

令和 3 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	3
(3) 苦情解決小委員会	6
(4) 調査研究	8
(5) 研修の実施	8
(6) 広報・啓発活動の実施	9
(7) その他	9
・ 大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会 設置規程	10
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	14
(2) 実施機関の利用契約状況	16
4. 苦情解決事業	
(1) 苦情の特徴	18
(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	33
・ 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

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 2 年 6 月 17 日～6 月 24 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。また、前任者の退任にともない、宮内委員については令和 3 年 7 月 26 日～8 月 2 日を公示期間として設定し、選任した。

(任期) 令和 2 年 7 月 1 日～令和 4 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	
	加藤 順子	大阪府介護者（家族）の会連絡会 会計監査	
社会福祉 経営者の代表	高岡 國士	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 経営者部会 相談役 (社会福祉法人 成光苑 理事長)	
	岩田 敏郎	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 老人施設部会 部会長 (社会福祉法人 聖徳会 理事長)	
	大西 豊美	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 成人施設部会 部会長 (社会福祉法人 みなと寮 理事長)	
	吉村 禎二	大阪府市町村社会福祉協議会連合会 副会長 (社会福祉法人 河内長野市社会福祉協議会 会長)	～8/9
	宮内 良雄	〃 (社会福祉法人 田尻町社会福祉協議会 会長)	8/10～
公益の代表	大谷 悟	大阪体育大学 元教授	○
	新庄 桂子	大阪府民生委員児童委員協議会連合会 会長	
	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 高齢者・障害者総合支援センター「ひまわり」運営委員長	◎

委員数 合計 12 名 ◎委員長 ○副委員長

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 副委員長 中川 元

② 運営適正化委員会正副委員長会議の開催（開催回数：1回）

	開催日	会場	議題	出席者
1	令和3年10月28日	大阪社会福祉 指導センター	・マッセ・市民セミナーの開催について ・近畿ブロック運営適正化委員会 事務局担当者会議の開催について	中川副委員長 関川副委員長 (大槻委員長代行)

(2) 運営監視小委員会

① 委員 16名

(任期) 令和2年9月1日～令和4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	小野 達也	桃山学院大学 社会学部 教授	
		清水 由香	公立大学法人 大阪市立大学大学院 生活科学研究科 助教	
	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 (社会福祉法人 女子慈教寮 理事長)	
		近藤 正樹	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 セルブ部会 常任委員 (社会福祉法人 さつき福社会 就労支援センターみち 施設長)	
		濱田 和則	社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 老人施設部会 (社会福祉法人 晋栄福社会 理事長)	
		古川 清和	大阪精神障がい者自立支援事業所連絡会 会員	
		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		中川 元	弁護士	◎
		裕井 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 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	

委員数 合計 16名 ◎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3年6月23日	大阪府社会福祉会館 505号室	・令和2年度事業報告 ・令和3年度の事業計画 ・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 ・大阪市社会福祉協議会からの報告	委員 12名
2	令和3年9月14日	大阪府社会福祉会館 402号室	・堺市社会福祉協議会からの報告 ・堺市社会福祉協議会からの報告について ・現地調査における マニュアルや様式の改訂について	委員 11名
3	令和3年12月13日	大阪社会福祉 指導センター 研修室1	・実施機関での取り組み状況 報告：摂津市社会福祉協議会 ・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	委員 10名
4	令和4年3月15日	大阪府社会福祉会館 405号室	・令和3年度実施機関調査の報告 ・令和4年度事業計画(案) ・実施機関での取り組み状況 報告：高石市社会福祉協議会	委員 11名

③ 運営監視小委員会委員長会議の開催（開催回数：4回）

	開催日	会場	議題	出席者
1	令和3年6月18日	巽・中川法律事務所	第1回運営監視小委員会の持ち方について	委員長
2	令和3年9月7日	巽・中川法律事務所	第2回運営監視小委員会の持ち方について	委員長
3	令和3年12月8日	巽・中川法律事務所	第3回運営監視小委員会の持ち方について	委員長
4	令和4年3月8日	巽・中川法律事務所	第4回運営監視小委員会の持ち方について	委員長

④ 実施機関に対する現地調査（開催回数：4回）

	開催日	実施機関	調査立会い者
1	令和3年9月6日	大阪市西淀川区 社会福祉協議会	西尾委員、石元委員、 西淀川区社協3名、大阪市社協2名、 大阪府1名、事務局2名
2	令和3年10月18日	大阪市福島区 社会福祉協議会	柴原委員、近藤委員、伊藤委員、 福島区社協3名、大阪市社協2名、 事務局2名
3	令和3年11月4日	松原市社会福祉協議会	濱田委員、清水委員、古川委員、 松原市社協4名、大阪府1名、 権利擁護推進室1名、事務局2名
4	令和4年2月7日	池田市社会福祉協議会	中川委員長、 池田市社協4名、大阪府1名、 権利擁護推進室1名、事務局2名

⑤ 事務局による現地調査（開催回数：3回）

	開催日	実施機関	調査立会い者
1	令和4年1月20日	岬町社会福祉協議会	岬町社協2名、 権利擁護推進室1名、事務局1名
2	令和4年1月26日	太子町社会福祉協議会	太子町社協3名、 権利擁護推進室1名、事務局2名
3	令和4年1月26日	河南町社会福祉協議会	河南町社協3名、 権利擁護推進室1名、事務局2名

(3) 苦情解決小委員会

① 委員 16名

(任期) 令和2年9月1日～令和4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)	関川 雅世	兵庫大学 生涯福祉部 社会福祉学科 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 幼児保育学科 教授 流通科学大学 人間社会学部 非常勤講師	
	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	大阪府民生委員児童委員協議会 副会長	
	浅野 幸子	公益社団法人 大阪介護福祉士会 会長	
	井元 真澄	公益社団法人 大阪社会福祉士会 元理事 梅花女子大学 心理こども学部 教授	
	森脇 睦郎	社会福祉法人 産経新聞厚生文化事業団 専務理事	
法律に関する 学識経験者	大槻 和夫	弁護士	◎
	堤 茂豊	弁護士	
	藤井 啓太	弁護士	
	辻川 圭乃	弁護士	
	小山 登	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	

委員数 合計 16名 ◎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3年6月24日	大阪府社会福祉会館 505号室	・令和2年度事業報告 ・3月～5月の苦情相談と対応 ・主な苦情相談の対応について ・苦情解決体制アンケート調査の結果について ・令和3年度事業計画	委員 12名
2	令和3年9月21日	大阪社会福祉指導センター 研修室1	・6月～8月の苦情相談と対応 ・巡回訪問計画の中止について ・マッセ・市民セミナーについて ・苦情解決第三者委員研修会(案)について ・全社協相談員研修について	委員 10名
3	令和3年12月23日	大阪社会福祉指導センター 研修室1	・9月～11月の苦情相談と対応 ・主な苦情相談の対応について ・検討事項 ・マッセ・市民セミナーの報告	委員 11名
4	令和4年3月24日	大阪社会福祉指導センター ボランティアホール	・12月～2月の苦情相談と対応 ・主な苦情相談の対応について ・検討事項 ・令和4年度事業計画について(案) ・令和4年度苦情相談の委員対応について(案)	委員 9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：5回）

	開催日	会場	議題	出席者
1	令和3年6月17日	運営適正化委員会 事務室	①第1回苦情解決小委員会について ②最近の苦情相談について	委員長 副委員長
2	令和3年9月13日	大阪社会福祉指導センター 相談室②	①第2回苦情解決小委員会について ②最近の苦情相談について	副委員長
3	令和3年12月20日	大槻・吉原 法律事務所	①第3回苦情解決小委員会について ②最近の苦情相談について	委員長
4	令和4年2月10日	運営適正化委員会 事務室	①苦情解決第三者委員研修会の開催について ②苦情相談の委員対応について(案)	委員長 副委員長
5	令和4年3月9日	運営適正化委員会 事務室	①第4回苦情解決小委員会について ②最近の苦情相談について	委員長 副委員長

④ 苦情相談受付件数

令和3年度の新規苦情相談件数は500件。その他の問い合わせ等は156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	50	49	49	51	43	38	38	34	34	39	29	46	500
問合せ	14	11	9	9	15	20	14	6	8	13	14	23	156

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1,308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	125	110	131	109	121	139	93	93	86	92	87	122	1,308

⑤ 委員による聴き取り調査（開催回数：2回）

	開催日	会場	調査立ち合い者
1	令和3年6月8日	大阪社会福祉指導センター	関川委員、堤委員、森脇委員、事務局2名
2	令和4年2月2日	大阪社会福祉指導センター	辻川委員、事務局2名

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、新型コロナウイ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

① 苦情解決第三者委員活動状況調査

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「マッセ・市民セミナー」

開催日	令和3年11月15日
会場	大阪社会福祉指導センター 5階ホール
参加者	35名
内容	第一部「利用者本位の福祉サービスとは ～運営適正化委員会の活動から考える～」 【報告】「日常生活自立支援事業と運営監視小委員会の活動について」 中川元氏（運営監視小委員会 委員長） 【報告】「運営適正化委員会『苦情解決小委員会』について」 関川雅世氏（苦情解決小委員会 副委員長） ファシリテーター：緒方しのぶ氏（介護保険市民オンブズマン機構大阪 理事） 第二部「コロナ禍をとおしてみえたコミュニケーションの大切さ ～助け上手 助けられ上手のススメ～」 【講義】新崎国広氏（大阪教育大学 教育学部 教育協働学科 特任教授）

②「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、苦情解決第三者委員研修会を開催した。

開催日 令和４年２月２４日
会場 大阪社会福祉指導センターとオンラインでのハイブリッド方式で開催
参加者 ３７名（集合６名、オンライン３１名）
内容

- 【講義】「苦情解決のしくみにおける第三者委員の役割について」
 関川雅世氏（苦情解決小委員会 副委員長）
- 【報告】「事業所における第三者委員活動について」
 曾我部伸一氏（社会福祉法人あゆみ会 特別養護老人ホームアンパス東大阪 施設長）
 吉野真樹 氏（ ” ” 副施設長）
- 【グループワーク】
 ファシリテーター：大槻和夫氏（運営適正化委員会 委員長、苦情解決小委員会 委員長）
 ” ：関川雅世氏（苦情解決小委員会 副委員長）

③ 他機関主催の研修会の講師派遣

次の研修会に講師として運営適正化委員会委員、事務局職員を派遣した。

	開催日	主催	研修内容
1	令和3年10月21日	福祉と人権の研修 ネットワークおおさか 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解決の取り組み」 ～福祉サービスの質の向上をめざして～ 派遣職員：瑞野茂郎事務局長、 森下優子相談員
2	令和4年 3月14日～21日 (動画配信)	柏原市自立支援協議会研修会	「苦情解決・ カスタマーハラスメントについて」 派遣委員：苦情解決小委員会 関川雅世副委員長

(6) 広報・啓発活動の実施

① 「事業報告書」の発行

「令和 2 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、リーフレット、チラシ」「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 近畿ブロック運営適正化委員会事務局担当者会議の開催

	開催日	主催	内容
1	令和4年3月7日	大阪府社会福祉協議会 (オンライン)	令和3年度 近畿ブロック運営適正化委員会事務局担当者会議

② 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 3 年 7 月 13 日	全国社会福祉協議会 (オンライン)	令和 3 年度 運営適正化委員会事業研究協議会
2	令和 3 年 10 月 6 日	全国社会福祉協議会 (オンライン)	令和 3 年度 今後の権利擁護体制のあり方検討委員会

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)

