

令和 7 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 7 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 8 年 7 月

静岡県福祉サービス運営適正化委員会
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7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	4
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等の開催	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. 運営監視合議体運営要綱	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）

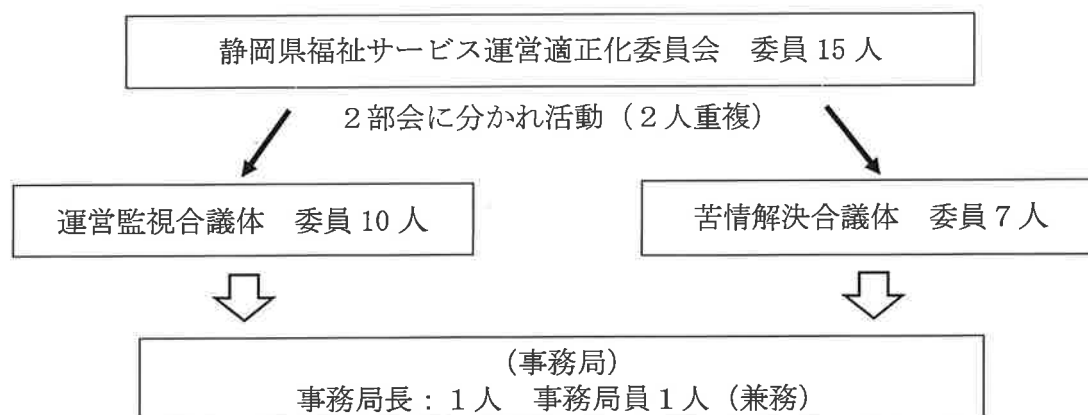
2 福祉サービス利用者から苦情解決の相談への対応（助言、事情調査、あっせん）

（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7年4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	○		●
		吉川 慶子	静岡県保育士会顧問	○		○
	体支対 対象 援表 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 理事	○	○	
	代提サー 供ー 表ビ ス	大塚 信乃	静岡県知的障害者福祉協会地域支援 部会部会長	○	○	
		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		若狹 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 副会長	○		○

◎委員長 ●副委員長 ○委員

第2章 令和7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7年5月16日(金) 14:40～15:30	令和6年度事業報告 令和7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

(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7年5月16日(金) 13:15～14:30	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7年8月25日(月) 13:15～14:50	県社協、静岡市社協、浜松市社協、御殿場市社協、裾野市社協、清水町社協、長泉町社協、小山町社協、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7年12月12日(金) 13:15～14:50	県社協、静岡市社協、浜松市社協、下田市社協、東伊豆町社協、河津町社協、南伊豆町社協、静岡県	静岡県総合社会福祉会館1階 身体障害者福祉センター集会室
第4回	令和8年2月27日(金) 13:15～14:45	県社協、静岡市社協、浜松市社協、牧之原市社協、御前崎市社協、吉田町社協、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

(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7年5月16日(金) 15:40～17:50	3 10	0 3	静岡県総合社会福祉会館3階 相談室
第2回	令和7年8月25日(月) 15:00～17:35	29	10	静岡県総合社会福祉会館1階 104会議室
第3回	令和7年10月10日(金) 15:00～17:35	20	4	静岡県総合社会福祉会館3階 相談室
第4回	令和7年12月12日(金) 15:00～17:00	15	3	静岡県総合社会福祉会館3階 相談室
第5回	令和8年2月27日(金) 15:00～16:50	33	4	静岡県総合社会福祉会館3階 相談室
合 計		110	24	

(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14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	御殿場市社会福祉協議会	7/15	○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 ○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	受託
	小山町社会福祉協議会	7/15		受託
	清水町社会福祉協議会	7/23		受託
	裾野市社会福祉協議会	7/29		受託
	長泉町社会福祉協議会	7/29		受託
	河津町社会福祉協議会	9/12		受託
	東伊豆町社会福祉協議会	9/12		受託
	南伊豆町社会福祉協議会	9/25		受託
	下田市社会福祉協議会	9/25		受託
中部	静岡市社会福祉協議会	10/30		—
	吉田町社会福祉協議会	R8/1/22		受託
	牧之原市社会福祉協議会	R8/1/29		受託
西部	浜松市社会福祉協議会	11/11		—
	御前崎市社会福祉協議会	R8/1/22		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＞

