

令和6年度

静岡県福祉サービス運営適正化委員会
業務の状況及び成果に関する報告

社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会
静岡県福祉サービス運営適正化委員会

は じ め に

静岡県福祉サービス運営適正化委員会は、平成 12 年に制定された社会福祉法第 83 条に基づき、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正に解決することを目的として設置されました。

本委員会では、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、事業者に対する定期的な監視、現地調査、勧告、必要な助言等を目的とする運営監視合議体と、福祉サービスに関する利用者からの苦情解決のための相談、助言、調査及びあっせん等を目的とする苦情解決合議体を設置し、それぞれの役割に基づく活動を行っております。

このたび、同法の規定に基づき、令和 6 年度における本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公表いたします。

本委員会では、今後も県内の社会福祉事業を実施される皆様と協力して、福祉サービスの提供にあたり公正、適切な利用が確保されるとともに、利用者の権利擁護が図られサービス内容の一層の向上が実現するよう努力してまいりますので、皆様の御理解と御協力をお願い申し上げます。

令和 7 年 9 月

静岡県福祉サービス適正化委員会
委員長 増田 樹郎

目 次

第1章 静岡県福祉サービス運営適正化委員会の概要	1
1. 運営委員会の目的、設置根拠、業務、組織等	1
2. 委員名簿	2
第2章 令和6年度活動実績	3
1. 委員会の開催	3
2. 福祉サービス利用援助事業に係る訪問調査の実施	4
3. 苦情相談等の受付・対応状況	5
4. 福祉サービス事業者への巡回支援の実施	6
5. 福祉サービス苦情解決研修会の開催	6
6. 広報・啓発の推進	7
7. その他（調査研究等）	7
第3章 福祉サービス利用援助事業の運営監視業務 主要な協議項目及び課題	8
第4章 サービス対象者別にみた主な苦情相談の内容と対応状況	12
第5章 資料編	
1. 運営適正化委員会設置規程	17
2. 運営監視合議体設置要綱	19
3. 苦情解決合議体運営要綱	20
4. 社会福祉法令抜粋	22
5. 社会福祉事業の経営者による苦情解決指針（厚生労働省通知）	27
6. 福祉施設の苦情対応義務と委員会の調査に対する協力義務	32

第1章 静岡県福祉サービス運営適正化委員会の概要

1 目 的

「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、福祉サービスの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権利を擁護する。

2 設置根拠

社会福祉法第83条（各都道府県社協に設置。政令市含む各都道府県内全域が対象）

3 開始年度（平成12年10月30日）

社会福祉法施行による社会福祉事業の行政による「措置」から、福祉サービスの利用者と事業者間の対等なサービス利用「契約」へ転換に伴い、サービスの改善や苦情解決を図るために設置

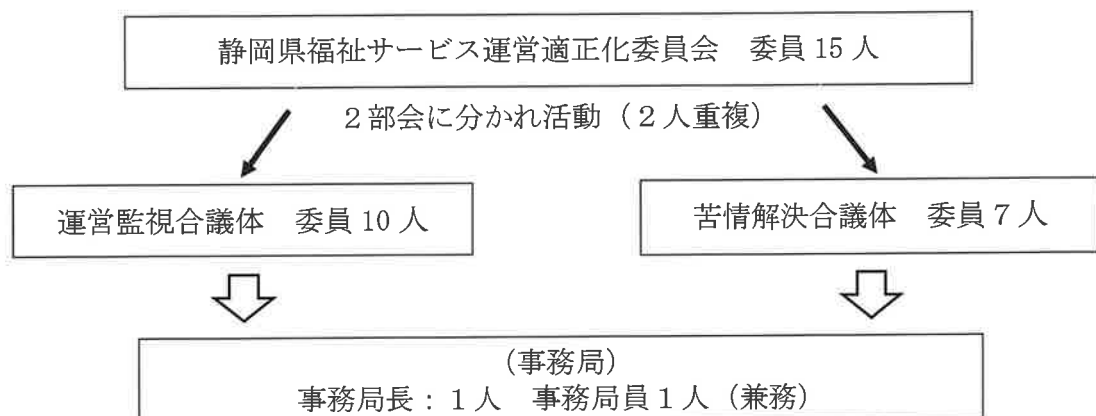
4 業 務

- 1 福祉サービス利用援助事業*の運営監視（適正運営確保のための助言、勧告）（法第84条）
- 2 福祉サービス利用者から苦情解決の相談への対応（助言、事情調査、あっせん）
(法第85条)

- 3 虐待等のおそれがある場合の静岡県知事への通知（法第86条）

*平成19年度から「日常生活自立支援事業」として国庫補助事業化

5 組織体制



静岡県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿

令和6年11月1日現在

選任区分		氏 名	職業又は役職名	運営適正 化委員会	運営監視 合議体	苦情解決 合議体
社会福祉学識 経験者	公益代表	増田 樹郎	静岡福祉大学学長・ 愛知教育大学名誉教授	◎	◎	○
		杉山 茂	静岡県民生委員児童委員協議会 副会長	○	○	
		小林 拓	静岡県社会福祉士会副会長	○		●
		吉川 慶子	静岡県保育士会会長	○		○
	体支対 代援象 表団者	秋山 裕子	静岡県手をつなぐ育成会評議員	○	○	
		小俣 溶子	静岡県精神保健福祉会連合会 副理事長	○	○	
	代提サー 供ービ 表ス	大塚 信乃	静岡県知的障害者福祉協会地域支援 部会副部会長	○	○	
		増田 公基	静岡県老人福祉施設協議会副会長	○	○	
法律学識 経験者		若狭 秀和	弁護士	●	○	◎
		西川 浩之	静岡県司法書士会名誉会長	○	●	
		岡本 祐	社会保険労務士	○	○	
		米谷 壽代	静岡大学教授	○		○
医療学識 経験者		永山 建次	医師	○		○
		鈴鹿 和子	静岡県看護協会副会長	○	○	
		澤野 文彦	一般社団法人静岡県精神保健福祉士 協会副会長	○		○

◎委員長 ●副委員長 ○委員

第2章 令和6年度活動実績

1 委員会の開催

(1) 福祉サービス運営適正化委員会全体会

開催日時	内 容	会 場
令和6年5月17日(金) 14:35～15:30	令和5年度事業報告 令和6年度事業計画	静岡県総合社会福祉会館5階 聴覚障害者情報センター会議室
令和6年12月5日(木) 13:30～14:00	新任期委員人事 令和6年度事業中間報告	静岡県総合社会福祉会館1階 103会議室

(2) 運営監視合議体の開催

回数	開催日時	対 象	会 場
第1回	令和6年5月17日(金) 13:15～14:25	県社協、静岡市社協、浜松市社協、静岡県	静岡県総合社会福祉会館5階 聴覚障害者情報センター会議室
第2回	令和6年8月5日(月) 13:15～14:45	県社協、静岡市社協、浜松市社協、伊豆の国市社協、函南町社協、三島市社協、静岡県	静岡県総合社会福祉会館5階 身体障害者福祉センター集会室
第3回	令和6年12月5日(木) 14:20～16:10	県社協、静岡市社協、浜松市社協、富士宮市社協、菊川市社協、掛川市社協、静岡県	静岡県総合社会福祉会館1階 103会議室
第4回	令和7年3月10日(月) 13:15～14:25	県社協、静岡市社協、浜松市社協、熱海市社協、伊東市社協、焼津市社協、藤枝市社協、静岡県	静岡県総合社会福祉会館1階 103会議室

(3) 苦情解決合議体の開催

回数	開催日時	協議案件(件)		会 場
		苦情相談	相 談	
第1回	令和6年5月17日(金) 15:40～17:15	13 10	1 11	静岡県総合社会福祉会館1階 102会議室
第2回	令和6年8月5日(月) 15:00～17:35	24	7	静岡県総合社会福祉会館3階 相談室
第3回	令和6年10月4日(金) 15:00～17:35	15	0	静岡県総合社会福祉会館3階 相談室
第4回	令和6年12月5日(木) 14:25～17:10	15	2	静岡県総合社会福祉会館1階 104会議室
第5回	令和7年3月10日(月) 14:30～17:10	12	0	静岡県総合社会福祉会館3階 相談室
合 計		89	21	

(注) 第1回の協議件数上段は、前年度末分。件数は、前年度の協議終了後から年度末までの苦情・相談が翌年度の協議に繰り越しとなるため、4頁3の年間受付件数とは一致しない。

2 福祉サービス利用援助事業に係る訪問調査の実施

下表の12市町社会福祉協議会を訪問し、調査票等に基づき、金銭の適正管理の観点から、日常生活支援のための金銭管理サービスの実施状況や利用者の通帳・印鑑の管理状況等を調査した。

地区	名称	実施日	調査内容	備考
東部	伊豆の国市社会福祉協議会	7/11	○金銭管理サービスの実施状況の確認 ・実施状況、通帳預かり状況の確認 ・通帳原本の確認 ・通帳、金銭管理票、ケース記録等の金額 ・日付等の照合 ・筆跡一致の確認 等	受託
	函南町社会福祉協議会	7/23		受託
	三島市社会福祉協議会	7/23		受託
	富士宮市社会福祉協議会	9/10		受託
	熱海市社会福祉協議会	R7/1/30		受託
	伊東市社会福祉協議会	R7/1/30		受託
中部	静岡市社会福祉協議会	10/8	○通帳・印鑑の管理体制の確認 ・通帳・印鑑の保管場所 ・鍵の所持者、保管場所 ・扉開閉、印鑑出し入れ方法 ・通帳残高確認方法 等	—
	焼津市社会福祉協議会	R7/1/22		受託
	藤枝市社会福祉協議会	R7/1/22		受託
西部	浜松市社会福祉協議会	10/17		—
	菊川市社会福祉協議会	9/19		受託
	掛川市社会福祉協議会	9/19		受託