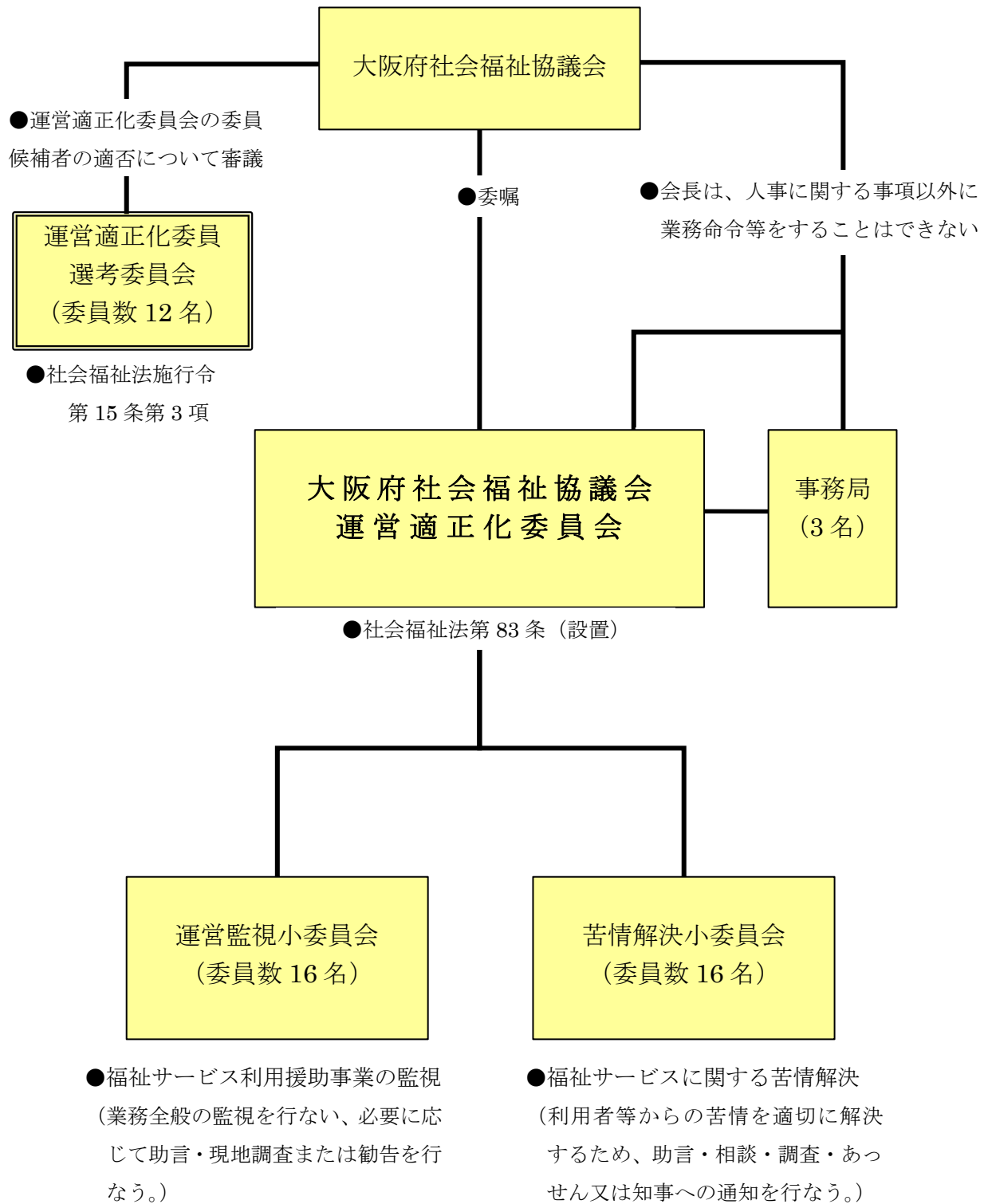
第 13 条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営等に関して必要な事項は、別に定める。

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

市町村名	令和3年度新規契約件数					令和3年度契約終了件数					令和3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	38	10	25	0	73	28	11	17	0	56	141	76	143	0	360
豊中市	23	2	11	0	36	19	0	4	0	23	91	16	77	0	184
池田市	7	2	1	0	10	5	0	1	0	6	7	5	10	0	22
吹田市	4	5	9	0	18	1	3	4	0	8	10	26	62	0	98
泉大津市	5	4	3	0	12	10	1	3	0	14	30	19	24	0	73
高槻市	8	1	11	0	20	6	0	2	0	8	34	25	28	0	87
貝塚市	3	4	2	0	9	6	0	3	0	9	26	25	26	0	77
守口市	11	2	3	0	16	10	2	1	0	13	41	18	30	0	89
枚方市	13	3	7	0	23	10	4	2	0	16	44	42	54	0	140
茨木市	5	2	3	0	10	6	1	4	0	11	30	30	34	0	94
八尾市	8	5	15	0	28	8	1	8	0	17	36	48	68	0	152
泉佐野市	1	7	4	0	12	1	2	6	0	9	7	26	23	0	56
富田林市	0	3	4	0	7	2	4	2	0	8	13	19	16	0	48
寝屋川市	4	6	3	0	13	5	1	7	0	13	20	33	60	0	113
河内長野市	2	0	1	0	3	3	0	1	0	4	13	8	21	0	42
松原市	3	2	9	0	14	8	0	6	0	14	8	14	30	0	52
大東市	5	3	3	0	11	11	2	1	0	14	20	28	28	0	76
和泉市	5	6	5	0	16	3	3	5	0	11	12	24	34	0	70
箕面市	5	2	2	0	9	7	0	3	0	10	16	20	17	0	53
柏原市	1	1	0	0	2	4	3	3	0	10	14	9	26	0	49
羽曳野市	1	0	5	0	6	3	1	4	0	8	9	15	28	0	52
門真市	6	2	1	0	9	4	2	3	0	9	20	22	20	0	62
摂津市	0	1	0	0	1	0	1	1	0	2	7	12	8	0	27
高石市	15	0	5	0	20	9	1	0	0	10	30	4	19	0	53
藤井寺市	2	0	1	0	3	6	1	0	0	7	19	10	10	0	39
東大阪市	18	12	32	0	62	25	6	17	0	48	87	93	186	0	366
泉南市	3	5	2	0	10	5	3	3	0	11	11	42	16	0	69
四條畷市	4	2	1	0	7	1	1	0	0	2	19	8	3	0	30
交野市	0	0	2	0	2	2	1	3	0	6	4	10	11	0	25
大阪狭山市	1	1	1	0	3	2	1	1	0	4	4	9	21	0	34
阪南市	4	2	2	0	8	7	0	1	0	8	15	25	19	0	59
島本町	3	0	3	0	6	4	0	2	0	6	4	5	20	0	29
豊能町	0	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	2	1	0	3
能勢町	1	2	0	0	3	1	0	0	0	1	4	3	0	0	7
忠岡町	3	1	3	0	7	6	3	2	0	11	12	8	4	0	24
熊取町	5	3	3	0	11	3	2	3	0	8	11	6	22	0	39
田尻町	1	0	0	0	1	2	1	1	0	4	3	1	5	0	9
岬町	3	0	1	0	4	1	1	1	0	3	14	5	5	0	24
太子町	1	6	0	0	7	0	2	0	0	2	2	15	0	0	17
河南町	0	0	2	0	2	1	0	0	0	1	2	4	4	0	10
千早赤坂村	1	0	2	0	3	0	0	0	0	0	4	0	2	0	6
合計	223	107	188	0	518	235	65	127	0	427	894	810	1,215	0	2,919

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3年度新規契約件数					令和3年度契約終了件数					令和3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
北区	1	0	0	0	1	6	0	1	0	7	22	13	9	1	45
都島区	7	0	2	0	9	3	0	1	0	4	31	8	7	0	46
福島区	2	1	0	0	3	7	1	1	0	9	9	9	3	0	21
此花区	4	1	0	0	5	7	0	3	0	10	29	8	2	0	39
中央区	6	0	1	0	7	5	0	0	0	5	26	3	3	1	33
西区	1	1	2	0	4	4	0	0	0	4	20	4	11	0	35
港区	5	2	1	0	8	9	1	6	1	17	42	33	23	1	99
大正区	11	0	1	0	12	16	1	2	0	19	38	9	15	2	64
天王寺区	5	0	1	0	6	5	0	0	0	5	15	1	9	0	25
浪速区	12	4	2	0	18	10	0	0	0	10	76	19	24	0	119
西淀川区	3	3	4	0	10	5	3	3	0	11	33	22	22	1	78
淀川区	6	2	4	0	12	15	1	5	0	21	41	14	33	1	89
東淀川区	13	6	1	0	20	25	4	3	0	32	116	38	46	1	201
東成区	5	1	3	0	9	8	2	0	0	10	32	16	21	0	69
生野区	16	4	5	0	25	21	0	5	0	26	82	22	38	0	142
旭区	2	4	2	0	8	15	4	3	1	23	28	34	33	1	96
城東区	18	3	4	0	25	16	3	5	1	25	65	43	35	0	143
鶴見区	6	3	4	0	13	8	2	1	0	11	34	34	18	0	86
阿倍野区	4	1	2	0	7	3	2	1	0	6	16	7	8	0	31
住之江区	14	7	1	0	22	31	1	3	0	35	77	28	30	1	136
住吉区	10	2	2	0	14	9	1	3	0	13	64	30	24	0	118
東住吉区	7	0	1	0	8	26	2	8	0	36	102	39	43	0	184
平野区	16	0	3	0	19	24	5	5	0	34	88	60	57	0	205
西成区	24	8	9	0	41	56	9	11	0	76	263	97	121	0	481
合計	198	53	55	0	306	334	42	70	3	449	1,349	591	635	10	2,585

③ 社会福祉法人 堺市社会福祉協議会

区名	令和3年度新規契約件数					令和3年度契約終了件数					令和3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	9	16	12	5	42	25	12	22	1	60	90	179	136	14	419

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３年度の苦情相談件数は新規分で５００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おります。