(各年度3月末現在 単位：件)

区 分	R 元年度	R 2 年度	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度
静岡県社会福祉協議会	749	727	711	692	657	649	635
静岡市社会福祉協議会	418	405	423	418	401	407	420
浜松市社会福祉協議会	265	265	262	272	269	286	290
合 計	1,432	1,397	1,396	1,382	1,327	1,342	1,345

※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

(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	3	3	28	4	0	0	2	0	0	1	33	8	(+4)41	26.8
障害者福祉	48	4	13	5	0	0	3	0	5	2	69	11	(+40)80	52.3
児 童 福 祉	0	0	11	3	0	0	0	0	0	0	11	3	(-5)14	9.1
その他	8	4	2	0	0	0	1	0	1	2	12	6	(+15)18	11.8
計	59	11	54	12	0	0	6	0	6	5	125	28	(+54)153	100.0
合 計	70		66		0		6		11		153			

※申出人「その他」は、匿名、元職員、友人・知人。

※前年度比で苦情は45件の増、相談は9件の増で、合計では54件の増となった。コロナ禍のR2年度以降増加傾向で、R6年度は減少したが、R7年度は過去最高値となった。

種別では、障害者分野の苦情相談が大幅増となり、全体の半数以上を占めた。苦情区分別では、職員の接遇に係るものが最も多いが、サービスの質や量、説明・情報提供に係るものも大きく増加した。

(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	あつせん	(うち行政へ の通知)	そ 他
高齢者福祉	① 職員の接遇	15	14	1	0	0	0	0
	② サービスの質や量、説明・情報提供	6	4	1	1	0	0	0
	③ 利用料	1	1	0	0	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	8	4	4	0	0	0	0
	⑤ その他(法令等違反、契約の有効性)	3	1	0	2	0	0	0
	小 計	33	24	6	3	0	0	0
障害者福祉	① 職員の接遇	27	23	3	1	0	0	0
	② サービスの質や量、説明・情報提供	22	16	5	1	0	0	0
	③ 利用料	2	2	0	0	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	13	6	2	3	0	0	2
	⑤ その他(不正請求、利用者間の問題に不介入)	5	2	0	3	0	0	0
	小 計	69	49	10	8	0	0	2
児童福祉	① 職員の接遇	4	3	0	0	0	0	1
	② サービスの質や量、説明・情報提供	4	3	0	1	0	0	0
	③ 利用料	1	0	0	1	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	1	1	0	0	0	0	0
	⑤ その他(駐車場不足)	1	1	0	0	0	0	0
	小 計	11	8	0	2	0	0	1
その他	① 職員の接遇	6	5	1	0	0	0	0
	② 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	1	1	2	0	0	0
	⑤ その他	1	0	0	1	0	0	0
	小 計	12	7	2	3	0	0	0
合 計	① 職員の接遇	(+4)52	45	5	1	0	0	1
	② サービスの質や量、説明・情報提供	(+28)33	24	6	3	0	0	0
	③ 利用料	(+3)4	3	0	1	0	0	0
	④ 被害・損害、権利侵害	(+3)26	12	7	5	0	0	2
	⑤ その他	(+7)10	4	0	6	0	0	0
	合 計	(+45)125	88	18	16	0	0	3

