の自宅行ってもらい、症状の確認と謝罪をしてもらったとの報告があった。 |
| 6 | 本人 | 市営住宅（９階）に住んでいるが、先日6月10日に事故にあってケガをした。<br>８階の利用者が月・火・木にリハビリで通っている。今回、１階でエレベーターに乗ろうとしていたところ、家に送りに来たスタッフが、利用者を車いすに乗せて駆け寄ってきたので、中で待っていたところ、入り口で相談者の足に車いすの車輪が当たった。「痛い！」と言ったら、一旦降りるようなことになって、何もなかったかのような行動であった。結局同乗して、利用者と８階に降りたときもなんの挨拶も無かった。<br>あまりに腹立たしかったので、送迎の車に連絡先があって、ベランダから確認し、ヘルパーの名前が○○と言って、きちんと上司に報告し、返答をさせてほしいと電話をして上司に伝えるように言っても返事が無い。あまりにも失礼なので、区役所に相談すると、委員会が解決すると言われたので連絡している。 | 大まかな経過と、金曜の事故から月曜の待ち受けを聞き取り事業所に尋ねた。<br>ナース長が当事ヘルパーから事故について、本部に報告を受けていたが、当日用事でナース長が不在から土・日に返事ができずにいた。早速相談者に連絡をし謝意を伝えたい。<br>相談者に担当者からの連絡とその経過の連絡が取れて、改めて挨拶に行くことを約束したことの報告をした。事業所 担当主任から報告「苦情を聞き、早速経過と改善を伝えた。その場のスタッフの行動を諫め、これからの対応を指導したことと、これからの言動を検める約束をして了解を得た。なお、スタッフの言い分では、相談者が閉じかけたエレベーターを止めて待っていてくれたので、急ぎ駆けつけたが、入ったときに足を上げて「痛い」と言うので靴下を開けて確認した。特に傷もあざも無いのでスイマセンとだけ言って８階で降りた。当日担当者が不在で連絡が遅れたが、土曜日に本部にメールで問い合わせて、月曜日の返事を貰ったばかりであった。委員会からの苦情を含めて、改めて連絡し、上記の通りとなった。」 |

＜その他＞年間 35 件

| NO | 相談者 | 相談内容 | 委員会の対応 |
|---|---|---|---|
| 7 | 家族 | 母の金銭管理をしているあんしんサポートが、預かっている通帳などを息子の相談者に引き渡さないので母の生活に支障がある。<br>先日、利用者の母が倒れて先週からショートステイに入所している。これからの在宅介護が困難と判断されたので、施設の入所を前提として息子の相談者が母親の財産管理などを引き継ぐとなって、担当、ケアマネ、事業所スタッフが本人の意思確認をして「あんしんサポート」の４月からの契約を終了することとなっている。なお、３月までは生活保護下であった。母の自宅の管理で経費の支払いなどが必要となるので、母の通帳の残高など至急に必要などで引き渡すことを要求しているのに滞っていて困っている。 | 相談者へ、委員会から、区社協の担当者へ福祉サービスへの金銭管理や、契約内容に支障があることを問い合わせると提案したところ、支援事業自体に不満・不安があるのではなく、府社協として区社協の上位として命令できると期待して話を聞いてもらった。問い合わせたりされたら思い通りにならないと感じるので無かったことにしてほしい。との返答であった。<br>当日、担当者が不在であったが、担当者上司へこれらの相談に思い当たることがあるのかを尋ねた。担当者からの報告をもらうこととしていったん保留した。<br>翌日、あんしんサポートの主任から連絡があり、相談者からの苦情に思い当たることでは、来月からの成年後見人を息子が申し出て解約することで進めているが、決定していない。今月現在では利用中で電気代など自宅の必要経費などの支払いなどに支障が無い。利用者の了解なしに自宅の処分を考えていることを聞いているが、相談者への確認などをしていない。社協としては、約束通り解約までの金銭管理、権利書、通帳などに扱いに不正が無いようにしていきたいとの報告であった。相談者には報告せず。 |
| 8 | 家族 | 息子が病気で生活の分別が付かなくなったと勝手に医者が決めつけて行方不明になっている。<br>委員会がこの状態を糺し、息子の居場所を探すことを要請する。 | いつから居なくなって、なぜ今回の相談であるかと尋ねると、「そんなことは相談者自身が判断することでで委員会にとやかく言われるものではない」との答えであったが、きっかけを教えてほしいというと「昨日息子本人から電話があって、相談者自身の振る舞いや親子関係自体の解消を言い出した。これは病気が完全に回復し、もとに戻れることに違いない。」とし役所に訴えても埒が明かない。いろいろと尋ねて裁判所の書記官から紹介され、委員会を見つけた。相談者が見つけたから責任もって息子の住所や生活を探し出せとの要請であったが、対応ができない事柄として説明したが、納得しない状況であった。 |

# 福祉サービス苦情解決委員会のご案内

## （大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会）

〈福祉サービス苦情解決委員会とは〉

社会福祉法第83条にもとづき、福祉サービスについての苦情を適切に解決するために全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です。社会福祉、法律、医療などの学識経験者で構成される公正・中立な第三者機関です。