4. 苦情解決事業

(1) 苦情の特徴

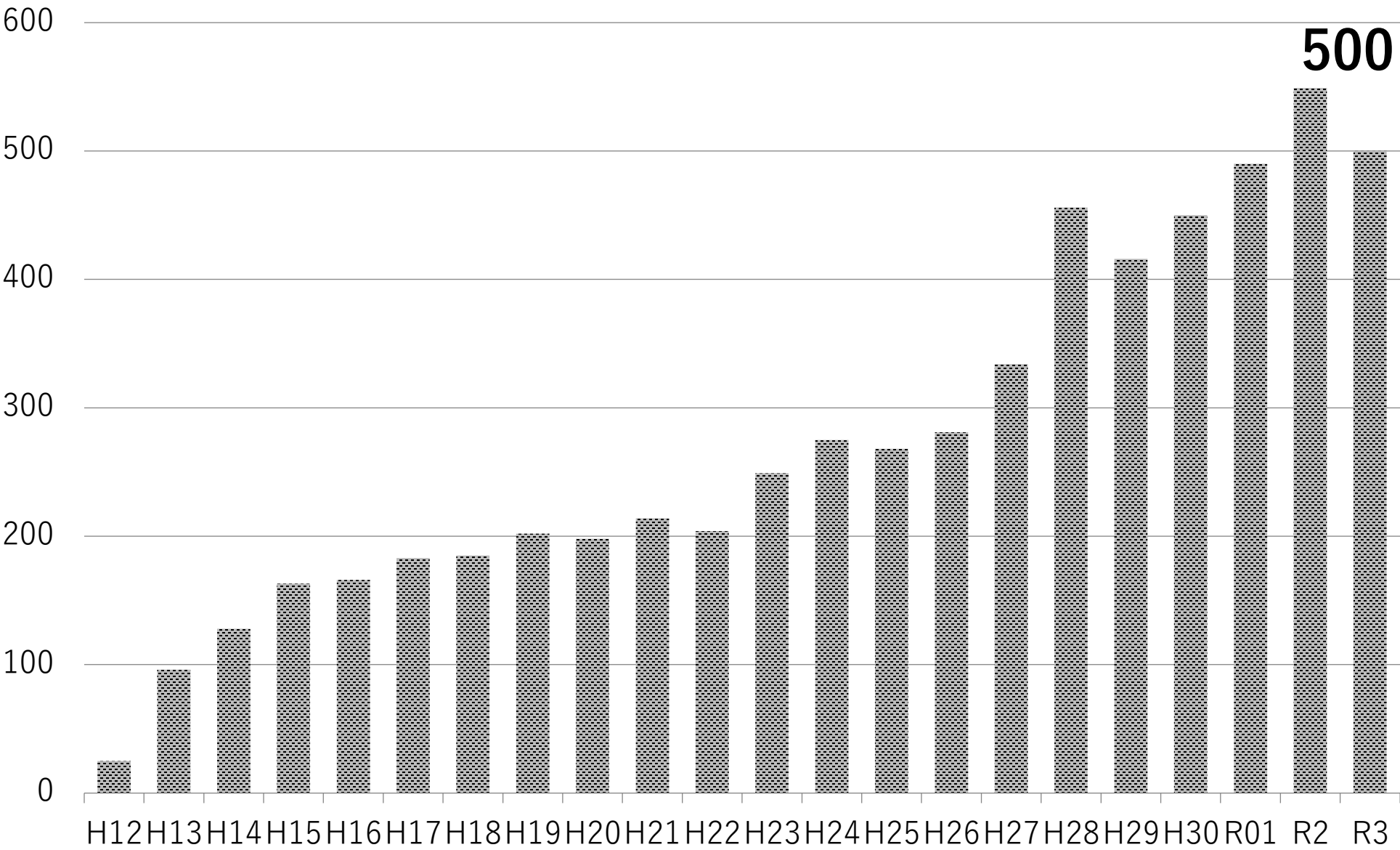
- 令和3年度の新規苦情件数は500件。再相談、事業者への苦情の申し立て及び現地での聴き取り調査、連絡、調整、その他問い合わせ等を含めた総相談件数は1,308件。
- 新規の分野別の件数では、障がい分野の苦情が296件（全体の59.2%）と最も多かった。次いで、高齢者分野の苦情件数が97件（19.4%）と多いが、高齢者分野の場合、介護保険との関係で大阪府国民健康保険団体連合会や市町村の苦情相談窓口、地域包括支援センターなど身近な機関へ相談する傾向があるため、相談が分散していると思われる。児童分野53件（10.6%）、その他54件（10.8%）となっている。
- 全体の234件（46.8%）が匿名または匿名希望の相談。
- 初回受付方法では電話が438件と最も多かった。次いで、メールが50件。書面10件、来所2件。なお、来所については新型コロナウイルス感染拡大を踏まえ、中止もしくは予約制で実施した。
- 申出人の属性は、本人288件（57.6%）、家族等156件（31.2%）、職員23件（4.6%）、代理人1件（0.6%）、その他32件（6.4%）となっている。

(2) 苦情受付と対応

新規相談件数	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	50	45	1	0	0	4	14	64
	5	49	39	4	0	0	6	11	60
	6	49	34	7	0	0	8	9	58
	7	51	41	4	0	0	6	9	60
	8	43	36	4	0	0	3	15	58
	9	38	26	4	0	0	8	20	58
	10	38	24	8	0	0	7	14	52
	11	34	30	2	0	0	2	6	40
	12	34	26	6	0	0	2	8	42
	1	39	13	9	0	0	17	13	52
	2	29	16	4	0	0	9	14	43
	3	46	23	3	0	0	20	23	69
	合 計	500	353	55	0	0	92	156	656

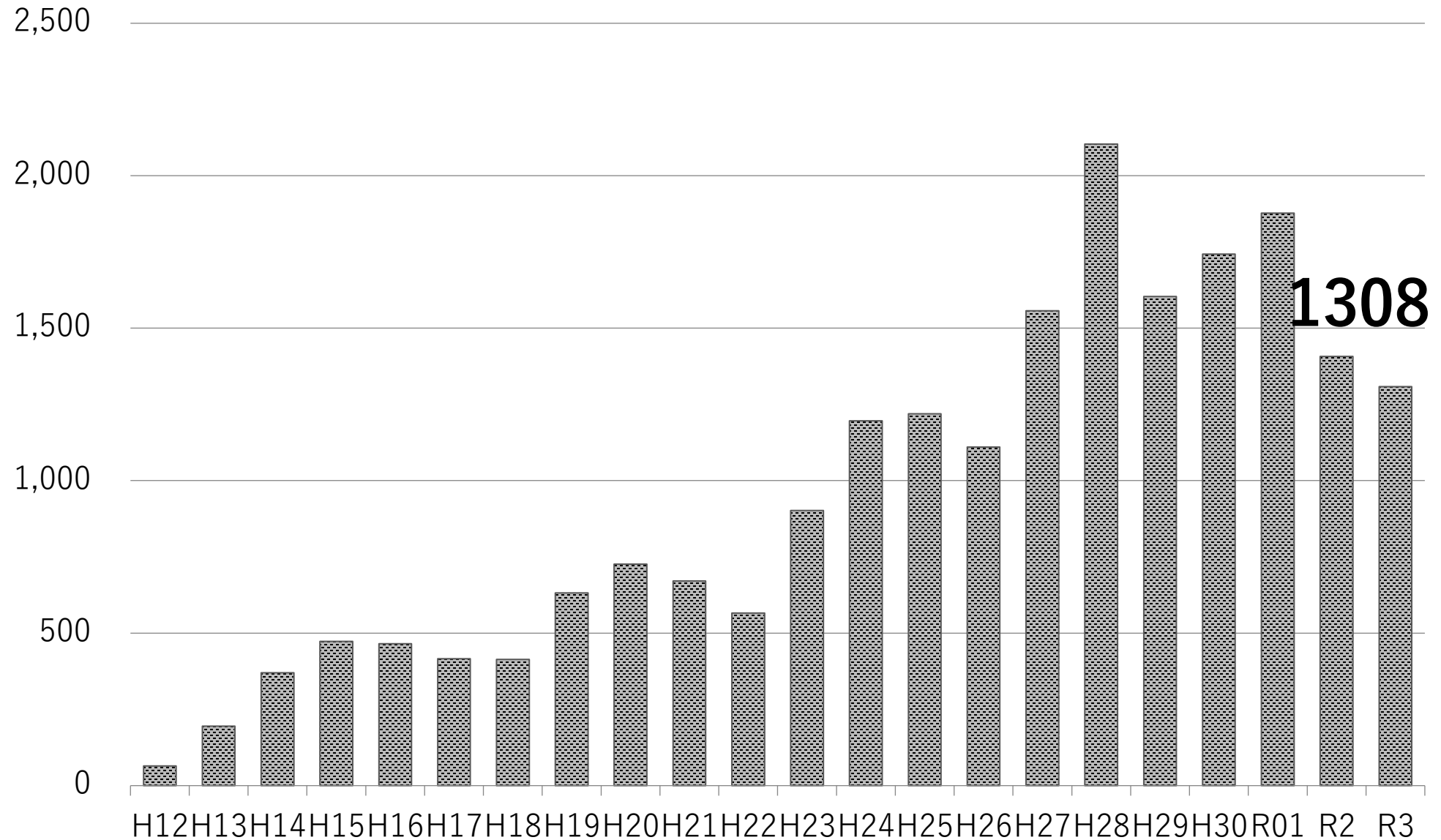
総相談件数 (新規相談件数も含む)	項目 月	苦 情					その他 問い合わせ等	合 計	
		受 付	苦 情 解 決 の 結 果						
			相談助言	紹介伝達	あっせん	通 知			その他
	4	111	105	1	0	0	5	14	125
	5	99	86	4	0	0	9	11	110
	6	122	85	24	0	0	13	9	131
	7	100	79	11	0	0	10	9	109
	8	106	87	12	0	0	7	15	121
	9	119	93	14	0	0	12	20	139
	10	79	51	19	0	0	9	14	93
11	87	77	5	0	0	5	6	93	
12	78	58	16	0	0	4	8	86	
1	79	31	22	0	0	26	13	92	
2	73	42	15	0	0	16	14	87	
3	99	60	8	0	0	31	23	122	
合 計	1,152	854	151	0	0	94	156	1,308	