(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

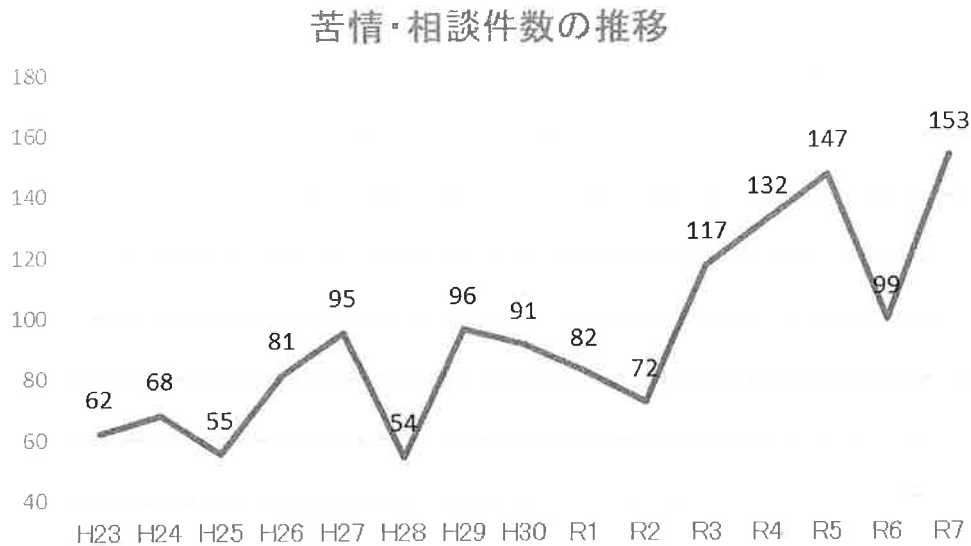
(3)「専門機関等の紹介・伝達」は、申出人に対し、労基署、国保連、市町村、消費生活センター、保健所等の専門機関・県・市町村社協、地域包括支援センター等の関係機関の紹介を行ったケース及び当該苦情について行政機関へ伝達を行ったケースなど。

*「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。

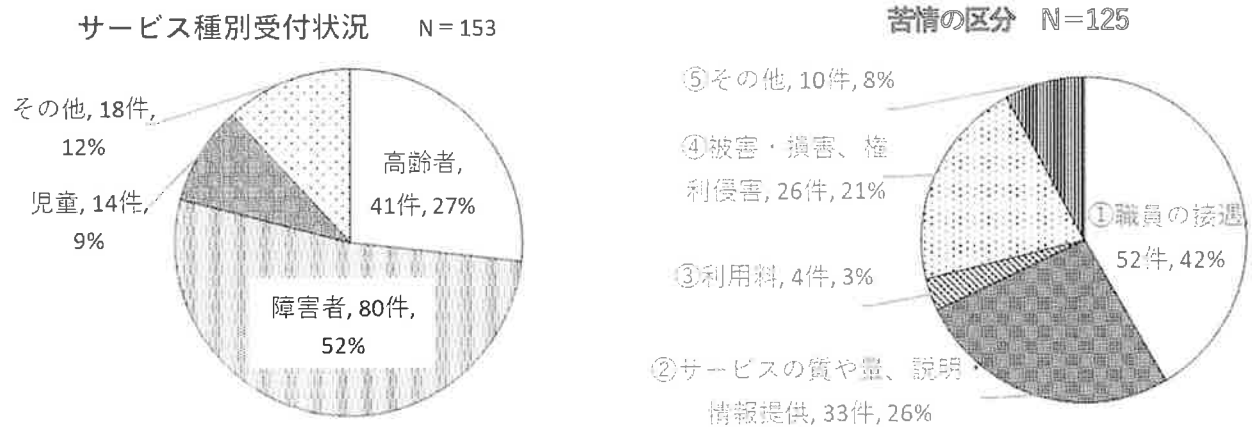
(4)「その他」は、無記名投書、公的機関の判断により苦情要因が無くなったもの。

(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23年度～令和7年度)



○苦情・相談のサービス種別、苦情の区分(令和7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7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」～苦情対応の実践力を強化する～

【内 容】講義と演習（グループワーク）

【講 師】弁護士 若狭秀和氏、認定社会福祉士 古井慶治氏

○オリエンテーション：事務局から最近の苦情の概況、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
東部	令和7年10月15日(水) 沼津商工会議所	10:30～16:00	135 人
中部	令和7年10月22日(水) 静岡音楽館 AOI		
西部	令和7年11月6日(木) 浜松アクティオン・レスセンター		

6 広報・啓発の推進

(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)	5 6 5
苦情処理の仕組み広報リーフレット・カード	5 7 9

苦情解決ポスターB2 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7年7月7日(月) 11:00～16:30
- ・内 容 国の動き、全国を取組、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 委員長、事務局長

(2) 関東甲信越静岡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7年10月24日(金) 13:30～16:20
- ・内 容 事前提案協議題に係る協議及び情報交換（千葉県委員会が当番県）
- ・方 法 千葉県社会福祉センター会議室において実施
- ・参加者 事務局長、事務職員

(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)」の活用

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したものを苦情解決研修会、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った。

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、社協以外に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