委員会では、福祉サービスの苦情について、相談を受付け、解決に向けて助言や調査、あっせんなどを行います。

苦情の解決をはかることによって、よりよい福祉サービスの提供を促し、利用者を守る役割をもっています。

## Q & A

**Q1 どんな福祉サービスの苦情が相談できますか?**

A　子ども、障がい者、高齢者などを対象とした、施設や在宅での福祉サービス全般に関する苦情相談をお受けします。

［**対象となる福祉サービスの範囲**］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サービス

**Q2 誰でも相談できますか?**

A　福祉サービスを利用しているご本人、またはご家族、ご本人の代理人の方などが相談することができます。また、民生委員児童委員やその事業者の職員など、利用しているご本人の状況や提供されている福祉サービスの内容をよく知っている方が相談することもできます。

**Q3 どんな方法で相談できますか?**

A　来所、電話、ファックス、メール、手紙などいずれの方法でもご相談をお受けします。
来所される場合は必ず事前にご連絡ください。

**Q4 事業者や周囲の人たちに知られたくないのですが?**

A　ご希望により、匿名でも相談できます。ただし、事業者に状況を聞いたり、助言や改善の申し入れを行うときには、匿名のままでは難しいことがあります。相談については、守秘義務によって、秘密は守られますので、安心してご相談ください。