苦情相談件数の推移（新規相談件数）

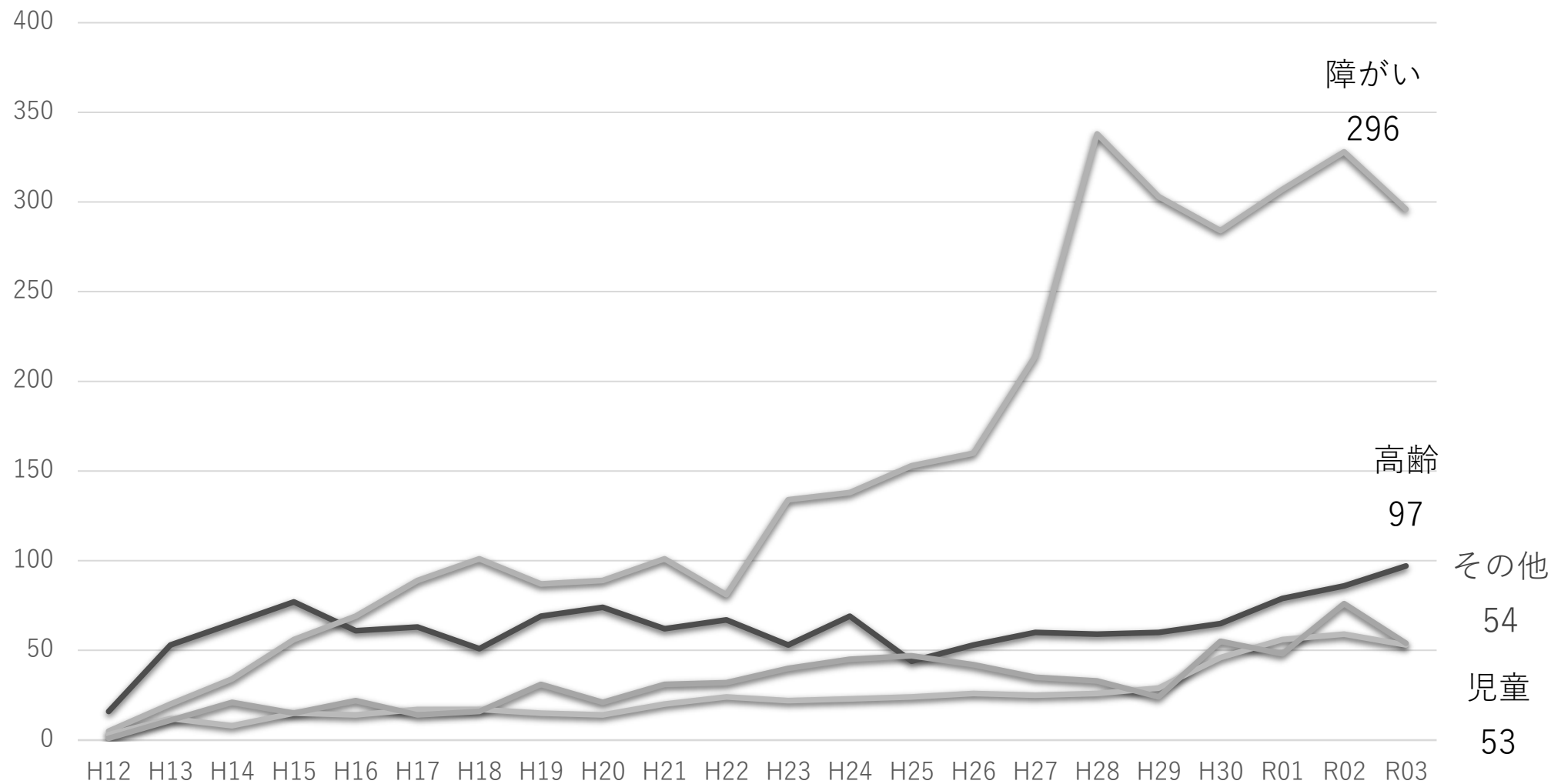


総相談件数の推移

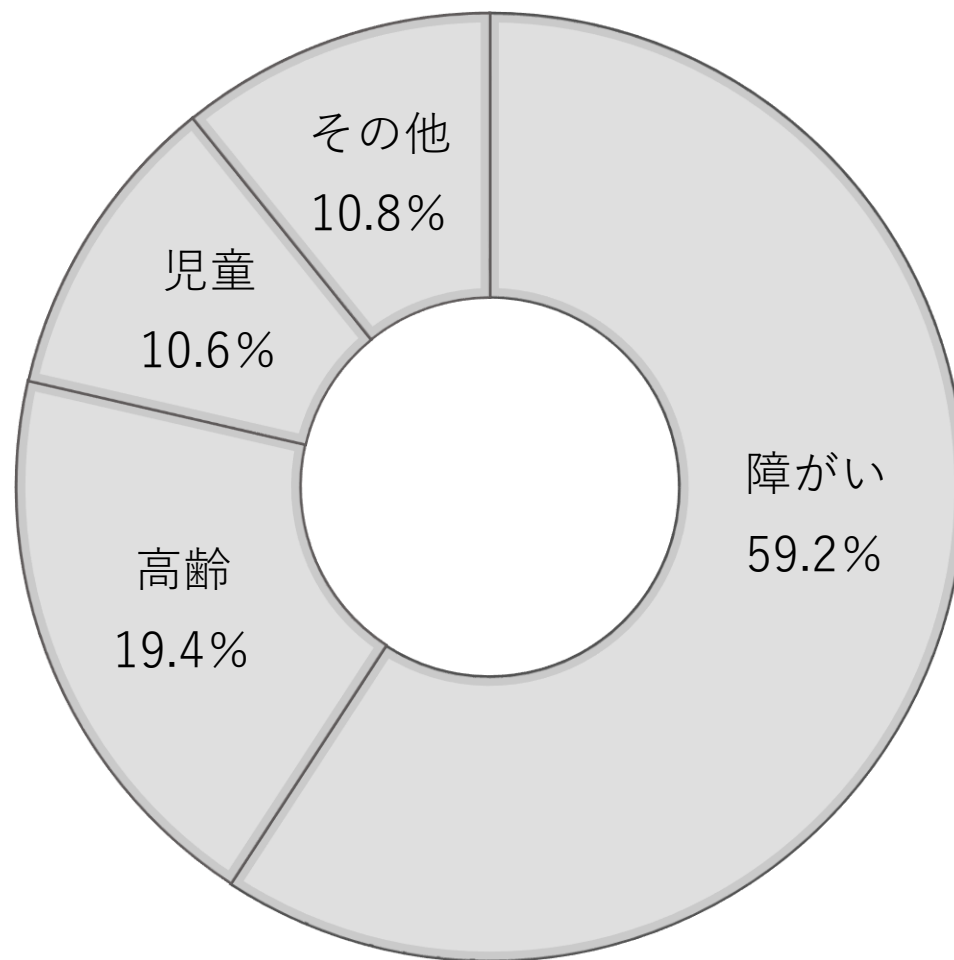
(新規相談や再相談、事業者への連絡・調整、その他の問い合わせ等を含むすべての件数)