※全体を通じて重大な指摘事項はなかった。

＜参考：福祉サービス利用援助事業の各年度末実利用件数の推移＞

R6年度は第1回合議体資料から転記 (各年度3月末現在 単位：件)

区 分	H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
静岡県社会福祉協議会	726	749	727	711	692	657	649
静岡市社会福祉協議会	472	418	405	423	418	401	407
浜松市社会福祉協議会	256	265	265	262	272	269	286
合 計	1,454	1,432	1,397	1,396	1,382	1,327	1,342

※静岡県・静岡市・浜松市社協からの毎年度第1回運営監視合議体提出資料を基に事務局独自に集計

3 苦情相談等の受付・対応状況（令和6年度）

(1) 受付状況（苦情相談＋苦情以外の相談）

(単位：件)

申出人 種 別	利用者		家 族		代理人		職 員		その他		合 計		総計	構成 比率 (%)
	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等		
高齢者福祉	7	0	24	2	0	0	1	1	2	0	34	3	(-11)37	37.4
障害者福祉	22	5	6	2	0	1	0	1	1	2	29	11	(-34)40	40.4
児童福祉	0	0	14	3	1	0	0	1	0	0	15	4	(±0)19	19.2
その他	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	(±0)3	3.0
計	31	5	44	7	1	1	1	4	3	2	80	19	(-48)99	100.0
合 計	36		51		2		5		5		99			

※申出人「その他」は、匿名、元職員、友人・知人。

※前年度比で苦情は40件の減、相談は8件の減で、合計では48件の減となった。コロナ禍のR2年度以降増加の一途で、昨年度は2倍まで増加したが、R6年度は、コロナ禍以前の件数並みに減少した。

種別では、障害者分野の苦情相談が大幅に減となったが、高齢者分野を上回った。なお、児童分野、その他は、前年同数であった。

苦情区分別では、サービスの内容・職員の接遇が増加した。一方で、サービスの内容・質や量、説明・情報提供に係るものは減少した。

(2) 苦情相談の対応状況

(単位：件)

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦 情 解 決 結 果					
			助 言	当事者間の 話し合い解決推奨	専門機関等の 紹介・伝達	あっせん	「うち行政へ の通知」	そ の 他
高齢者福祉	① サービス内容(職員の接遇)	18	17	1	0	0	0	0
	② サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	2	1	1	0	0	0	0
	③ 利用料	1	1	0	0	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	10	7	1	2	0	0	0
	⑤ その他(介護保険料、職員の処遇)	3	2	0	0	0	0	1
	小 計	34	28	3	2	0	0	1
障害者福祉	① サービス内容(職員の接遇)	18	15	3	0	0	0	0
	② サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	2	2	0	0	0	0	0
	③ 利用料	0	0	0	0	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	9	5	2	1	0	0	1
	⑤ その他(事業報告の開示)	0	0	0	0	0	0	0
	小 計	29	22	5	1	0	0	1
児童福祉	① サービス内容(職員の接遇)	10	9	1	0	0	0	0
	② サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	1	1	0	0	0	0	0
	③ 利用料	0	0	0	0	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	4	2	2	0	0	0	0
	⑤ その他	0	0	0	0	0	0	0
	小 計	15	12	3	0	0	0	0
その他	① サービス内容(職員の接遇)	2	1	1	0	0	0	0
	② サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	0	0	0	0	0	0	0
	③ 利用料	0	0	0	0	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	0	0	0	0	0	0	0
	⑤ その他	0	0	0	0	0	0	0
	小 計	2	1	1	0	0	0	0
合 計	① サービス内容(職員の接遇)	(+15)48	42	6	0	0	0	0
	② サービス内容(サービスの質や量、説明・情報提供)	(-41)5	4	1	0	0	0	0
	③ 利用料	(-3)1	1	0	0	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	(-4)23	14	5	3	0	0	1
	⑤ その他	(-7)3	2	0	0	0	0	1
	合 計	(-40)80	63	12	3	0	0	2

(注) 苦情対応の分類は、(社福) 全国社会福祉協議会の基準に準拠

① 「助言」は、申出人に対して助言を行ったケース

② 「当事者間の話し合い解決推奨」は、申出人に対し、苦情の相手先との話し合いを推奨したケース

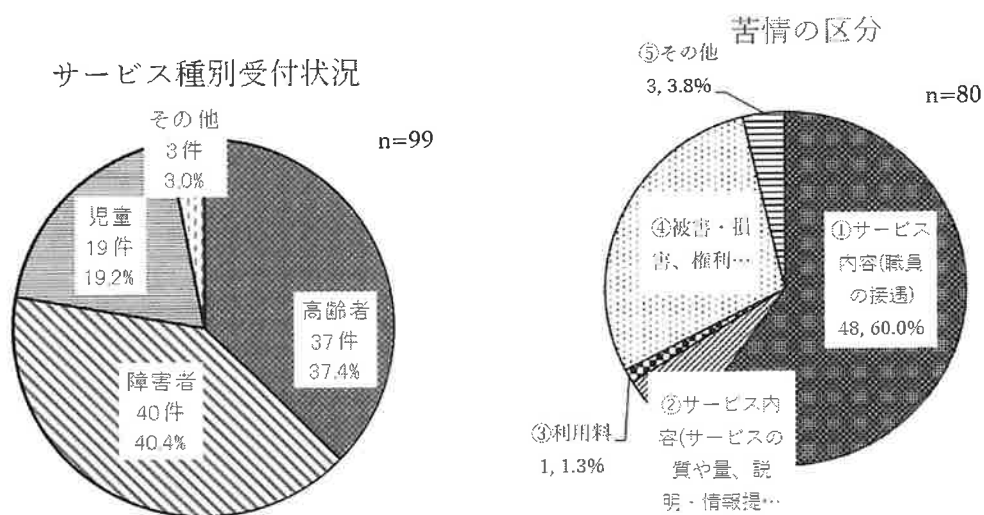
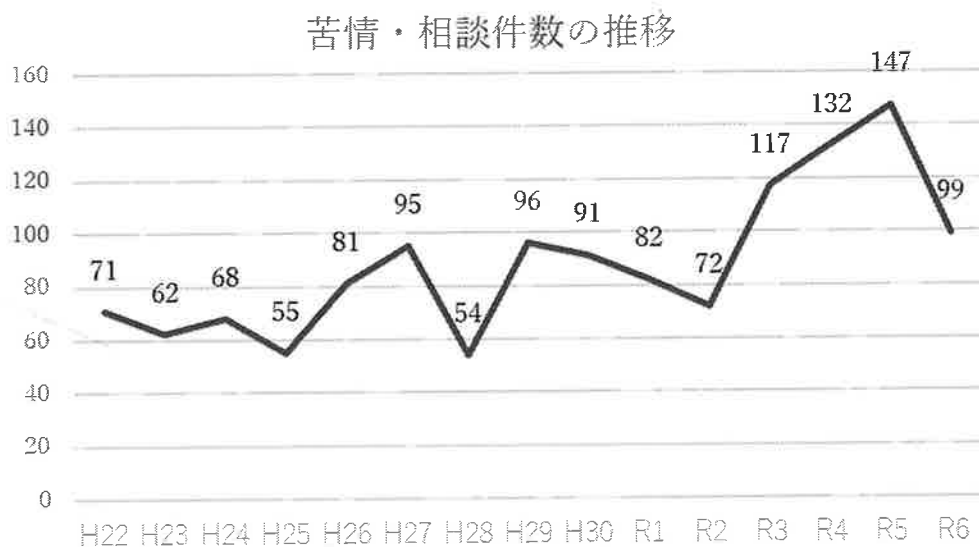
③ 「専門機関等の紹介・伝達」は、申出人に対し、労基署、国保連、市町村、消費生活センター、保健所等の専門機関・県・市町村社協、地域包括支援センター等の関係機関の紹介を行ったケース及び当該苦情について行政機関へ伝達を行ったケースなど。

* 「うち行政機関への通知」は行政機関に対する伝達のうち86条にもとづく通知を行ったもの。

④ 「その他」は、無記名投書、公的機関の判断により苦情要因が無くなったもの。

⑤ 合計欄の()は対前年度増減件数

○苦情・相談件数の推移(平成22年度～令和6年度)



4 福祉サービス事業者への巡回支援の実施

例年事業者段階の苦情解決の取組を支援するため、苦情解決合議体委員による巡回支援を実施している。

令和6年度においては、個別の相談事案や苦情解決研修会への参加事業所等に希望調査を行い当面巡回支援が必要な1事業所を訪問した。

5 福祉サービス苦情解決研修会等の開催

(1) 福祉サービス苦情解決研修会

【テーマ】「苦情解決能力の向上を目指してⅡ(応用編)」～苦情対応の実践力と再発防止力を強化する～

【内容】講義と演習(グループワーク)

【講師】コミュニケーションサポートオフィス 喜山志津香氏

○オリエンテーション：事務局から最近の苦情の概況とその原因と対策、研修の趣旨について情報提供

地区	開催日、開催場所	時間	参加
中部	令和6年11月12日(火) 静岡音楽館AOI	13:00～16:30	160人
東部	令和6年11月18日(月) 沼津商工会議所		
西部	令和6年11月28日(木) 浜松アクティビティセンター		

