

岐阜県運営適正化委員会 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱

第1 目的

福祉サービスに関する苦情解決事業（以下「事業」という。）は、福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決するため、相談、助言、調査若しくはあっせん又は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

岐阜県社会福祉協議会は、運営適正化委員会を設置しこの事業を実施する。

第3 事業の実施体制

運営適正化委員会の設置及び組織については、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組織についての別途通知に定めるところによるほか、次によるものとする。

1 委員の構成

社会福祉法施行令第11条に規定する合議体のうち事業を取り扱うもの（以下「委員会」という。）を構成する委員については、事業の公正性を確保するとともに、多様な苦情に対応し得るようにするため、次による。

- ① 社会福祉に関し学識経験を有する委員、法律等に関し学識経験を有する委員及び医療に関し学識経験を有する委員のいずれも1名以上を構成員とし、委員の持つ学識経験が、合議体全体として多様となるようにする。
- ② 福祉サービスの利用者又は社会福祉事業の経営者を代表とする者として選任された委員や利害関係者など、苦情解決において中立、公正な判断を行うのに適正でないと思われる者を充てることはできない。

2 委員会の会議の開催

委員会の会議は、2か月に1回以上開催する。

3 事務局の職員

事務局の職員のうち、苦情の受付その他苦情への対応に関する業務に従事するものについては、社会福祉に関する知見を有する専任の職員とする。

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。

ただし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合は、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。

- 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

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとする。

- (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。
- (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。その際、事業の対象外の苦情等については、関係機関を紹介するなど適切な対応を行う。
なお、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。
- (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、知事に対し、速やかに通知する。
- (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。

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。

- 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 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。

- 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、委員会が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委員会に伝えることは、利用者の同意があるものとみなされるため、社会福祉に関する法令等において課せられている秘密保持の義務違反においては、違法性を阻却する「正当な理由」に当たると解する。

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。
- (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られる場合は知事に対し、速やかに通知する。
- (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し入れを適切に行う。
- (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。

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。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、委員会の委員が「あっせん員」になる。
- (2) 「あっせん員」は、公正性の確保のため複数名とする。
- (3) 話し合いのみで解決ができないと認められる場合には、委員会の「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。
- (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、委員会において「あっせん案」を作成し、申出人及び事業者に提示する。

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。

7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、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。

8 標準処理期間

苦情の受付からあっせん案の提示等などに要する標準的な期間を公表する。ただし、当分の間、事例を積み重ね、標準処理期間の検討、分析を行う。

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。

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。

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。

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。また、調査研究の成果は、個人のプライバシーに配慮し、冊子にまとめ報告する。

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放談窓口が設けられつつあるが、さまざまな苦情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。

また、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可能である。ただし、介護報酬の一部負担分の支払いに関する苦情等、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。

なお、苦情の内容が生活福祉資金など独自の審査機関等を設けているものについては、苦情解決に当たってこれらの機関に照合する等の対応を行う。

附 則

この要綱は、平成12年7月1日から施行する。