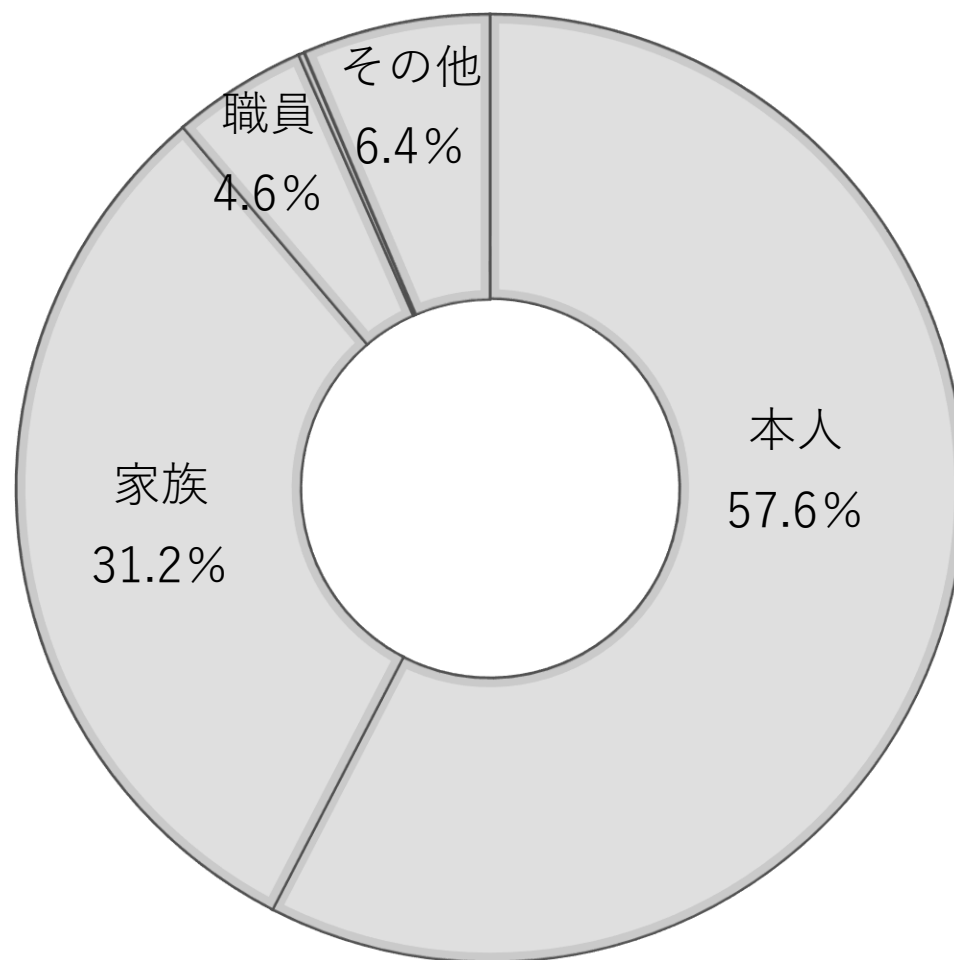
サービス種別の推移



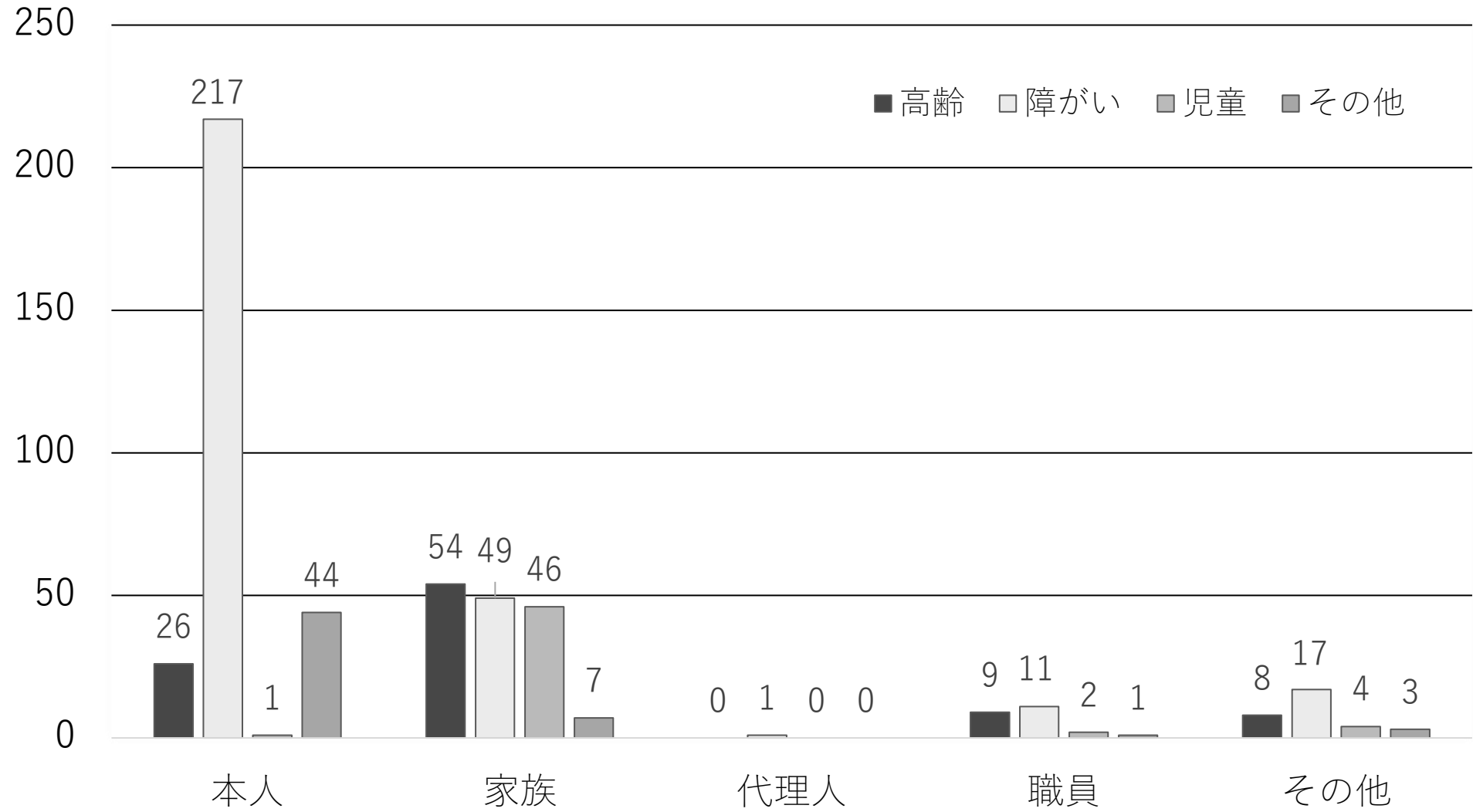
令和 3 年度 サービス種別



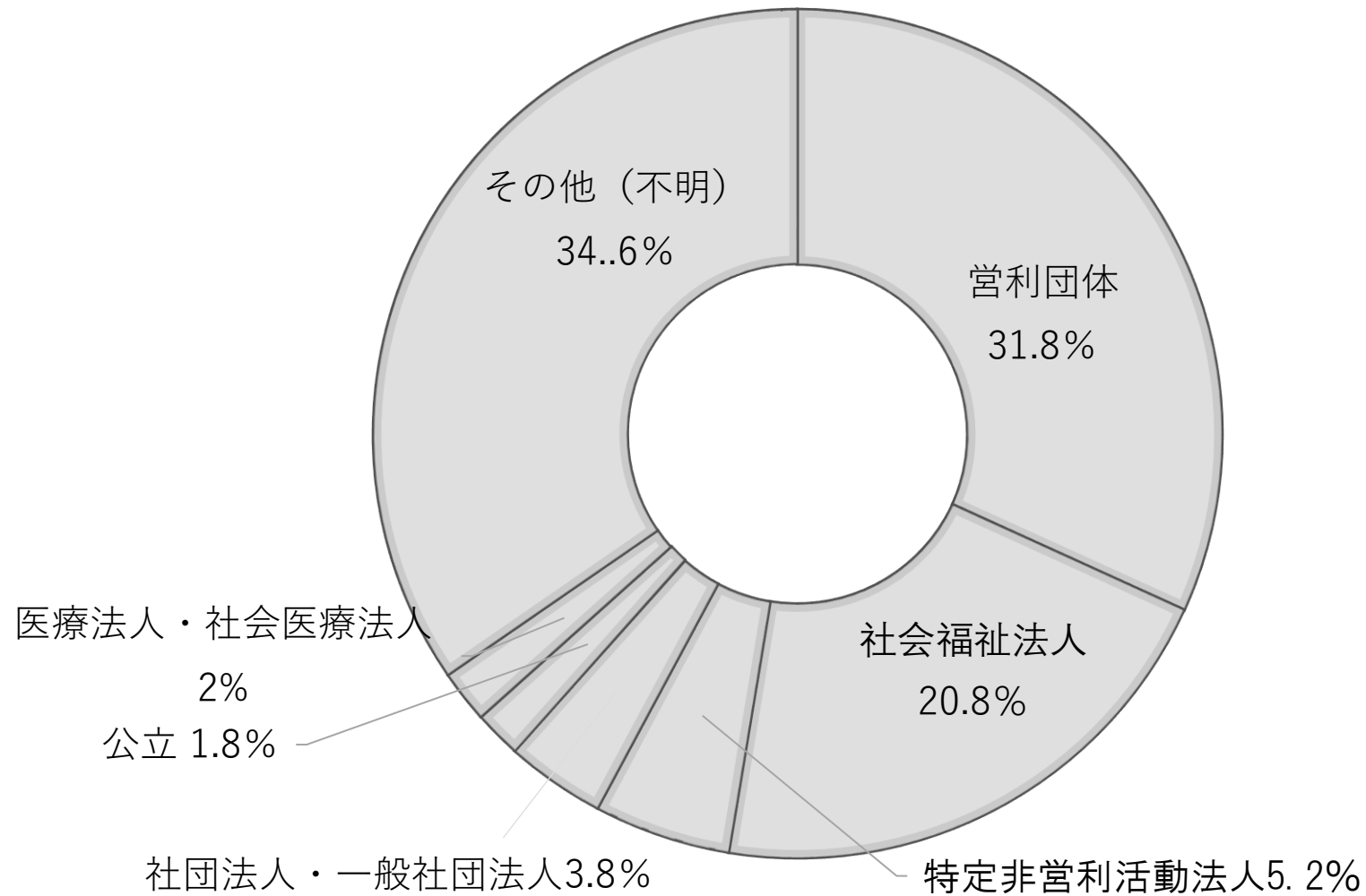
令和 3 年度 相談者の属性



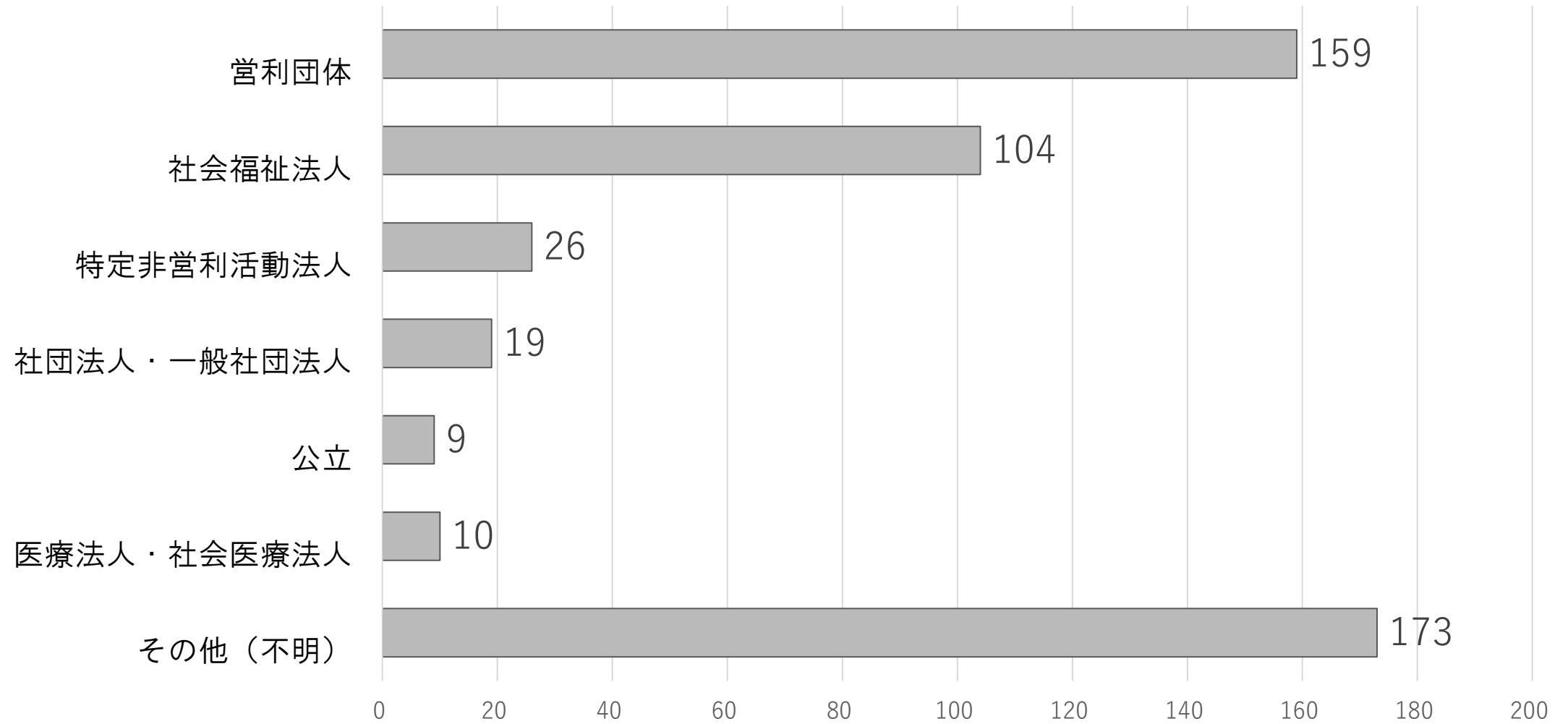
令和 3 年度 相談者の属性



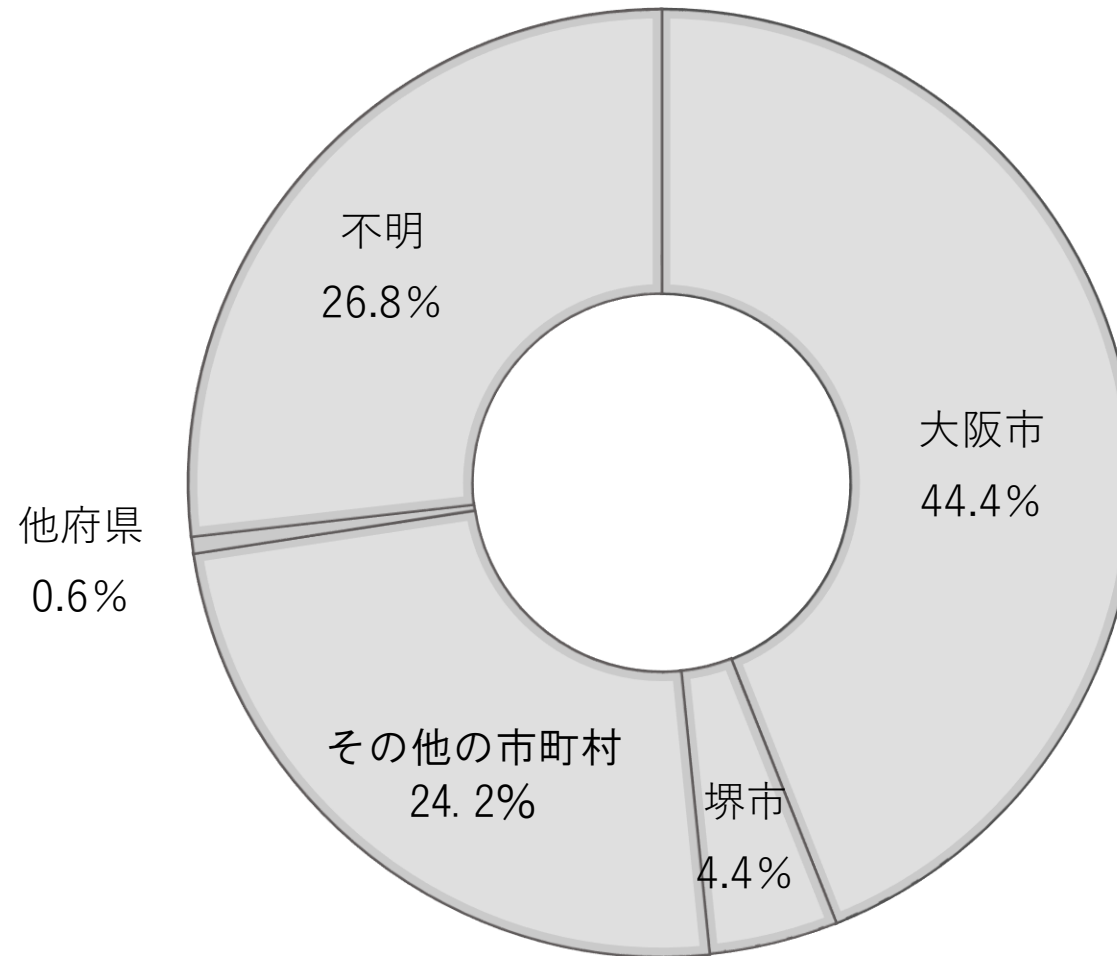
令和3年度 事業所の設置主体



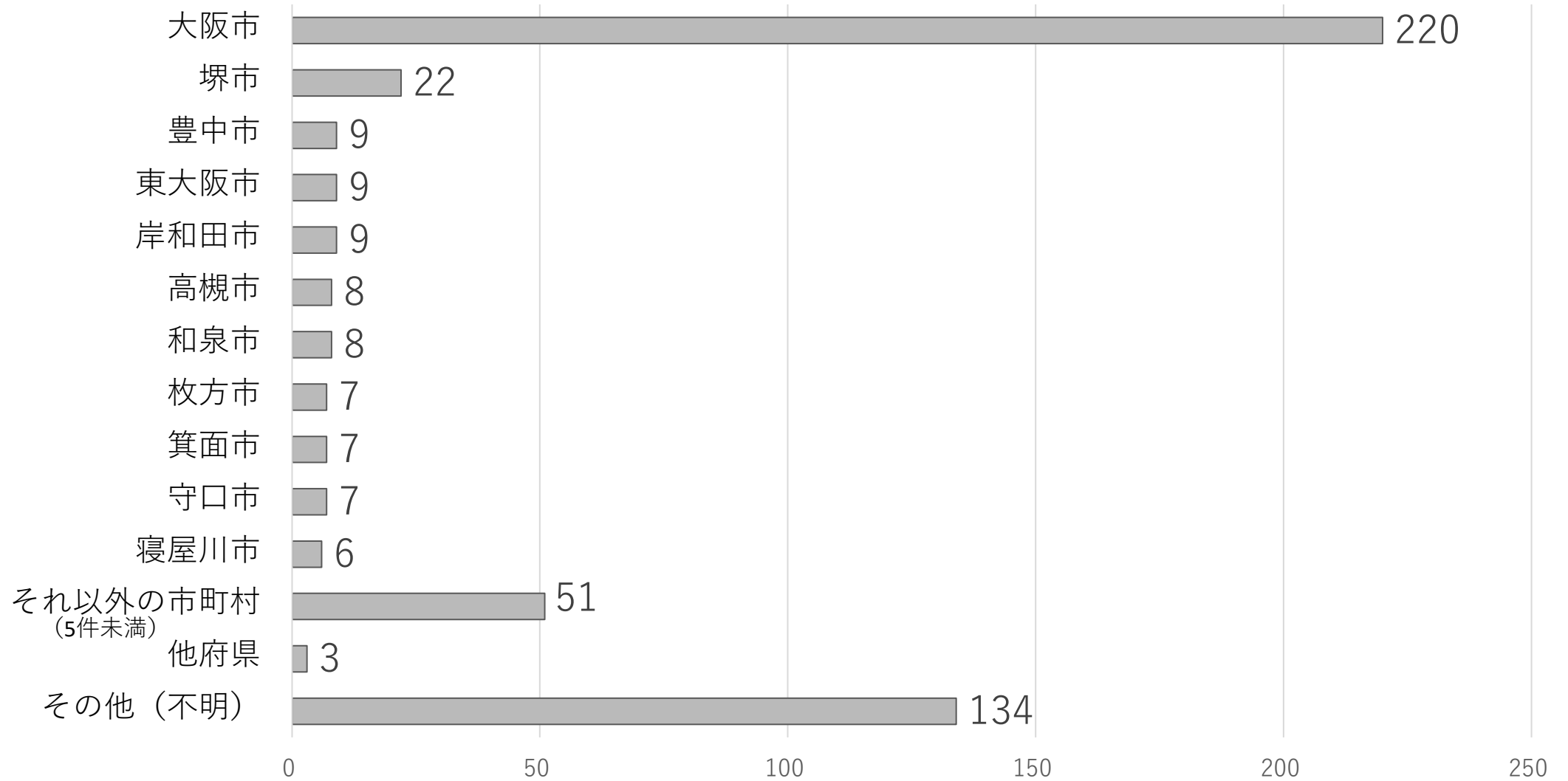
令和 3 年度 事業所の設置主体



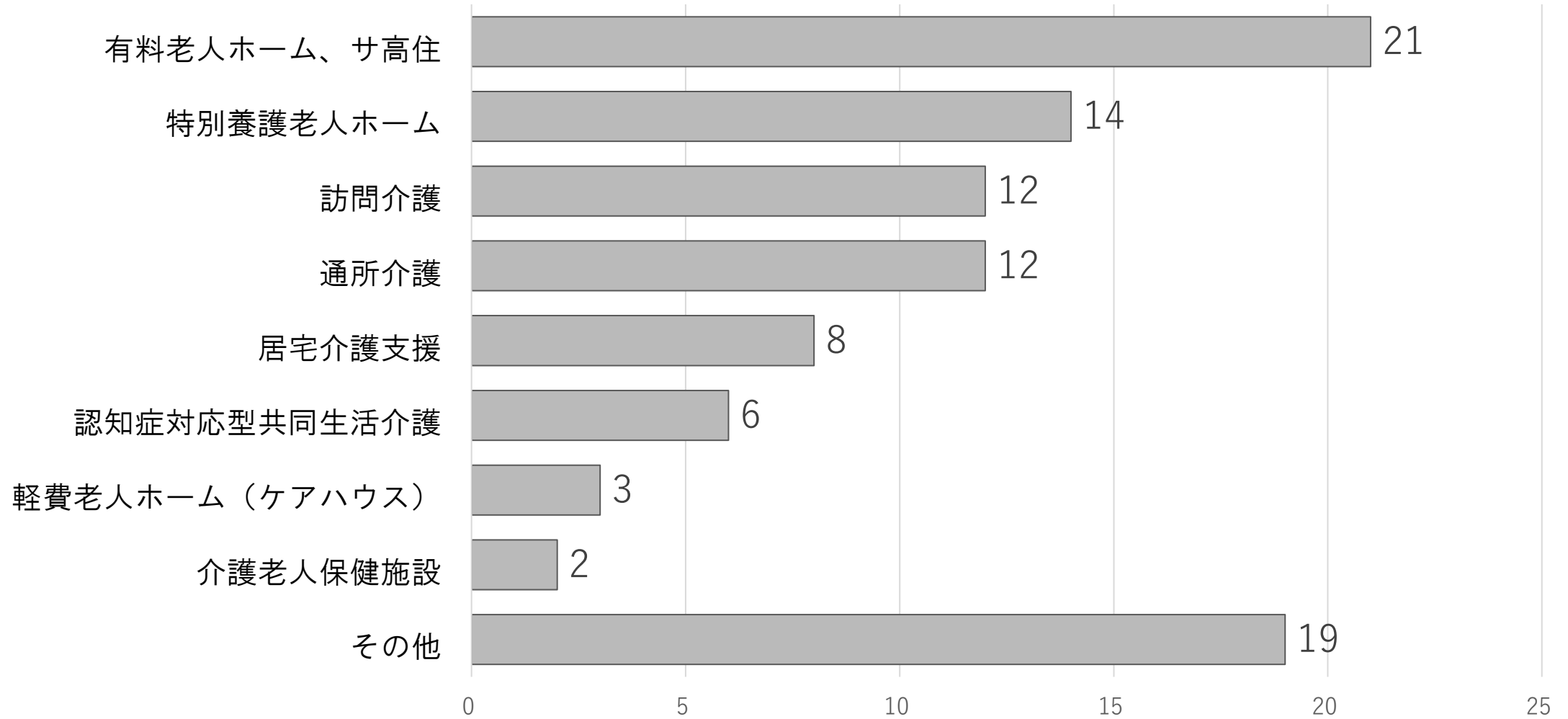
令和3年度 事業所の所在地



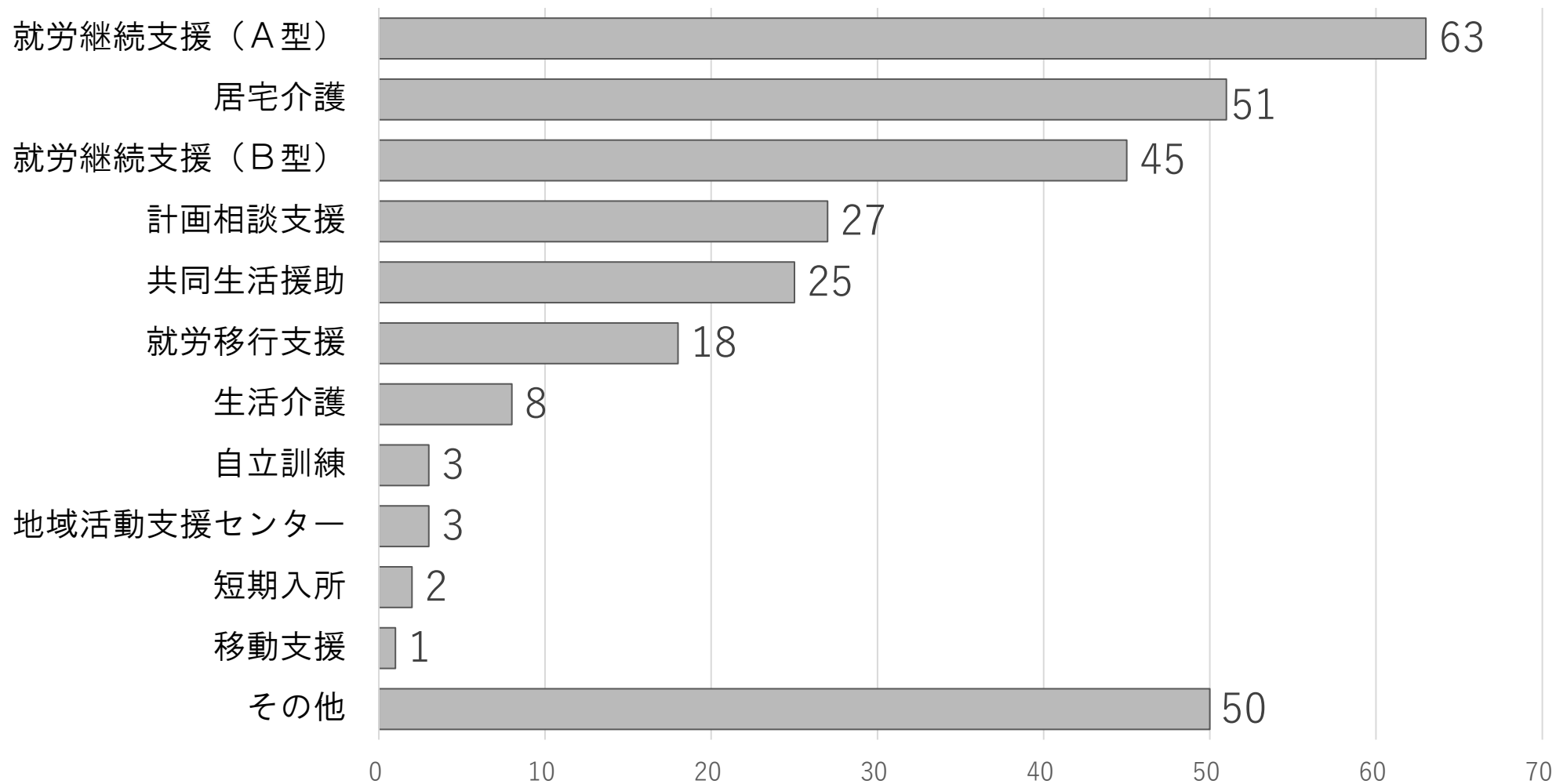
令和3年度 事業所の所在地



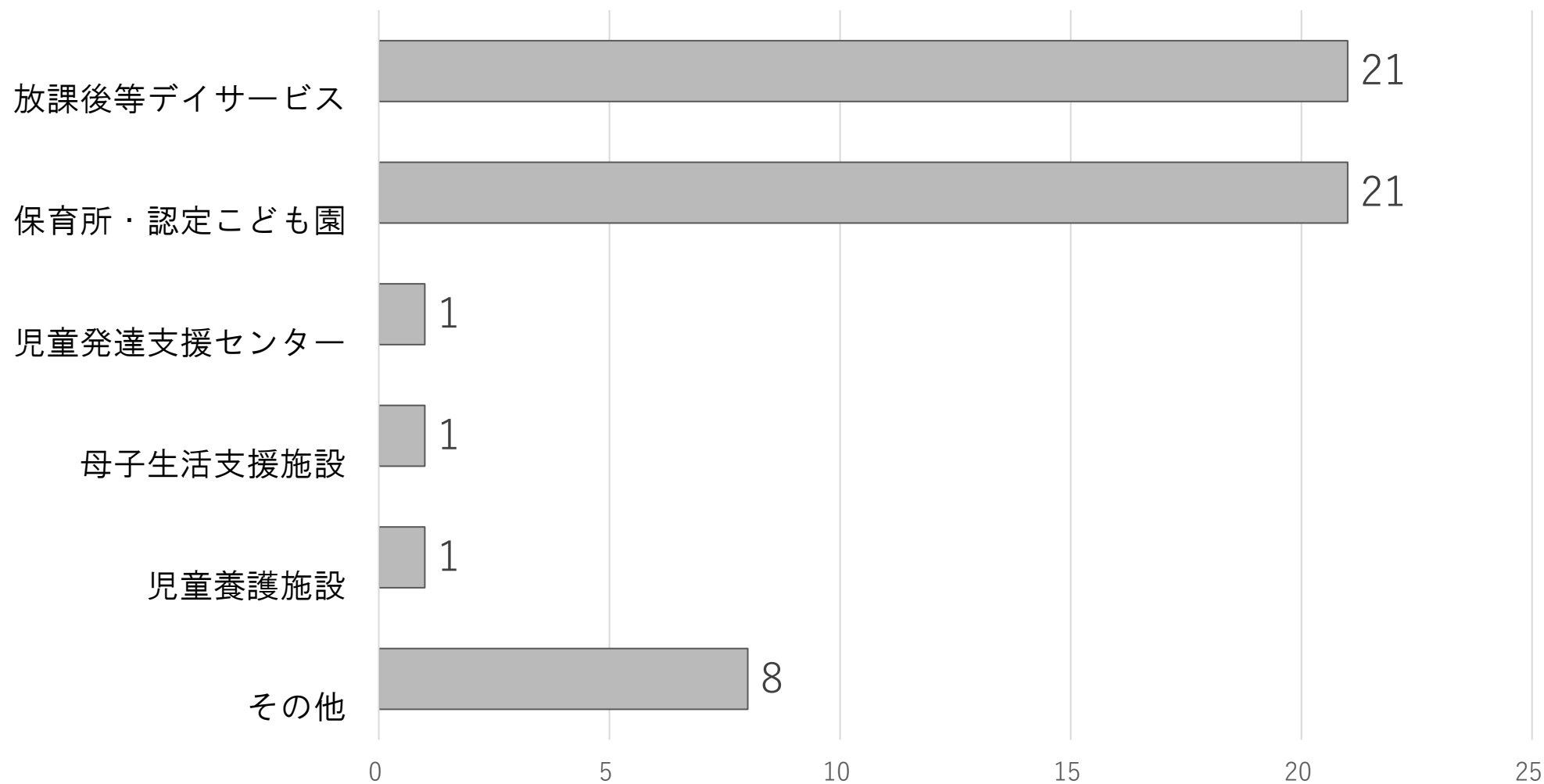
令和3年度 事業別受付件数（高齢分野 97件）



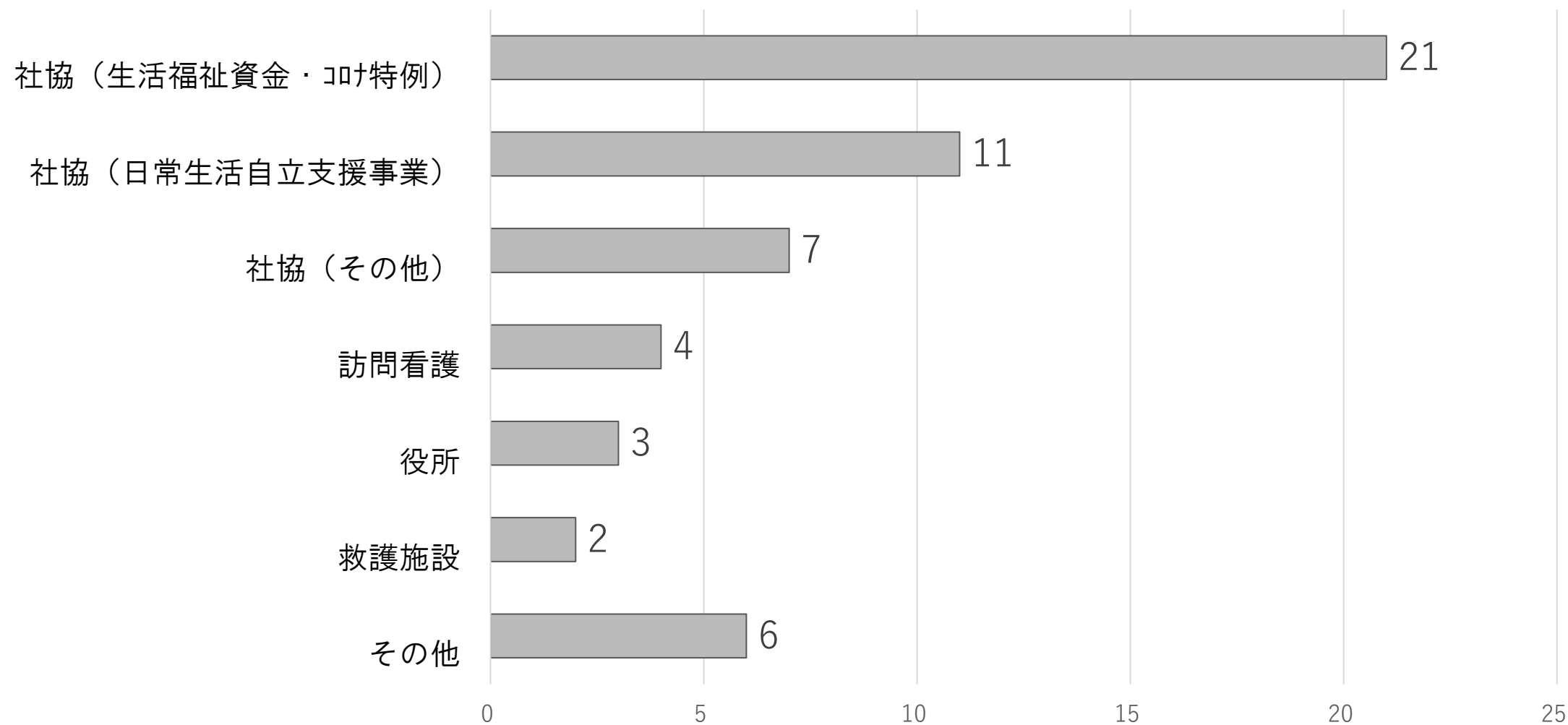
令和3年度 事業別受付件数（障がい分野 296件）