6 広報・啓発の推進（令和6年度）

(1) ポスター・リーフレット等配付

実 施 内 容	配 布 数
苦情処理体制等掲示ポスター(大・小)	6 9 6
苦情処理の仕組み広報リーフレット・カード	7 2 5

苦情解決ポスターB3の印刷 1, 0 0 0 枚

(2) 静岡県社会福祉協議会ホームページに事業内容及び活動実績等を掲載

7 その他（調査研究等）

(1) 運営適正化委員会事業研究協議会への参加（全国社会福祉協議会 主催）

- ・日 時 令和6年7月3日(水) 11:00～16:30
- ・内 容 国の動き、全国の取組、現状と課題ほか
各県の苦情相談等の課題に関する情報共有
- ・方 法 全社協内会議室において実施
- ・参加者 事務局長

(2) 関東甲信越静ブロック都県運営適正化委員会委員長等連絡会への参加

- ・日 時 令和6年10月25日(水) 14:00～16:00
- ・内 容 事前提案協議題に係る協議及び情報交換（埼玉委員会が当番県）
- ・方 法 東京都協議会会議室において実施
- ・参加者 事務局長

(3) 年次報告の作成・公表

社会福祉法施行令第23条に基づき、年次報告書を作成し、関係機関へ配布及びPDF版を県社協ホームページに掲載。

(4) 「福祉サービス事業者のための苦情解決ハンドブック(第1版)」のメンテナンス

令和5年度に事業者向けに苦情解決の取組みを促進するための実践的な啓発資料として作成。研修、個別相談等で配布し、事業者のサービス向上のために活用を図るとともに、事業者からの意見を徴し、随時改訂を行っている。

第3章 福祉サービス利用援助事業の運営監視業務 主要な協議項目及び課題

福祉サービス利用援助事業の運営監視業務に関して合議体では、主として次のような課題や提供された課題について議論された。

1. 日常生活自立支援事業をとりまく現状と課題

(1) 全社協での日常生活自立支援事業全般の見直しの動き…「あり方検討会」での検討

2000年（平成12年）の社会福祉基礎構造改革の一環として制定された社会福祉法に基づき設置された運営適正化委員会のあり方や業務について、長らく見直しが行われてこなかったが、令和4年度において全社協に「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」が設置され、事業の現状について様々な課題の議論が行われ令和5年3月に報告が行われた。

この中で、運営監視業務の現状と課題については、下記のような議論が行われた。なお、報告内容は今後の具体的な制度改正等の動きのきっかけという位置づけにとどまっている。

- ① 各県の委員会の事務局体制の脆弱性と事務の限界
- ② 少子高齢化の中で認知症高齢者の増加や単身化や家族関係の希薄化による金銭管理等の支援ニーズが増加する中で、社協以外も含めた多様な主体の参加する権利擁護体制づくりが求められていること。
- ③ 成年後見制度も含めた権利擁護事業や包括的支援体制全般の見直しに向けた議論が全国社会福祉協議会でも行われていること。
- ④ 不正防止だけでなくソーシャルワーク機能を積極的に果たしていくことも求められていること。
- ⑤ キャッシュレス化が進む中で金銭の一元的管理が困難になっていること。
- ⑥ 委員会創設後設置された地域包括支援センターや基幹相談支援センター、生活困窮者自立支援制度等との役割分担や生活保護世帯については、福祉事務所のケースワーカーから丸投げされるケースや浪費癖者向けの自立支援プログラムの金銭管理支援事業など現場レベルでの調整が必要な動きもあること。

(2) 国（厚生労働省）による制度改正の研究・検討の動き

厚生労働省では、令和4年3月に閣議決定された「第二期成年後見制度利用促進基本計画」に基づき成年後見制度等の見直しと総合的な権利擁護支援策の充実に向けた取り組みを一体で進めることとしており、5年度において「権利擁護支援の充実のための日常生活自立支援事業のあり方に関する研究事業」を実施、令和5年3月には報告書が出された。

また、上記のあり方検討会の議論等を踏まえ、令和5年度において「社会福祉サービスの質の向上を図るための調査研究事業」を実施。この中で「第三者評価事業」、「運営適正化委員会事業」について課題整理や施策立案にあたっての基礎資料の作成等を行うため、県、市区町村にアンケートやヒアリングなどの実態調査を行っている。6年度にはそれに基づいた具体的な施策についての検討を行い、制度改正が必要ならば法令改正も含め審議会等での審議を経て令和7～8年に予定される社会福祉法の改正に合わせて事務を進める予定とのこと。

2. 県内受託市町社協に関する課題等

(1) 業務適正化のためのマニュアル等の整備

令和2年度に発生した県内の市社協における不祥事への対策の一つとして、委員会から社協における業務の適正化を図るためのマニュアル等を整備するよう意見が出された。

これに対し全社協のマニュアルや県社協のガイドラインを基本に、各市町社協のマニュアル等の整備を要請しており、委員会としては市町社協への訪問調査の際には、個別の実態に即した整備の進捗を確認するとともに、必要に応じて県社協ガイドラインで示された様式等の活用を要請しているが、確立されたマニュアルを整備していない市町社協も見受けられるため、今後も整備状況及び運用の進捗管理を続けることが必要である。

(2) 市町による実施体制及び契約件数の現状（別添資料参照）

人口の高齢化、単身者比率の増加などにより、本事業のニーズはますます増加すると考えられるが、人口当たりの契約件数については各市町社協間での大きな差がある。また利用待機者が多数にのぼる社協もあるが、サービスに必要なマンパワーは、各市町の政策（予算措置）による影響も大きく、特に規模の小さな社協で事務局体制が脆弱な場合は、県社協の支援や近隣市町社協との連携によってサービス水準の確保を図る必要がある。

(3) 市町における行政と社協等との連携

県社協では、業務が重複する成年後見人制度との役割分担を図って実施するよう指導している。現状は、利用者本人の認知度により、日常生活自立支援事業から成年後見制度へ移行するケースも増えており、市町社協が法人後見の受け皿となっている。

各市町での状況をみると、市町行政が社協、地域包括支援センターなどと連携し、相談や受け入れの窓口を工夫して、生活保護や成年後見等も含めたシームレスな支援体制をつくり、必要な人に最も適したサービスが提供できる体制を構築している場合は、実際に利用者の比率も高い傾向にある。

(4) 金融機関との協議の場の再開

金銭管理業務については、支援通帳の切り替えに係る変更手続き等が各支店や担当者の裁量により扱いが異なることや、近年、金融機関が従来無料であった両替サービスの有料化などの動きが広がり、市町社協から金融機関で統一した対応や改善を要望する声がある。コロナ以前は金融機関と社協との間にこうした課題を協議する機会があったことからその再開を希望する意見が多い。

(5) 制度利用に関する審査会資料の簡素化

市町社協で作成する審査会資料の多さが担当職員の事務負担を大きくしており、必要な範囲で資料の簡素化が求められており、県社協においても見直し、検討を進めている。

3. 日常生活自立支援事業実施上の個別課題と対応

(1) スマートフォン等電子決済による金銭管理上の問題と金銭管理業務のDX化の推進

スマートフォンを使う利用者の増加により、金銭管理サービスにおいて、利用者が独断で商品等の購入契約や決済をスマートフォン上で行ったり、携帯サービス会社が、利用者の通信料に加えて公共料金や他のサービス料金をまとめて決済する方法を推奨しており、月々のスマートフォン使用料支払い時に初めて過大な支払請求が判明したり、内訳もわからないため、対応に苦慮する例がでてきており、前述の全社協の「あり方検討会」でも、課題として取り上げられている。

県社協では KAERU(株)と業務連携協定を締結し、静岡県下における日常生活自立支援・成年後見事業における金銭管理支援事業のDX化を推進し、「KAERU Biz 権利擁護」サービスを県域への導入に向けて広報及び導入調整を行っている。令和6年度 13市町で導入している。導入市町は、熱海市、長泉町、富士市、富士宮市、菊川市、下田市、伊豆市、函南町、三島市、藤枝市、牧之原市、掛川市、森町である。具体的には、利用者がチャージ型のプリペイドカードを所持して日常の買い物を行い、社協は利用状況や残高の監視を遠隔で随時行うことができ、支援計画に基づく入金も月々の金額調整を含め自動化できるなど、金銭管理業務を省力化できるメリットがある。

導入市町からのヒアリングでは、支援に向かう移動時間、銀行での待ち時間が無くなり業務の効率化が図れた。若い利用者が同世代と同様にキャッシュレス決済が出来るようになり好評である。また、お金の使い過ぎを防止することが出来た。買い物がしやすくなった。残高が自分で確認できるようになった。などの評価があった。一方、課題では、残高確認にはアプリをスマホに登録しないと見ることが出来ないため、ガラケーの利用者は社協や契約会社にお問い合わせをしなくてはならない。

(2) 利用者の死亡時における遺産の処分に関する手続き

利用者が身寄りのない場合や親族がいても相続に対応しない場合、事務を扱っていた社協が、死亡解約により保管物を返却できないケースに対応するため、近年の民法改正を踏まえて利害関係人として「相続財産管理人選任の申立て」等の事務取扱に関して、費用負担を含めた実務について統一的なルールの作成と周知を図る必要がある。県社協は、令和7年2月にマニュアルを更新し、市町社協職員向けの研修を実施したところである。