ア 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た。

令和7年度には、各都道府県運営適正化委員会における運営監視業務の実施内容等に関する実態調査を行った。

イ 令和7年12月18日付け社会保障審議会福祉部会報告書において「頼れる身寄りのない高齢者」への対応が取りまとめられた。

頼れる身寄りがいない高齢者等への対応や総合的な権利擁護支援策の充実を図るため、福祉サービス利用援助事業を拡充・発展させて、日常生活支援、円滑な入院・入所の手続支援、死後事務支援などを提供する新たな第二種社会福祉事業（以下「新たな事業」という。）を社会福祉法に位置づけ、一定の公的関与の下、社会福祉協議会や社会福祉法人等の多様な実施主体が事業を実施できるようにすることが必要である。また、地域の高齢者等のニーズに的確にこたえていくため、市町村の責務の一環として、地域の実情に応じた支援体制を構築することが必要であるとする方向性が示された。

新たな事業の内容としては、①「日常生活支援」に加えて、②「入院・入所等の手続支援」と③「死後事務の支援」の少なくとも一方を実施することを求めることが適当であること。利用料は、原則として利用者負担とし、無料又は低額で利用できる要件に該当する者に対しては利用料を減免することが適当である。ただし、費用の実費相当分は利用者が負担することが適当であることとされた。

実施主体に関しては、新たな事業は第二種社会福祉事業であり、多様な主体が参入することが重要であるが、都道府県の区域であまねく事業が実施されるようにするため、現行の福祉サービス利用援助事業と同様、都道府県社会福祉協議会・指定都市社会福祉協議会においては、必要な事業を実施することが適当であること。実施主体は事業の開始に当たって都道府県知事へ届出を行い、都道府県知事は、必要に応じて事業経営の状況調査、制限、停止を行うことができ、実施主体が都道府県知事の命令に違反した場合は、罰則も適用されるとされている。

適正な実施の確保に向け、第二種社会福祉事業としての規律や、「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」の遵守に加えて、①社会福祉協議会が実施主体の場合は、運営適正化委員会が事業の適正な運営の確保をするため、必要な助言または勧告を実施するとともに、②新たな事業を実施する実施主体において取り組むべき適正な事業運営の確保策を盛り込んだガイドライン等を国が示すことを検討することが適当であるとされた。

県社協においては、社会福祉法改正の動向を注視しつつ、県所管部署と対応について協議を進めている。

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) 金融機関への協力要請

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、インターネットバンキングへの移行促進、金融機関が従来無料であった両替サービスの制限や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。県社協では、令和7年度に市町社協の要望等を集約し、金融機関に対し意見提出した。

(5) 事業に対する利用者・関係機関の理解促進

日常生活自立支援事業の目的、事業内容等が、金銭管理を主とする生活全般を支援する事業として誤った捉え方をされ、判断能力のある住民からの相談に応じたり、業務範囲を超えた要求に対応するケースがあり、職員の負担にもつながっている。各社協においては、住民・利用者・支援に関わる関係機関への事業の理解促進に努める必要がある。

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(働)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7年度 15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、川根本町、湖西市である。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サポートセンターに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するなど適正な手続きの周知に努めている。