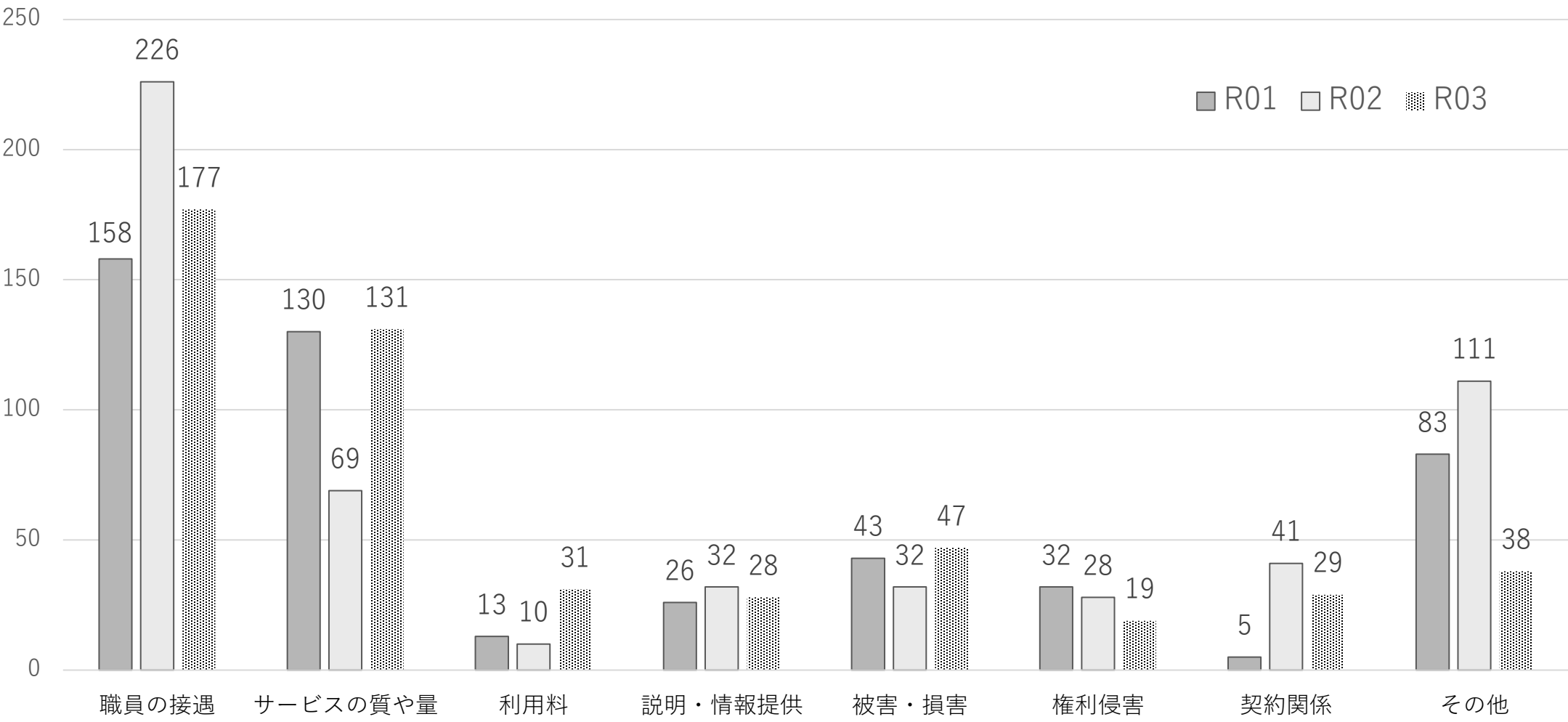
令和3年度 事業別受付件数（児童分野 53件）



令和3年度 事業別受付件数（その他 54件）



令和 3 年度 苦情相談内容



<高齢者福祉関係>年間97件

No.	相談者	相談内容	委員会の対応
1	家族	特別養護老人ホームに入所している親が、「目が見えづらい」と訴えたにも関わらず、施設がすぐに病院を受診させなかった。その後、親は片目を失明。既にもう片方を10年前に失明していたため全盲となった。 施設の対応が遅くなり、全盲となったことについて謝罪してほしい。	委員による相談者の聴き取り調査を実施。 委員より「すぐに手当てをすれば良かったと医師から言われたのか」と確認すると、「1日でも1時間でも早く治療をすれば結果が変わったのかと医師に聞いたが、わからないと言われた」とのこと。 失明の責任を認めて謝罪を要求するのではなく、「すぐに病院に連れて行けなくてごめんね、という謝意の気持ちを利用者に伝えてほしい」という相談者の想いを施設に伝えた。 後日、入院中の利用者に対して、オンラインでの面談を実施。相談者が同席のもと、施設長や担当職員が謝意を伝えた。 相談者から「親も満足し、今後の生活の区切りとなった。施設の方々が親の近況などを丁寧に聞いてくれたので満足している」と報告があった。