(3) 支援員の待遇改善と利用料の引き上げ

全国的に支援員の待遇の改善のため全社協では利用料についても引上げの方針が打ち出されており、県内では最低賃金が時給1,000円を超える目前にある中、県内でも1回当たり、概ね1,000円から1,200円程度への引き上げが方針として出され、令和6年4月から各市町社協で対応している。

(参考資料)

市町別日常生活自立支援事業契約者の状況(人口10万人あたり契約者数の多い順)

(令和6年10月1日現在)

		全人口	老年人口	高齢化 比率(%)	日 自 契約者	人口10万人 当契約者数	うち生 活保護	生保比 率(%)
	県計(推計)	3,524,160	1,091,157	31.0	1,292	36.7	579	44.8
1	牧之原市	41,013	14,039	34.2	46	112.2	6	13.0
2	熱海市	31,511	15,107	48.0	26	82.5	13	50.0
3	川根本町	5,409	2,836	52.4	4	74.0	0	0.0
4	伊豆の国市	44,757	15,515	34.7	32	71.5	17	5.3
5	伊豆市	26,196	11,643	44.4	18	68.7	4	22.2
6	下田市	18,581	8,083	43.5	12	64.6	3	25.0
7	静岡市	672,291	208,614	31.0	397	59.1	232	58.4
8	御前崎市	29,119	9,719	33.3	17	58.4	4	23.5
9	富士宮市	123,783	38,586	31.1	68	55.0	14	20.6
10	東伊豆町	10,787	5,289	49.0	5	46.4	0	0.0
11	島田市	92,722	30,315	32.7	34	36.6	8	23.5
12	焼津市	133,337	41,099	30.8	47	35.2	8	17.0
13	浜松市	775,168	224,710	29.0	268	34.6	160	59.7
14	函南町	35,497	12,174	34.3	12	33.8	4	33.3
15	西伊豆町	6,261	3,394	54.2	2	31.9	0	0.0
16	吉田町	28,386	7,727	27.2	9	31.7	2	22.2
17	富士市	239,901	70,601	29.4	71	29.6	17	23.9
18	南伊豆町	7,221	3,699	51.2	2	27.7	1	50.0
19	掛川市	113,010	32,936	29.1	31	27.4	5	16.1
20	菊川市	46,701	13,162	28.2	11	23.6	4	36.3
21	藤枝市	137,131	43,447	31.7	31	22.6	13	41.9
22	御殿場市	82,322	22,488	27.3	18	21.9	4	22.2
23	三島市	103,819	31,783	30.6	22	21.2	14	63.6
24	清水町	31,243	8,423	27.0	6	19.2	2	33.3
25	長泉町	43,401	9,745	22.5	8	18.4	4	50.0
26	森町	16,449	6,102	37.0	3	18.2	1	33.3
27	湖西市	56,076	16,259	29.0	10	17.8	2	20.0
28	小山町	17,425	5,496	31.5	3	17.2	1	33.3
29	磐田市	163,023	48,449	29.7	27	16.6	15	55.6
30	河津町	6,219	2,761	44.4	1	16.1	1	100.0
31	伊東市	62,300	27,542	44.2	10	16.1	5	50.0
32	沼津市	181,910	60,240	33.1	29	15.9	12	41.3
33	裾野市	48,337	14,007	29.0	5	10.3	1	20.0
34	袋井市	87,487	22,400	25.6	7	8.0	2	28.6
35	松崎町	5,367	2,767	51.6	0	0.0	0	0.0

*市町のサービス契約数、生保数は令和6年度の数値だが集計時点がそれぞれ若干異なる。

*人口は令和6年10月1日の推計人口

◇県内地域別集計(政令市を除いた集計)

	全人口	老年人口	高齢化 比率(%)	日 自 契約者	人口10万人 当契約者数	うち生 活保護	生保比 率(%)
伊豆半島地域計13市町	540,426	199,997	37.0	171	31.6	74	43.3
東部地域計10市町	907,638	273,543	30.1	242	26.7	73	30.2
中部地域計6市町	437,998	139,463	31.8	171	39.0	37	21.6
西部地域計7市町	511,865	149,027	29.1	106	20.7	33	31.1

*沼津市、三島市、函南町は東部、伊豆半島双方に集計

第4章 サービス対象者別にみた主な苦情相談の内容と対応状況

*プライバシー保護のため内容の本旨が変わらない範囲で、抽象化・修正を加えてあります。

(1) 高齢者関係

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
1	利用者の親族	短期入所生活介護(ショートステイ)	・ショートステイを利用していた母親が、骨折して入院し、1か月後に退院した。施設内で起こった事故のため、医療費や賠償責任についてははっきりさせたいが、施設は「職員に起因するものではない。」と言うだけで取り合ってくれない。証拠がないから訴訟や賠償請求は難しいと思うので、こうしたことがあることを知っておいてほしい。	・施設に聴取すると、発生時 KP 1 番の申出人に連絡したが県外のため、対応できないと言われ、2 番の姪御さんに来てもらい、個室の室内で転倒し、職員が介助中ではないところで起きたことを説明して引き渡した。利用料のお支払いの話も電話をしているが連絡が取れないので、話し合いをしたい。 ・申出人に、施設は、話し合いをしたい意思があることを伝え、施設との話し合いを推奨した。訴訟なら弁護士会への相談を助言。
2	利用者の親族	特別養護老人ホーム	・母が要介護3で入所したが、判定会で介護2となったので、特養を出なくては行けない。ケアマネに任せていたが、他の利用者を見ると母より軽度の人が必要介護3でいる。施設と病院の医師に疑問がある。	・こちらは、介護度や病院に対して指導はできないことを伝えた。要介護2になることの理由をケアマネ、医師から説明を聞くことを助言した。 ・申出人は区分変更の結果を待つとのことで終了した。
3	利用者の親族	特別養護老人ホーム	・主人がベットから落ちて入院したが、報告は1ヶ月後だった。病院に1か月入院し、死亡した。施設側は、音がしたので、見に行ったら血を流して倒れていたと言う。病院へは救急車を使わず、施設の車で搬送したと聞き、不誠実な対応だと思う。ベットは高さ28cmで、落ちただけでは怪我の状態が不自然である。治療費を支払うと言ったが、履行されていない。介護事故で民事に訴えたい。	・治療費が支払われていないことは、確認すべきと伝え、民事に訴えるには、弁護士等専門家に相談するよう助言。
4	職員	介護老人保健施設(老健)	・施設の介護職員が、個人の判断で利用者に酸素吸入を行った。法律違反であり、施設は何事もなかったかの様にして1か月過ぎた。施設の改善のために訴えたい。	・介護福祉士が行えない医療行為に、酸素の取り扱いがあるので、違反行為と思われる。県担当課を紹介し、事前に情報共有しておくことを伝えた。
5	利用者の親族	特別養護老人ホーム	・母親の話しでは、ある日の夕食の時間に、夜勤の職員が部屋に入って来て、食事を取り上げ食べた。不自由な手が下になるように体を押したと言う。恐怖で精神的な虐待を受けた。施設長に話したが、職員は謝ることもない。市担当課に虐待を訴え、「虐待はなかった」と口頭で回答があったが、納得できない。こういうことが起きないように、明るみに出したい。	・市及び施設に聴き取りをしたところ、市は調査し虐待はなかったとしている。施設は話し合いに応ずる意向である。申出人には、施設側は話し合いに応ずる意向であることを伝え、話し合いによる解決推奨。納得できず、民事に訴えるならば、弁護士等専門家に相談するよう助言。申出人は、嘘の証言で虐待がなかったことになると主張し終了。
6	利用者の親族	介護老人保健施設	・ショートステイを利用していた父親が、血圧160だったにもかかわらず、リハビリで足漕をさせられ、職員が来る前に自分で降りて機器に躓き転倒した。安全配慮義務違反があったのではないかと調べている。そもそも、血圧160でリハビリをしていいものなのか。	・安全配慮義務違反の可能性はあると思われる。医療について、県医療安全相談窓口を紹介した。
7	本人	地域包括支援センター	・地域包括のケアマネが、個人情報勝手に流すなど、本来の仕事ではないことをする。何十年前に使った薬のことも関係者に知られ、精神病と決めつけ、本人に相談	・地域包括、市に状況を聴くと、本人とは何度も話をしているが理解してもらえない。改めて話し合いを持つとのこと。申出人には聞きたいことを書面で用意し、その場に臨むよう助言。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
			もなく親族、警察、民生委員を集めて精神科医の相談をした。親族の連絡先は伝えていないのに連絡できたことがおかしい。ケアマネが吹聴して民生委員の仕事も干される形で辞めることとなった。当事者では話が出来ないので、誰か入ってくれないか。	
8	本人	通所介護 機能訓練 倶楽部	・他の施設から貰った本を参考になると思い持って施設に行き、施設長に本の紹介をしたところ、「お前は極左だ、宗教だ」と職員、利用者もいるところで暴言を言われた。担当部署に話したら「虐待」と言った。施設長は備品や施設の修理を訴えても対応しない。	・支離滅裂な話であった。行政等関係部署にも話していると言い、行政担当課は、指導に入ると仰るので、結果を待ってみることを推奨し、終了。行政担当課には情報共有。
9	利用者の親族	経費老人ホーム(ケアハウス)	・母が退所し4か月経つが、部屋の原状復帰のために預けた120万円の精算のお知らせがない。連絡したら、22,000円不足すると文書が届き、修理の業者の見積書が付いていた。業者に確認したところ、「施工していない。」との回答。しかも日付が2年前だった。不足する原因は修理費だけでなく、管理費の値上げなど、請求を忘れていたものも入っている。不審なことが多い。母が骨折し入院したので、退院後は戻らないこととした。やってもいないのに請求されるのは詐欺じゃないかと思うので相談した。	・修理について経年劣化は含まれないこと、確認や説明の場面が必要。預け金の不足の内容に管理費の値上げ分など請求漏れがあることに、杜撰さを感じる。 ・申出人には、修理のことも含め、施設に確認すべきと伝え、施設長に訴えるのに抵抗があるのなら、第三者委員に相談することを助言。