**Q5 相談をするのに費用はかかりますか?**

A　無料です。

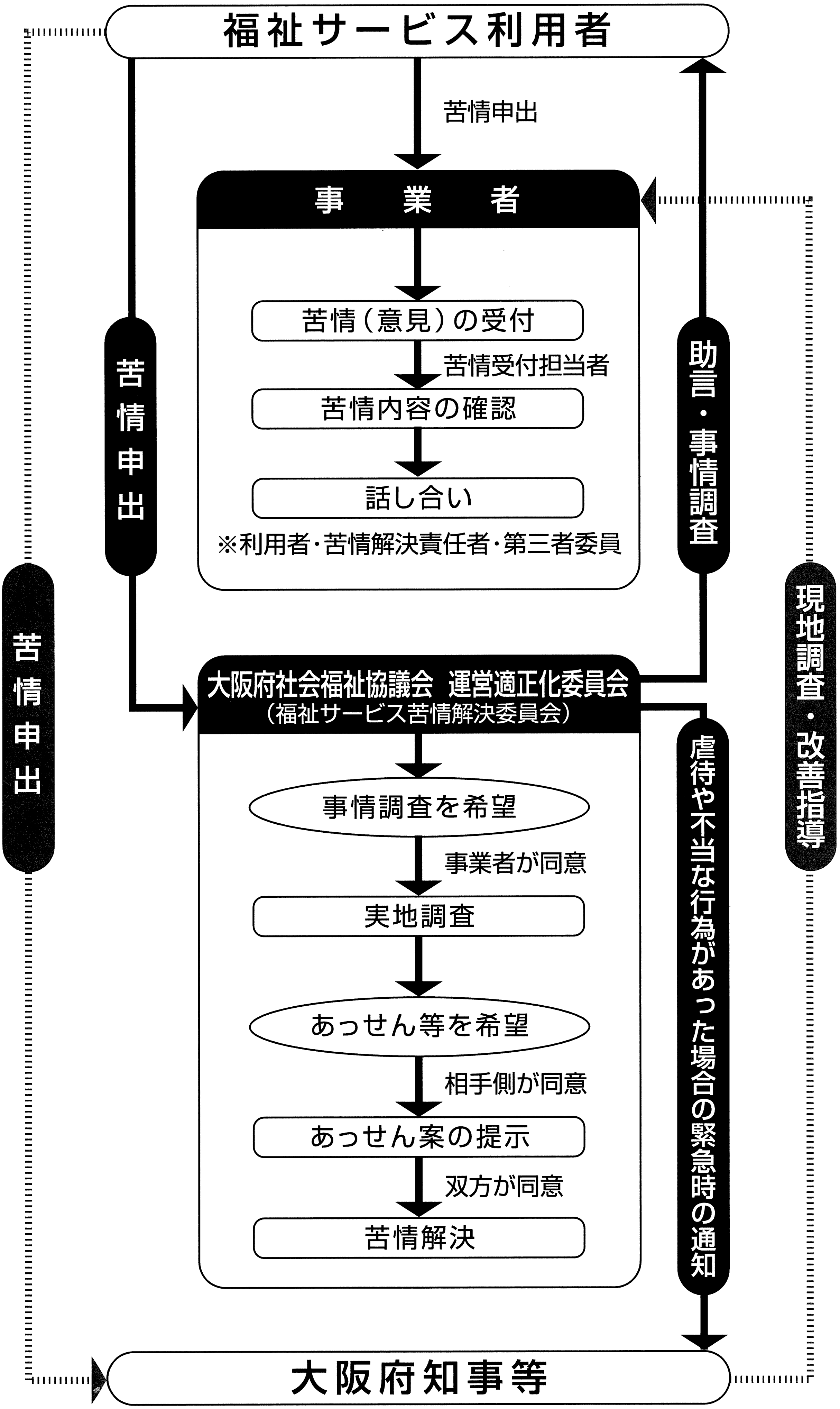
**Q6 誰が相談にのってくれるのですか?**

A　まずは専門の相談員が相談に応じます。相談内容に応じて、16名の専門の委員が解決に向けた対応を検討します。

委員会は、公正な立場から、多様な事例に適正に対応できるように、社会福祉、法律、医療などに関する学識経験を有する委員で構成されています。

**Q7 どのような対応をしてくれるのですか?**

A　ご相談をよくお聴きして、ご本人の意向を確かめたうえで、事業者の事情調査や解決に向けたあっせんを行います。なお、ご相談の内容から、虐待や重大な法令違反による苦情であった場合には、大阪府知事等に通知してすみやかに人権が救済されるようにします。



福祉サービス利用者
苦情申出
事業者
苦情（意見）の受付
苦情受付担当者
苦情内容の確認
話し合い
※利用者・苦情解決責任者・第三者委員
苦情申出
助言・事情調査
苦情申出
現地調査・改善指導
大阪府社会福祉協議会　運営適正化委員会
（福祉サービス苦情解決委員会）
事情調査を希望
事業者が同意
実地調査
あっせん等を希望
相手側が同意
あっせん案の提示
双方が同意
苦情解決
虐待や不当な行為があった場合の緊急時の通知
大阪府知事等

資　　　料

改正後全文

社援第１３５４号
平成 12 年６月７日

（一部改正）
社援発０３０７第７号
平成 29 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。

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。

別紙

# 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。

改正後全文

障第４５２号
社援第１３５２号
老発第５１４号
児発第５７５号
平成 12 年６月７日

（一部改正）
雇児発０３０７第１号
社援発０３０７第６号
老　発０３０７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」等に実績を掲載し、公表する。

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」等に実績を掲載し、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１］

［書式①］

**【秘】**

# 苦情受付書

（苦情受付担当者）

<table>
<tr><td>受付日</td><td colspan="2">平成　　年　　月　　日（　　曜日）</td><td>苦情の発生時期</td><td>年　　月　　日</td><td>受付 No.</td><td></td></tr>
<tr><td>記入者</td><td colspan="2"></td><td>苦情の発生場所</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">申出人</td><td>氏名（ﾌﾘｶﾞﾅ）</td><td></td><td rowspan="2">住所</td><td colspan="3" rowspan="2">TEL</td></tr>
<tr><td>利用者との関係</td><td>本人、親、子、<br>その他（　　　　　　）</td></tr>
<tr><td colspan="7">申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入</td></tr>
<tr><td rowspan="2">苦情の内容</td><td>相談の分類</td><td colspan="5">①ケアの内容に関わる事項　②個人の嗜好・選択に関わる事項　③財産管理・遺産・遺言等　④制度、施策、法律に関わる要望　⑤その他（　　　　　　）</td></tr>
<tr><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>申出人の希望等</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>備考</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>申出人の要望</td><td colspan="6">□話を聞いて欲しい　□教えて欲しい　□回答が欲しい　□調査して欲しい<br>□改めて欲しい　□その他［　　　　　　］</td></tr>
<tr><td rowspan="2">申出人への確認</td><td colspan="6">第三者委員への報告の要否　要□　否□　確認欄［　　　　］</td></tr>
<tr><td colspan="6">話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否　要□　否□　確認欄［　　　　］</td></tr>
</table>

| 相談記録 | |
|---|---|
| | |
| 想定原因 | □ 説明・情報不足　　□職員の態度　　□サービス内容　　□サービス量　　□権利侵害<br>□その他[　　　　　　　　　　] |
| 処理経過 | |
| | |
| 結　　果 | |
| | |

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

# 苦情受付報告書

平成　　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 | 平成　　年　　月　　日(　　曜日) | 苦情申出人名 | |
| 苦情発生時期 | 平成　　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

平成　　年　　月　　日

第三者委員（苦情申出人）　様

苦情解決責任者名　印

平成　　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）】

平成　　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. 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。

**令和４年度 運営適正化委員会 事業報告書**
令和５年　月発行

**社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会　事務局**
〒５４２－００６５
大阪府大阪市中央区中寺１－１－５４ 大阪社会福祉指導センター１階
ＴＥＬ ０６－６１９１－３１５０
ＦＡＸ ０６－６１９１－５６６０

**社会福祉法人　大阪府社会福祉協議会**
**運　営　適　正　化　委　員　会**
**（福祉サービス　利用援助監視・苦情解決委員会）**

〒542-0065
大阪市中央区中寺 1-1-54　大阪社会福祉指導センター　1 階

電　　話：06-6191-3150
相談専用電話：06-6191-3130
ＦＡＸ：06-6191-5660
E-mail：tekisei@osakafusyakyo.or.jp

相 談 日：月～金曜日　10：00～16：00
（土・日・祝祭日および年末年始をのぞきます）