2	家族	有料老人ホームに入居している親のクレジットカードが無くなった。カード会社から不正を疑う連絡があり、警察に被害届を提出したところ、どうやら施設の介護職員がネットショッピングや食事の宅配に利用したようだ。職員は既に退職しており、近々に逮捕されるらしい。 施設内で起きた窃盗にも関わらず、施設から謝罪が一切ない。「今は犯人が逮捕されていないので対応しない」という文書が1枚届いただけだ。もっと誠意を見せるべきではないか。犯人を信頼して仲が良かった親は心身ともに衰弱して転居を余儀なくされた。 事件と向き合わない施設の姿勢を問いたい。転居費用を請求したい。委員会から謝罪と改善策を示すよう指導してほしい。	委員による相談者の聴き取り調査を実施。 相談者は、まずは委員会に苦情を訴えて、次は行政に相談するというように段階を踏もうとしており、聴き取り調査のときには既に弁護士を代理人に選任していた。 代理人は「話し合いでの解決を希望しているが叶わなければ裁判もやむを得ない」と話した。 委員より相談者に対して「早い時点で施設が謝罪する機会があったと思われるが、既に文書が出しているので現時点で謝罪はしないのではないかと。委員会が施設を強制的に謝罪させることはできないが希望は伝える」と説明。 委員会より施設に連絡し相談者の希望を伝えたところ、「警察から犯人逮捕の連絡があれば何らかの対応をする」とのこと。 相談者に施設の見解を伝えるが、納得していない様子だった。