(2) 障害者関係

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
1	利用者の親族	就労移行支援事業所	・事業所を利用している息子が、支援員を突き飛ばしたため、施設から同系列の別の施設に移るよう、契約解除をして欲しいと話があった。ところが間もなく、予定をしていた施設にも入れないと連絡がきた。契約書には解約は、改善の余地が認められ来ない場合とあるが、施設を出なくてはいけないものではないと言われてた。保護者も本人も今の事業所で頑張っていきたい。	・事業所に聴くと、事案は物損でなく、人身であった。突き飛ばされた職員がリハビリ中で、居合わせた職員への精神的ダメージが大きいものだった。一旦、施設を移ってもらうことを提案したが、施設の職員を守る観点で検討し、移ることは出来なくなった。事業所は、自立の支援、つなぎ先のフォローを考えていたが、お兄様にお話しした時、御立腹で話が終わってしまい、お伝え出来ずとなっている。事業所は話し合いを希望しているため、申出人には、事業所と話し合いをするよう助言。
2	本人	市社会福祉協議会	・市社協の権利擁護支援センターへ金銭管理を頼んで1年くらいになるが、不快に思うことがある。週1回、家に訪問するが、連絡もなく人が変わる。金銭管理をやめたいと話し、半月経つのに連絡もない。契約時にいつでもやめられると言われたのに、やめられないのはなぜかわからない。社協にお金を預けるのは大丈夫かと心配に思う。	・市社協に聴くと申出人が、金銭管理を辞めたいと申し出たため、翌日の訪問日に、ケースワーカーとともに自宅を訪問したが、居留守で面会できず。市社協としても生活保護のため、一概に金銭管理を辞めたいといわれても、今後のことを調整しないと心配。翌週、協議を持ちたいと考えている。申出人には、社協、親族、ケースワーカーとの話し合いに参加するよう助言。

No.	申出人	サービス 種別	苦情の概要	対 応
3	本人	就労継続 支援 B 型 事業所	・作業所に、自分を無視するなどひどい対応をする職員がいて脳を破壊された。ストレスで高額な買い物をしてしまい浪費している。近所の人に無視され、友達も離れてしまい話し相手がなくて体調が悪い。施設に責任を取ってもらいたい。	・申出人はもともと精神疾患がある。話を傾聴し、以下の通り助言した。 ・訴訟なら、第三者の証明が必要。 ・訴訟になると当委員会は離れる。 ・診断書や裏付け資料が出ないなら、施設と意思疎通を図り話し合いによる解決を推奨。 ・相談支援員に入ってもらおうこと。
4	利用者の 親族	就労継続 支援 B 型 事業所	・娘が B 型事業に送迎バスを利用し通っている。自宅のすぐ近くで乗り降りしているが、昨日の帰りに、運転手の判断で、所定の場所ではないところで降ろされた。運転手から、数分離れたコンビニで降ろしたと連絡があったので、近くのコンビニを探したが見つからず、もう少し遠くのコンビニで降ろされ警察に行く途中で、娘を発見した。娘は脳に障害がある。事件事故に至らなかったが、契約違反だと思うし、運転手に対して不満があるがどうしたらいいか。	・事件事故に繋がりがかねない、非常に重大な事案である。 送迎バスの乗降は、特定の場所を決めているはず。 運転手個人を責めるのではなく、施設責任者に、事実を話して、どうして所定の場所ではないところで降ろすこととなったのかを確認するとともに、謝罪と今後の改善を申し入れるよう助言した。
5	利用者の 親族	グループ ホーム	・既に退所したが、弟が利用している時に、他の利用者 2 人と職員 1 人が付いて活動中に転倒して、前歯を 2 本折る事故があった。施設からの連絡先は、職場としてあるのに携帯にあったため出られず、施設は、医者連れて行き抜歯したと、結果で言われた。こちらの了解もなく、抜歯してしまうことが衝撃だった。治療費についても、施設の保険、相手方の保険になるのか結論が出ていない。	・話を傾聴し、県、市担当にも相談をしている。申出人に、苦情解決の仕組みを説明し、施設の苦情受付担当に話そう助言。損害賠償については、弁護士会への相談を紹介した。
6	本人	就労継続 支援 A 型 事業所	・元妻の A さんも同じ事業所の利用者で、A さんが施設職員と言い争いになっていたので止めに入ったところ、別の職員が 110 番通報すると言ったので、机を叩き、「したければすればいい。」と言い返したら、警察が来て逮捕された。A さんは、躁の時言葉も激しくなるが、サビ管も変り、理解してくれていないと思っていたので、言葉も荒くなった。逮捕拘留され 2 日後に釈放された。施設からは、規律違反で辞めてもらおうと言われ、生活に困ってしまう。	・委員会は、この事案だけでの逮捕に至ったことに疑問があり、事業所に聴き取ったところ、申出人は、A さんと同居していて、暴力を振ることが度々あり、事業所は警察に相談し、何かあったら通報するとしていた経緯があった。 申出人には、事業所、相談員ともに、次のステップとアプローチを考えているので、肅々と会社の判断を待つことを助言した。
7	本人	就労継続 支援 B 型 事業所	・パワハラが凄いい職員がいて、職員が 1 人辞めた。利用者への差別も凄くて、仲のいい利用者とはライングループを作って、他の利用者の悪口を言い合ったり、仲のいい利用者を仕事に連れて行く時に、食事をしたり、休みの日には、遊びに行ったり、飲みに行ったりしている。そういうことがあるので、とても居心地が悪い。社長はその職員を気に入っているの、社長に言ってもどうにもならないだろう。	・話を傾聴した。申出人は、名前、連絡先、施設名を話すことを希望しないため、委員会の立場と、事業所における苦情解決の仕組みを伝え終了。
8	本人	グループ ホーム	・点検業者が名札を付けずに入ってきたので副社長に話したら、職員から、言いつけたと言われて、副社長から叱責され、建物を移った。 ・移った建物の食堂で、他の利用者	・委員会は、苦情処理の代行はしないこと、施設への聴き取りを同意を得たので、聴き取りをすると伝え、苦情解決の仕組みの受付担当者、解決責任者、第三者委員への相談を助言した。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
			と言い争いになり、副社長から、ここで食事をしないように言われたが、私だけ注意され喧嘩両成敗じゃないのか。 ・てんかんがあり、コンビニで倒れた時に、職員に迎えに来てもらったので、お礼を言ったが無視された。私を怖いと言い、利用者も話しかけなくなった。同じ料金を払っているが、扱いが違う。私はここを出ることにした。	・申出人は、施設へ聴き取りをしてくれば、委員会に話したことに気が付くので、お願いします。と言い終了。
9	本人	就労継続支援B型事業所	・性同一性障害者なのに、施設の理解ない差別や環境によるストレスで、うつ病になった。体調を崩し、自傷行為もあり休んでいた。施設から診断書を要求され提出した。診断は1か月の自宅静養。支援会議で施設代表が診断書により、「1か月待つ」との発言があったにもかかわらず、市担当課の確認を得たとして、退所とした。契約書の契約を解除できる条項に該当しない。文書にて契約解除の説明を求めたが、放置され誠意ある対応がなされない。うつ病になって就労できなかったことが納得できず、民事調停を考えている。	・当委員会は、話し合いによる解決に支援する。法的判断や施設への指導権限はないこと。また、係争中の案件は扱いが困難と説明。 申出人は、民事調停を進めるとして終了。委員会は静観することとした。
10	本人	就労継続支援B型事業所	・施設の男性職員から、セクハラ発言が複数回あった。職員によるセクハラ発言を代表理事に相談したところ、代表理事から叱責され、訴えを「嘘」「幻聴」と決めつけ、「もうここには来られない」と言い、一方的に契約を解除した。夫が、施設の苦情窓口の施設長に申し出ると、「この電話が業務妨害だ」と発言し、取り合わなかった。民事調停を申し立てたが、施設側は出席せず、調停は不成立となった。	・施設を訪問し聴取を実施した。施設からは、セクハラがあったと訴える、利用者が、代表理事宛てに書いた手紙を、利用者の御主人がSNSに上げ、施設は名誉棄損で刑事告発し、警察による調査の結果、セクハラはなかったことになったと説明があった。 申出人には、前述を話し、行政担当課も承知していて、今後調査も行うと聞いている。委員会は、行政とは別に、苦情が起こらないよう、利用者の声には真摯に対応していただくようお願いしたと伝えた。

(3) 児童関係

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
1	利用者の親族	放課後等デイサービス	・施設管理者が、息子は通常級だが、支援級の方がいいのではないかと考え、施設職員が学校担任から話を聞き、学校側も支援級の方がいいと思っているが、保護者が納得していない。と言っているとして、学校、施設、相談支援員と連携を取り、支援級への移行について考えていると聞いた。担任に聞くと、施設に子どもの様子をお伝えしたことはない。ケース会議を開く場合は保護者同席のもと行い、現段階ではケース会議の必要性を学校は考えていないと伝えたと報告を受けた。支援級か通常級かを決めるのは施設管理者ではなく保護者である。学校と保護者の信頼関係を失墜させる行為だと感じる。	・施設管理者に聴取したところ、説明不足であったことを認め、普通級、特別級の選択は保護者の意向を重視しなくてはならない認識でいるとの反省の弁があった。 ・申出人に、施設管理者の話を伝えたところ、ありがとうございました。と言い終了した。
2	利用者の親族	放課後児童クラブ	・子どもが、一緒にいた友達の足の後ろにハサミを向けたところ、支援員が気付き何事もなかった。施設との話し合いで、子どもには家庭で指導	・町に聴取し、放課後児童クラブは委託事業であり、町は組織で対応していると確認したので、申出人には、町との話し合いを推奨して終了。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
			をし、子どもは驚かせようやっただと言っていることを話した。すると別の支援員が、子どもの素振りを見て、「何も反省していない」などと声を荒げ、暴言を吐いた。妻は怖くなり、送り迎えが出来なくなった。町長宛てに、支援員の離職を求める嘆願書を出し、町担当課から「改善するよう指導をした。様子を見てほしい。」と口頭で回答があったが何を指導したのか見えない。文書で回答を求めるが、取り合ってくれない。	
3	利用者の親族	放課後児童クラブ 市社協	・息子の話し合いの日を、こちらの都合も聞かず一方的に決め、対応できないと回答。翌朝、子供を送っていくと市社協の職員が待っていて、話し合いに応じるよう強要し、仕事へ行くのを阻止するような行動をされた。その説明を求め、会話の録音も承諾して話し合いをしたが、納得のいく説明もなく終わった。録音した音声の開示を求め、一度は了解されたのに、開示しないとなった。不信感があるのでお詫びの言葉があるべき。	・市社協に状況を聴取すると、ここに至るまでの経緯があり、関係性が崩れている。 ・申出人には、委員会の立場を説明し、苦情解決のための第3者委員に話をしてみるよう助言。
4	利用者の親族	保育所	・子どもを預けた初日に、背中、腰、内腿にあざが出来て帰って来た。園に聞くと、子どもが暴れるから、椅子にベルトで固定したと言った。病院で診てもらおうと、医師は人が付けた傷と言った。警察と市担当課にも相談したところ、調査に入ると言った。園がまだ運営しているのはどうかと思う。	・身体拘束にあたるような事案である。園、市に聴き取りをし、園は認識の甘さに言及した。市は調査に入ること。 ・申出人には、市の調査結果を待つよう助言。

その他

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
1	相談事業所	相談事業	・先送りされていた実地指導が行われた。営業出来ないと言われ、相談をしたが、市担当者が冷たい。	・市担当課に状況を聴き、誤解があるので、連絡を欲しいとのこと。申出人に伝え終了。
2	匿名	生活福祉資金	・町社協に、とてもひどい対応をする職員がいる。生活福祉資金の貸付を3万円申し込んだところ、使った分を渡すと言ひ、残りは社協で預かると言われ、必要な時に貰えないことや、申請してもその担当に止められてしまうこともある。生活に困っているので、社協に頼りたいが、利用したくない。	・申出人は匿名で連絡先も希望しないため、町社協に実態を確認してもらい、改善すべきことがあれば対応をお願いすると回答。申出人は、お願いしますと言ひ終了。
3	本人	緊急小口資金	・手術をして会社復帰が出来ず、収入がないため生活が成り立たない。町社協に相談しているが、今の家賃が高いつか、車のローンがあるとか余計なことを言う。こちらの言うことを聞かず謝ることもしない。今日は、「後は県とやってください。」と言って、突然帰った。	・市社協担当に聴取したところ、申出人の態度に今日は特に恐怖心を感じたので、話を打ち切った。支援の相談は続けるので、冷静に話をしたい。 ・申出人には、社協の意向を伝え、冷静に話をするよう助言。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会設置規程

平成13年 5月24日 制 定

(設置)

第1条 社会福祉法第83条の規定に基づき、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会（以下「静岡県社協」という。）に静岡県福祉サービス運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）を置く。

(目的)

第2条 運営適正化委員会は、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、福祉サービスの利用者等からの苦情の解決を適切に図ることにより、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。

(運営適正化委員会の職務)

第3条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 福祉サービス利用援助事業の監視及び事業者に対する必要な助言、勧告に関すること。
- (2) 福祉サービスに関する利用者からの苦情解決のための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- (3) 虐待等のおそれがある場合の静岡県知事への通知に関すること。
- (4) その他、本委員会の目的達成に必要なこと。

(委員)

第4条 運営適正化委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより、静岡県社会福祉協議会会長が選任し、委嘱する。

- (1) 公益を代表とする者4名
 - (2) 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2名
 - (3) 福祉サービスの提供者を代表する者2名
 - (4) 法律に関し学識経験を有する者4名
 - (5) 医療に関し学識経験を有する者3名
- 2 静岡県社会福祉協議会会長は、運営適正化委員会委員（以下「委員」という。）の選任に当たり、静岡県社会福祉協議会運営適正化委員会選考委員会（以下「選考委員会」という。）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 委員は、再任されることができる。

(委員の解任)

第6条 静岡県社会福祉協議会会長は、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非行があると認めるときは、これを解任することができる。

(委員長等)

第7条 運営適正化委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、第4条第2号及び第3号に規定された者を除く委員の中から委員の互選によってこれを定める。

- 2 委員長は会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、副委員長がその職務を代理する。

(会議)

第8条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

- 2 運営適正化委員会は、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 運営適正化委員会の議事は、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 運営適正化委員会に次の各号に掲げる合議体を置く。

- (1) 第3条第1号に掲げる職務を行う合議体（以下「運営監視合議体」という。）

- (2) 第3条第2号に掲げる職務を行う合議体（以下「苦情解決合議体」という。）
- 2 運営監視合議体の委員は、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。
- (1) 公益を代表する者
 - (2) 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
 - (3) 福祉サービスの提供者を代表する者
 - (4) 法律に関し学識経験を有する者
 - (5) 医療に関し学識経験を有する者
- 3 苦情解決合議体の委員は、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。
- (1) 公益を代表とする者
 - (2) 法律に関し学識経験を有する者
 - (3) 医療に関し学識経験を有する者
- 4 第1項に規定する合議体それぞれに委員長1名、副委員長1名を置き、委員の互選によりこれを定める。ただし、運営監視合議体の委員長、副委員長は第2項第2号及び第3号に規定された者を除く委員の中から選出するものとする。
- 5 合議体委員長は会務を総理し、合議体を代表する。
- 6 合議体委員長に事故あるときは、合議体副委員長が合議体を代表する。
- 7 合議体は、合議体委員長が招集する。
- 8 合議体は、合議体委員総数の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。
- 9 合議体の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、合議体委員長の決するところによる。
- 10 本委員会において別段の定めをした場合のほかは、合議体の議決をもって本委員会の議決とする。
- 11 その他、合議体の運営について必要な事項は運営適正化委員会が別に定める。
（運営監視業務の手続き）
- 第10条 第3条第1号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定めるところによる。
（苦情解決のあっせん等の手続き）
- 第11条 第3条第2号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定めるところによる。
（委員の守秘義務）
- 第12条 運営適正化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13条 運営適正化委員会は、年に1回、運営適正化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14条 運営適正化委員会の事務を行うため、運営適正化委員会に事務局を置く。
- 2 運営適正化委員会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事項は、運営適正化委員会委員長が別に定める。
（その他）
- 第15条 この規程に定めるもののほか必要な事項は、運営適正化委員会が別に定める。
- 附 則
- 1 この規程は、平成13年5月24日から施行する。
 - 2 この規程の施行の際、現に委員である者は、その者の当該委員としての残任期間に限り、第4条の規定により、委員に選任されたものとみなす。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会 運営監視合議体運営要綱

1 目的

この要綱は、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会が定める静岡県福祉サービス運営適正化委員会設置規程（以下「委員会設置規程」という。）第9条1号に規定する運営監視合議体（以下「合議体」という。）の運営に関する要領を定めることを目的とする。

2 職務内容

- (1) 福祉サービス利用援助事業（以下「権利擁護事業」という。）の事業者に対する定期的な監視、現地調査、勧告、必要な助言等に関すること。
- (2) その他、本合議体の目的達成に必要なこと。

3 職務の内容

(1) 監視

この合議体は、権利擁護事業が利用者（契約者）に対して適切なサービスが提供されているか定期的に監視するため、概ね2ヶ月に1回程度、実施主体（当該事業の管理者、担当者、専門員等）から次の事項に対する説明を求めるものとする。

このため、実施主体に対する合議体開催通知は開催の日から少なくとも1週間前に通知するものとする。

ア 利用に関する相談の状況に関する次の事項

- ・相談件数とその内訳
（問い合わせの属性、問い合わせ内容、問い合わせに対する対応等）
- ・「相談受付票」「訪問記録票」等複写物

イ 新規利用申請の処理の状況に関する次の事項

- ・新規利用（契約）の件数と却下した件数
- ・却下の場合はその理由
- ・必要に応じて「サービス利用申込書」「サービス利用状況等調査票」等の複写物
- ・利用者ならびに既存の利用者に対する支援計画の内容と実施状況に関する資料