<障がい者福祉関係>年間296件

3	本人	就労継続支援A型事業所とトラブルが絶えず、責任者から大声で注意されたので「辞めます」と言ったところ、契約終了を言い渡された。 区役所に事業所を処罰するように訴えたところ「できない」と言われた。納得できずにいると委員会に相談するよう促された。委員会は事業所を処分できるのか？	委員会は事業所と相談者のやり取りの確認をしたり、改善を促すことはできるが、処分や処罰を与えることはできない。 相談者は「事業所を再び利用するつもりはないし、改善も期待しない。とにかく腹が立つので事業所を処分してもらいたい。委員会の役割はわかったので、もう一度、区役所に処分してもらえるところはどこか聞いてみたい。ありがとう」と、現時点での委員会の関りは希望しなかった。
4	本人	就労継続支援B型事業所を辞めた。工賃はずっと150円だったが、180円も貰っている人が複数いた。一体30円の差は何なのか。きちんと説明してほしい。	管理者に連絡し「苦情をお伝えしたい」と話したところ、「役所の許可を得て事業をしているのに、上から目線で一方的に苦情を伝えることに腹が立つ」など、委員会事務局の対応について指摘を受けた。ご指摘について謝罪。工賃については「150円からと明記し、出来高制で全員一律ではない。既に契約を終了しており再度説明はしない」とのこと。相談者に責任者の意向を伝え、終了した。

<児童福祉関係>年間53件

No.	相談者	相談内容	委員会の対応
5	家族	子どもが通っている認定こども園は寺院の敷地内にある。数年前の地震で山門が壊れて開いたままの状態のため、誰でも自由に園に出入りができてしまう。早急な再建や安全確保を希望しているが、園から寺院に強要できないようだ。 先日、他府県の認定こども園に不審者が侵入して園職員が取り押さえる事件が起きたばかり。不安なので委員会からも気持ちを伝えてほしい。	園に苦情を伝えたところ「既に相談者から要望を聞いている。園としては防犯カメラの設置や、囲いのある場所での遊園など対策を実施している。山門の修理については、資材が納材して工事の開始を待つ段階であることは伝えたが、早急な安全確保を要求された。個人に説明するだけでなく、園の保護者全体に経過や今後の予定を説明して不安を取り除きたい」とのこと。
6	家族	私の友人が勤務する放課後等デイサービスを利用している。 いつもは自宅マンションの入口まで私が迎えに行くが、昨日は体調が悪かったので、友人職員が連絡無しでいきなり自宅までやってきた。しかも「子どもの頭を叩いているの？」と聞かれた。 しんどいときに連絡もせず尋ねてきて、そんなことを聞くのは非常識ではないか。 責任者への不審もあり、文書での回答を求めている。責任者はいつも優しく気遣ってくれるが、小馬鹿にされているようで迷惑だ。	責任者に事情を聞いたところ、「友人職員へは、事前に電話をして相談者宅に子どもを送り届けるよう指示したが、『私は友人だから(連絡しなくても)大丈夫』という言葉信じてしまった。『叩いてる?』と聞いたことは、後日、友人職員から報告を受けてびっくりした。相談者がしんどいときに何故そんなことを聞くのだろうか。職員として中途半端に関わるのはやめてほしいと注意をした。早急に相談者に文書で回答し、適切な時期に謝罪を行いたい」と話した。 相談者に責任者の意向を伝えると「まずは文書が届くのを待ちたい」と話した。 後日、責任者より「謝罪の文書を郵送したが、相談者は新しい事業所を利用する方向で進んでいる。友人職員には警告文書を出し、始末書の提出を指示。雇用の契約更新はしないつもりだ」と報告があった。

<その他>年間54件

7	本人	日常生活自立支援事業を利用している。 担当者に連絡しても繋がらない。電話を「かける」と言ったのかかかってこない。嘘つきだ。 お金を出してくれないので食事がままならない。私の体調不良を知っていながら対応が不足している。 自分で要求するのは気が引けるので、委員会から言ってほしい。	担当者に事情を確認したところ「今月分の残高が1万円程度だが、毎月、携帯電話でのキャッシュレス決済の請求が5-6万円ある。その請求に備えるため1万円を残しておくか、1万円を手渡すか、自分自身で選択してほしいと伝えて判断を待っている状況。昨日から判断を聞くため何度も相談者に電話しているが繋がらない。なお、キャッシュレス決済の契約や使途など生活に不透明なところがあり、他者の存在を感じている」とのこと。 相談者に担当者の話を伝え、着信履歴を確認するよう助言。「早速、連絡したい」と電話を切った。 後日、担当者から経過の報告があった。
8	本人	私は精神科クリニック火災の先生の患者だ。先生が本市で開院したときから通院して絶大な信頼を置いてきた。 現在、先生の紹介で訪問看護を利用している。事件を機に24時間対応するよう求めているが、事業所が応じてくれないので契約を終了した。 私は事件の被害者の一人だと委員会から事業所に伝えてほしい。事業所を指導してほしい。	契約終了後のサービスの隙間が気がかりなので、委員会から事業所に事情を聞きたいと伝えたところ「新しい事業所は見つかっているので隙間はない。事業所が私を事件の被害者として特別扱いしない態度に腹が立った。事業所のサービス自体に何ら不満はなく、委員会に想いを伝えて気が済んだ」と話した。 相談者は事件以前から既に通院はしておらず、新聞記事やニュースを見て自分も被害者だと感じていた。

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、事業者には状況を聞いたり、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。

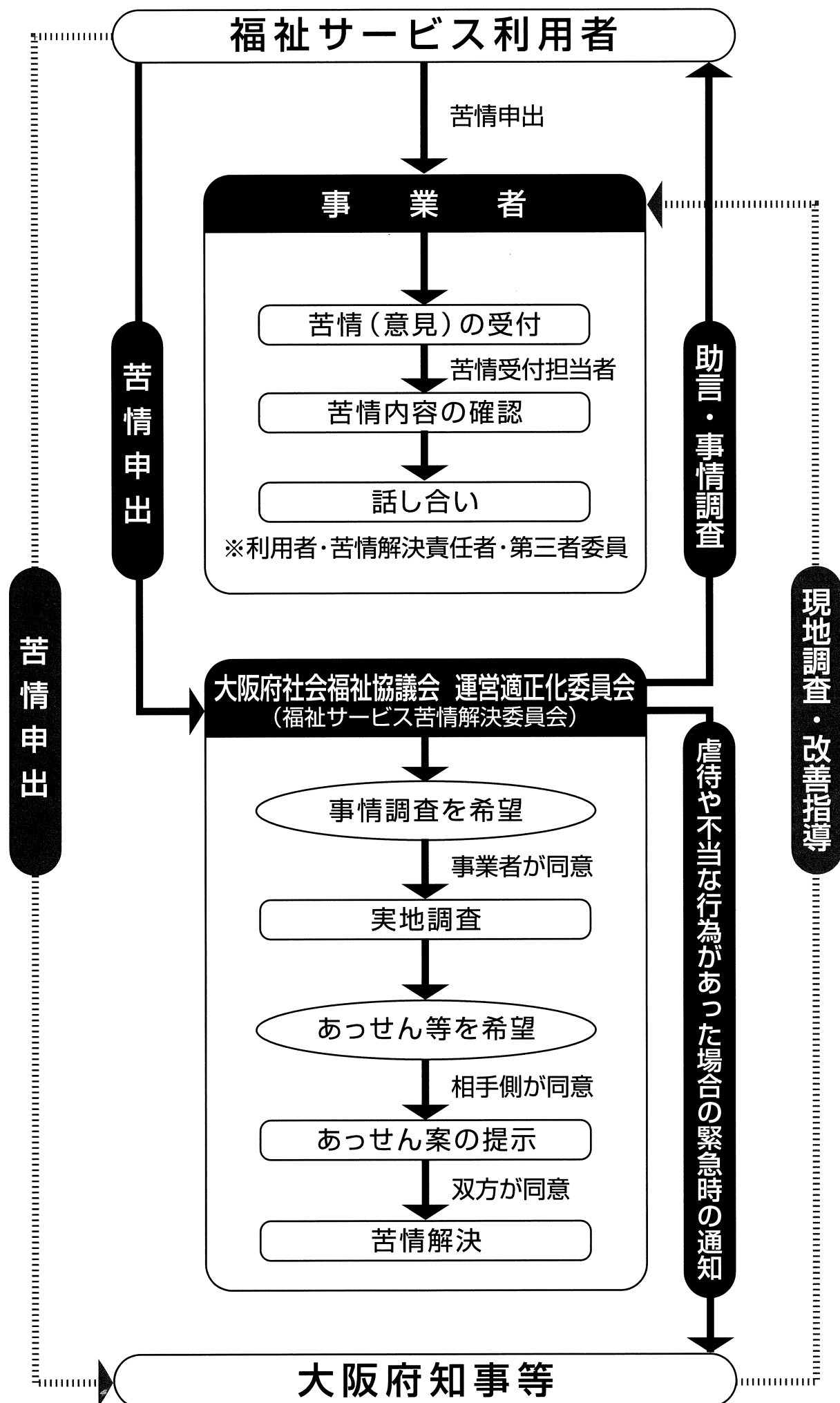
Q6 誰が相談にのってくれるのですか？

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。



資 料

社 援 第 1 3 5 4 号
平成 12 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
社援発 0 3 0 7 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、調査若しくはあつ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。)との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨すること。

- (3) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。
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し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し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対し、合議体の行うあっせんについて紹介すること。

5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次によること。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、合議体の委員があっせん員になる

こと。

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

6 結果の確認

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

7 苦情の件数、処理結果等の公表

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

8 標準処理期間

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

第 6 その他関連事業の実施について

1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすいとともに、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。

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、立ち合いの要否
- 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。
 - 第三者委員の立ち合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合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。

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」等の実績を掲載し、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)

[illegible]

[書式①表]

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 ☐ 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	

【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 3 年度 運営適正化委員会 事業報告書

令和 4 年 8 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

〒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 サービス苦情解決委員会)

〒542-0065

大阪市中区中寺 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

F A X : 06-6191-5660

E - m a i l : 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)