ウ 既存の利用者への処理の状況に関する次の事項

- ・支援計画に変更があった場合の内容と実施状況
- ・支援計画に変更がない場合においてはその実施状況
- ・「契約書」「支援計画書」「ケース記録」等の複写物

いずれの場合においても金銭管理サービスにあつては、「支払い方法確認票」、「支払い依頼書」、「支払報告書」、「通帳預り書・受取書」等の複写の提出を求めることができる。

(2) 報告に対する助言

合議体は、実施主体からの報告を受け、実施主体に対してより質の高いサービスの提供と事業の円滑な運営に資する観点から助言を行う。

なお、助言は会議の席上、口頭で行うが、事務局はその内容を記録し、後日実施主体に対して文書で通知するものとする。

(3) 報告に対する調査、勧告

合議体は実施主体からの報告を受け、その内容に疑義が生じた場合、必要に応じて委員長の指名する委員ならびに事務局員をもって必要な調査を行うことができる。

この場合、調査結果を合議体に諮り、実施主体に対して勧告を口頭または文書で行う。

口頭の勧告であっても、事務局はその内容を記録し、後日実施主体に対して文書で通知するものとする。

なお、明らかに改善を要する重大な不当行為等が認められた場合は、速やかに静岡県社会福祉協議会長ならびに静岡県知事に通知をし、対応を求めるものとする。

(4) 勧告に対する報告提出の求め

実施主体にあつては、勧告を受けた場合は、次の合議体において改善状況に関する資料を作成し、報告を行うものとする。

静岡県福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決合議体運営要綱

1 目的

この要綱は、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会が定める社会福祉法人静岡県福祉サービス運営適正化委員会設置規程（以下「委員会設置規程」という。）第9条2号に規定する苦情解決合議体（以下「合議体」という。）の運営に関する要領を定めることを目的とする。

2 職務内容

- (1) 福祉サービスに関する利用者からの苦情解決のための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- (2) 虐待等のおそれがある場合の静岡県知事への通知に関すること。
- (3) その他、本合議体の目的達成に必要なこと。

3 職務の対象範囲

- (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、静岡県内において社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業に基づいて提供されるすべてのサービスとする。
- (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。
 - ア 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ・ 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
 - ・ 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
 - イ ア以外に、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
 - ・ 福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情
 - ・ 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。
 - ア 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
 - イ ア以外に、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

4 職務の実施方法

- (1) 苦情の申出は、委員又は事務局が、受け付ける。
- (2) 委員又は事務局は、苦情の受理に際して、苦情受付書（様式第1号）に従い、申出人の意向及び記入各欄の記載内容の確認を行うものとする。
この際、事業の対象外となる苦情については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うものとする。
なお、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ものとする。
- (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付けた場合には、合議体委員長（以下「委員長」という。）の判断のもとに、静岡県知事に対し、速やかに通知する。
- (4) 投稿等、匿名による苦情の申し出があった場合、合議体にその処理方法を諮るものとする。ただし、苦情案件の内容が緊急な対応を必要とされる場合で、合議体の開催が困難なときは、委員長が処理方法等を判断し対応するものとする。

5 解決方法の検討の手順

- (1) 事情調査
ア 申出人の苦情に不明な点がある場合は、事務局は、「苦情受付書」の内容について、

申出人の了解を得たうえで関係者に対し事情調査を行うものとする。

イ 事業者に対して事情調査を行う必要があると認めるときは、当該事業所に対して事情調査協力依頼書（様式2）を送付し、協力依頼を行うものとする。

ウ 事業者から事情調査協力の同意が得られた場合、事情調査通知書（様式4）を事業者に対し通知し、事情調査を実施するものとする。

エ 事情調査の方法は、聞き取り、文書による確認又は現地調査などによる苦情内容に関する事実確認、事業者の意見の聴取等とするものとする。

オ 事情調査の結果は、事情調査結果報告書（様式5）としてとりまとめ、合議体に報告するとともに、事情調査結果通知書（様式6）を申出人に送付するものとする。

(2) 申出人への助言

委員長は、事情調査結果に基づく合議体の結果報告及び申出人の意向を受けて、申出人に対し、解決への助言を行うものとする。

(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

苦情解決のためのあっせんの手続き等については、社会福祉法施行規則の定めるところによるほか、次によるものとする。

ア 事情調査結果を基にした合議体の検討結果及び申出人及び事業者の意向により、申出人及び事業者に対し、話し合いに応ずるよう求めることができるものとする。

イ 申出人があっせん等を希望する場合は、あっせん申請書（様式7）を提出させるものとする。

ウ 申出人からあっせん申請書が提出された場合、事業者に対しあっせん参加通知書（様式8）を送付するものとする。

エ 事業者は、あっせん参加の同意もしくは不同意をあっせん参加回答書（様式9）により回答するものとする。

オ あっせんについて事業者の参加の同意が得られた場合、あっせん案（様式10）を作成するとともに、あっせん期日、場所を指定するものとする。

なお、あっせん場所については、申出人の参加しやすいよう特に配慮しなければならない。

カ 当該苦情を担当するあっせん員を委員の中から複数名指名するものとする。

キ あっせんが必要ないと判断した場合は、申出人及び事業者双方にあっせん打ち切り通知書（様式11）を送付し、あっせンを打ち切るものとする。

ク あっせんが不成立となった場合、申出人及び事業者双方に対し、あっせん不成立通知書（様式12）を送付するものとする。

ケ 申出人及び事業者の双方が委員会が提示したあっせんを受け入れた場合、申出人及び事業者の双方は、あっせん受け入れ書（様式13）を送付するものとする。

6 結果の確認

あっせんが不成立に終わった苦情事案を除き、一定期間経過後、申出人及び事業者双方から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果報告書（様式14）の提出を求め、申し出のあった苦情事案のその後の経過、状況の把握に努めるものとする。

7 静岡県知事への通知

事情調査の結果等により、申出人その他の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、静岡県知事に対し、速やかに通知するものとする。

社会福祉法(昭和二十六年法律第四十五号)(抜粋)

第一章 総則

(定義)

第二条 この法律において「社会福祉事業」とは、第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。

2 次に掲げる事業を第一種社会福祉事業とする。(略)

3 次に掲げる事業を第二種社会福祉事業とする。(略)

第七章 社会福祉事業

(社会福祉施設の基準)

第六十五条 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。

(社会福祉施設の管理者)

第六十六条 社会福祉施設には、専任の管理者を置かなければならない。

第八章 福祉サービスの適切な利用

第一節 情報の提供等

(情報の提供)

第七十五条 社会福祉事業の経営者は、福祉サービス（社会福祉事業において提供されるものに限る。以下この節及び次節において同じ。）を利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるよう、その経営する社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、福祉サービスを利用しようとする者が必要な情報を容易に得られるように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(利用契約の申込み時の説明)

第七十六条 社会福祉事業の経営者は、その提供する福祉サービスの利用を希望する者からの申込みがあった場合には、その者に対し、当該福祉サービスを利用するための契約の内容及びその履行に関する事項について説明するよう努めなければならない。

(利用契約の成立時の書面の交付)

第七十七条 社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用するための契約（厚生労働省令で定めるものを除く。）が成立したときは、その利用者に対し、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した書面を交付し

なければならない。

- 一 当該社会福祉事業の経営者の名称及び主たる事務所の所在地
- 二 当該社会福祉事業の経営者が提供する福祉サービスの内容
- 三 当該福祉サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項
- 四 その他厚生労働省令で定める事項

- 2 社会福祉事業の経営者は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令の定めるところにより、当該利用者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる。この場合において、当該社会福祉事業の経営者は、当該書面を交付したものとみなす。

（福祉サービスの質の向上のための措置等）

第七十八条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立つて良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

- 2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

第二節 福祉サービスの利用の援助等

（福祉サービス利用援助事業の実施に当たつての配慮）

第八十条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たつては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立つて公正かつ適切な方法により行わなければならない。

（都道府県社会福祉協議会の行う福祉サービス利用援助事業等）

第八十一条 都道府県社会福祉協議会は、第一百条第一項各号に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内においてあまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

第八十二条 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。

（運営適正化委員会）

第八十三条 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。

（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。

（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

第八十五条 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、苦情の解決のあつせんを行うことができる。

(運営適正化委員会から都道府県知事への通知)

第八十六条 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。

(政令への委任)

第八十七条 この節に規定するもののほか、運営適正化委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

社会福祉法施行令(昭和三十三年政令第百八十五号)

(運営適正化委員会の委員の定数及び選任)

第十五条 法第八十三条に規定する運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）の委員（第四項及び第五項並びに第三十二条を除き、以下単に「委員」という。）の定数は、福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告及び福祉サービスに関する苦情の解決の相談、助言、調査又はあつせんの事務を第二十条第一項に規定する合議体が適切に行うために必要かつ十分なものとして、都道府県社会福祉協議会が定める数とする。

2 都道府県社会福祉協議会は、前項に規定する定数を変更しようとするときは、運営適正化委員会の意見を聴かなければならない。

3 委員は、都道府県社会福祉協議会に置かれる選考委員会の同意を得て、都道府県社会福祉協議会の代表者が選任する。

4 前項の選考委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を経営する者を代表する委員及び公益を代表する委員各同数をもつて組織する。

5 第三項の選考委員会の委員は、都道府県社会福祉協議会の代表者が選任する。この場合においては、あらかじめ、厚生労働省令で定めるところにより、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業を経営する者その他の関係者の意見を聴かなければならない。

6 前三項に規定するもののほか、選考委員会に関し必要な事項は、厚生労働省令で定める。

(委員の任期)

第十六条 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(委員の解任)

第十七条 都道府県社会福祉協議会の代表者は、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非行があると認めるときは、これを解任することができる。

(運営適正化委員会の委員長)

第十八条 運営適正化委員会に委員長一人を置き、委員の互選によつてこれを定める。

2 委員長は、会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。

3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

（運営適正化委員会の会議）

第十九条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることができない。

3 運営適正化委員会の議事は、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）

第二十条 運営適正化委員会は、委員のうちから委員長が指名する者をもって構成する合議体（以下「合議体」という。）で、次に掲げる事項に係る案件を取り扱う。

一 福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告

二 福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあつせん

2 合議体に長を一人置き、当該合議体を構成する委員の互選によつてこれを定める。

3 合議体を構成する委員の定数は、三人以上であつて運営適正化委員会が定める数とする。

4 合議体は、これを構成する委員の過半数（三人をもって構成する合議体にあつては、これを構成する委員のすべて）が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。

5 合議体の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、長の決するところによる。

6 運営適正化委員会において別段の定めをした場合のほかは、合議体の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

（運営適正化委員会の事務局）

第二十一条 運営適正化委員会の事務を処理させるため、運営適正化委員会に事務局を置く。

2 事務局に、事務局長のほか、所要の職員を置く。

3 事務局長は、委員長の命を受けて、局務を掌理する。

（委員等の秘密保持義務）

第二十二条 委員若しくは運営適正化委員会の事務局の職員又はこれらの職にあつた者は、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）

第二十三条 運営適正化委員会は、毎年少なくとも一回、運営適正化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。

社会福祉法施行規則（昭和二十六年厚生省令第二十八号）

（苦情の解決のあつせんの申請）

第二十四条 法第八十五条第一項に規定する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（以下「当事者」という。）は、法第八十三条に規定する運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）に対し、法第八十五条第二項に規定するあつせん（以下「あつせん」という。）の申請をすることができる。

2 前項のあつせんの申請をしようとする者は、次の事項を記載した申請書を運営適正化委員会に提出しなければならない。

- 一 申請者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあつては代表者の氏名
- 二 当事者の一方からの申請をしようとするときは、他方の当事者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあつては代表者の氏名
- 三 あつせんを求める事項
- 四 その他あつせんを6行うに際し参考となる事項

(他の当事者への通知等)

第二十五条 運営適正化委員会は、当事者の一方からあつせんの申請があつたときは、他方の当事者に対し、その旨を通知するとともに、相当の期間を指定して、当該申請に係る事件をあつせんに付することと同意するかどうかを書面をもつて回答すべきことを求めなければならない。

- 2 前項の規定により回答を求められた者が同項に規定する期間内に回答をしなかつたときは、あつせんに付することに同意しなかつたものとみなす。
- 3 運営適正化委員会は、当事者の一方からあつせんの申請があつた場合において、他方の当事者がこれに同意しなかつたときは、その旨を申請者に通知しなければならない。

(あつせんへの付託等)

第二十六条 運営適正化委員会は、当事者の双方からあつせんの申請があつたとき、又は前条の規定により当事者の一方からあつせんの申請があつた場合において他方の当事者がこれに同意したときは、令第二十条第一項に規定する合議体（以下「合議体」という。）によるあつせんに付するものとする。ただし、運営適正化委員会は、事件がその性質上あつせんをするのに適当でないと認めるとき、又は申請者が不当な目的でみだりにあつせんの申請をしたと認めるときは、あつせんに付さないことができる。

- 2 運営適正化委員会は、申請に係る事件をあつせんに付したときは、その旨及び当該事件のあつせんを行う合議体を構成する委員の氏名を当事者に通知しなければならない。
- 3 運営適正化委員会は、申請に係る事件を第一項ただし書の規定によりあつせんに付さないこととしたときは、理由を付した書面をもつて当事者にその旨を通知しなければならない。

(あつせん)

第二十七条 あつせんを行う合議体は、当事者間をあつせんし、双方の主張の要点を確かめ、実情に即して事件が解決されるように努めなければならない。

- 2 あつせんを行う合議体は、事件が解決される見込みがないと認めるときは、あつせんを打ち切ることができる。この場合においては、あつせんを打ち切ることとした理由を付した書面をもつて当事者にその旨を通知しなければならない。

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 2 9 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。

福祉施設の苦情対応義務と委員会の調査に対する協力義務

○ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和二十三年十二月二十九日厚生省令第六十三号） （苦情への対応）

第十四条の三 児童福祉施設は、その行つた援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 乳児院、児童養護施設、知的障害児施設、知的障害児通園施設、盲ろうあ児施設、肢体不自由児施設、重症心身障害児施設、情緒障害児短期治療施設及び児童自立支援施設は、前項の必要な措置として、苦情の公正な解決を図るために、苦情の解決に当たつて当該児童福祉施設の職員以外の者を関与させなければならない。

3 児童福祉施設は、その行つた援助に関し、当該措置又は助産の実施、母子保護の実施若しくは保育の実施に係る都道府県又は市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従つて必要な改善を行わなければならない。

4 児童福祉施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ 児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準 （平成二十四年厚生労働省令第十六号）

（苦情解決）

第四十七条 指定福祉型障害児入所施設は、その提供した指定入所支援に関する障害児又は入所給付決定保護者その他の当該障害児の家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定福祉型障害児入所施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

（3～4略）

5 指定福祉型障害児入所施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあつせんにできる限り協力しなければならない。

○ 救護施設、更生施設、授産施設及び宿所提供施設の設備及び運営に関する最低基準 （昭和四十一年七月一日厚生省令第十八号）

（苦情への対応）

第六条の二 救護施設等は、その行つた処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 救護施設等は、その行つた処遇に関し、生活保護法第十九条第四項に規定する保護の実施機関から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従つて必要な改善を行わなければならない。

3 救護施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ 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に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十一号）

（苦情解決）

第三十九条 指定居宅介護事業者は、その提供した指定居宅介護に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定居宅介護事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

（3～6略）

7 指定居宅介護事業者は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

○ 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に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準（平成十八年九月二十九日厚生労働省令第百七十二号）

（苦情解決）

第五十二条 指定障害者支援施設等は、その提供した施設障害福祉サービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定障害者支援施設等は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

（3～6略）

7 指定障害者支援施設等は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

○ 身体障害者社会参加支援施設の設備及び運営に関する基準

（平成十五年三月十二日）

（苦情解決）

第十条 身体障害者社会参加支援施設は、その行った支援に関する入所者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

（2略）

3 身体障害者社会参加支援施設は、社会福祉法（昭和二十六年法律第四十五号）第八十三条に規定する運営適正化委員会が同法第八十五条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

○ 婦人保護施設の設備及び運営に関する基準（平成十四年三月二十七日厚生労働省令第四十九号）

（苦情への対応）

第六条 婦人保護施設は、その行った処遇に関する入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等必要な措置を講じなければならない。

（2略）

3 婦人保護施設は、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の

規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準

(平成十一年三月三十一日厚生省令第三十九号)

(苦情処理)

第三十三条 指定介護老人福祉施設は、その提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 指定介護老人福祉施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

(3～4略)

5 指定介護老人福祉施設は、提供した指定介護福祉施設サービスに関する入所者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会（国民健康保険法（昭和三十三年法律第百九十二号）第四十五条第五項に規定する国民健康保険団体連合会をいう。以下同じ。）が行う法第百七十六条第一項第二号の規定による調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の規定による指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。

6 指定介護老人福祉施設は、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告しなければならない。

特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準児童福祉施設最低基準等の一部を改正する省令の施行について（平成12年8月22日 厚生省大臣官房障害保健福祉部長、障第615号 厚生省老人保健福祉局長、老発第598号 厚生省児童家庭局長、児発第707号）

3 特別養護老人ホームの入所者が運営適正化委員会に苦情を申し立てた場合の取扱いについて（平成11年厚生省令第46号）については、介護保険法の施行に伴い、既に苦情処理に関する規定（第29条）が設けられていることから、今回の改正省令の中では基準省令の改正は行っていないところである。

特別養護老人ホームについては、介護保険法に基づく苦情処理の手続が基本となることから、運営適正化委員会ではなく、市町村や国民健康保険団体連合会での苦情処理で対応することが基本であるが、特別養護老人ホームの入所者が、運営適正化委員会に苦情を申し出た場合には、それに関する運営適正化委員会の調査にできる限り協力するよう、特別養護老人ホームを経営する者等に対する周知について特段のご配慮をお願いしたい。

○ 養護老人ホームの設備及び運営に関する基準

(昭和四十一年七月一日厚生省令第十九号)

(苦情への対応)

第二十七条 養護老人ホームは、その行つた処遇に関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

2 養護老人ホームは、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

(3～4略)

5 養護老人ホームは、社会福祉法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う同法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

○ 軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準（平成二十年五月九日 厚生労働省令第百七号）

（苦情への対応）

第三十一条 軽費老人ホームは、その提供したサービスに関する入所者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。

2 軽費老人ホームは、前項の苦情を受け付けた場合は、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

（3～4 略）

5 軽費老人ホームは、法第八十三条に規定する運営適正化委員会が行う法第八十五条第一項の規定による調査にできる限り協力しなければならない。

令和6年度 静岡県福祉サービス運営適正化委員会 実績報告書

発行 令和7年9月

作成 社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会
福祉サービス運営適正化委員会

〒420-8870 静岡市葵区駿府町1-70
県総合福祉会館シズウエル 3階
電話・FAX: 054-653-0840
e-mail: kujou@shizuoka-wel.jp