(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た。

その後の最低賃金の上昇を受け、さらなる引き上げ改定の必要性について検討を進めている市町社協もある。

(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7年4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)	3,559,305	1,101,315	30.9	1,333	37.5	595	44.8
1	牧之原市	41,970	14,287	34.0	46	109.6	6	13.0
2	伊豆の国市	45,791	15,796	34.5	34	74.3	20	58.9
3	熱海市	33,000	16,061	48.7	24	72.7	11	45.8
4	川根本町	5,637	2,939	52.1	4	71.0	0	0.0
5	伊豆市	27,404	11,828	43.2	18	65.7	4	22.2
6	下田市	19,016	8,292	43.6	12	63.1	4	33.3
7	静岡市	670,258	209,435	31.2	407	60.7	222	58.4
8	御前崎市	29,479	9,830	33.3	17	57.7	4	23.5
9	富士宮市	126,348	39,267	31.1	69	54.6	15	21.7
10	東伊豆町	11,014	5,169	46.9	6	54.5	0	0.0
11	吉田町	28,844	7,802	27.0	12	41.6	2	22.2
12	函南町	36,006	11,954	33.2	14	38.9	6	33.3
13	島田市	94,270	30,644	32.5	35	37.1	9	25.7
14	浜松市	781,011	226,281	29.0	286	36.6	169	59.7
15	小山町	16,766	5,479	32.7	5	29.8	1	33.3
16	富士市	245,514	71,538	29.1	73	29.7	17	23.9
17	掛川市	114,678	33,050	28.8	33	28.8	6	16.1
18	焼津市	134,668	41,122	30.5	36	26.7	15	41.7
19	藤枝市	139,290	43,987	31.6	36	25.8	15	41.9
20	菊川市	46,961	13,420	28.6	12	25.6	5	36.3
21	湖西市	56,971	16,587	29.1	13	22.8	3	20.0
22	三島市	104,401	32,291	30.9	23	22.0	14	63.6
23	長泉町	43,480	9,791	22.5	9	20.7	4	50.0
24	御殿場市	82,979	22,273	26.8	16	19.3	3	22.2
25	清水町	31,501	8,462	26.9	6	19.0	2	33.3
26	森町	16,871	6,268	37.2	3	17.8	1	33.3
27	磐田市	164,914	48,963	29.7	29	17.6	16	55.6
28	沼津市	184,563	60,762	32.9	30	16.3	12	41.3
29	河津町	6,300	2,762	43.8	1	15.9	1	100.0
30	伊東市	63,974	28,395	44.4	10	15.6	5	50.0
31	西伊豆町	6,568	3,489	53.1	1	15.2	0	0.0
32	南伊豆町	7,259	3,534	48.7	1	13.8	0	50.0
33	裾野市	48,375	14,127	29.2	5	10.3	1	20.0
34	袋井市	87,635	22,589	25.8	7	8.0	2	28.6
35	松崎町	5,589	2,841	50.8	0	0.0	0	0.0

*市町のサービス契約数、生保数は県社協、政令市社協調べ

*人口、高齢化率は、令和7年度静岡県高齢者福祉行政の基礎調査結果による

◇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	550,885	203,174	36.9	174	31.6	77	44.3
東部地域計10市町	919,933	275,944	30.0	250	27.2	75	30.0
中部地域計6市町	444,679	140,781	31.7	169	38.0	47	27.8
西部地域計7市町	517,509	150,707	29.1	114	22.0	37	32.5

*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・修正を加えています。

(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	特別養護老人ホーム	・母の治療について、相談員から病院が決まったら連絡する旨の説明を受けたが、連絡がないため治療を見送った。しかし、施設からは、申出人が治療しないと判断したと説明された。この説明に納得できない。 ・これまで施設長と定期的に面談をしてもらっていたが、多忙であり今後はしないと断られた。	・申出人に、引き続き施設長や関係職員との良好な関係を保ち、面談の継続を依頼するよう助言した。
2	利用者の親族	地域包括支援センター	・センターに母の支援を求めたが、母が支援は不要と言っているとして支援をしてもらえなかった。母は認知症のため判断できない。支援しないため、更に認知症が進んでしまった。センターの不適切な行為を市に認めてもらい、自分が希望する家族支援を実現したい。	・委員による調査を実施した限りでは、お母様の意思決定能力に問題は認められなかった。 ・申出人に対し、ご家族で相談し、お母様の希望に沿えるように環境を整える努力をされることが大切なのではないかと助言した。
3	利用者の親族	介護老人保健施設(老健)	・入所していた母親の容体が悪化したのに、総合病院への搬送を行わなかった。自分が付き添い、総合病院へ搬送し入院させたが、後日、亡くなった。 ・施設の苦情担当に話しても、不適切な対応はしていないと取り合ってくれない。救急搬送しなかった医師の判断が納得できないので、施設を行政処分して欲しい。関係行政機関に相談しても対応してもらえない。	・委員会に報告したが、医療の専門性の問題もあり、当委員会としては判断できないとの結論に至ったことを申出人にお伝えした。
4	本人	居宅介護支援 通所リハビリテーション 居宅介護	・居宅介護支援、通所リハビリテーション、ヘルパー派遣を利用していたが、大したサービスもしないで利用料だけ取られるので止めた。 ・他の法人も同じようなものである。商売に利用されている年寄りが多い。 ・市の担当課等にも話をした。	・申出人に身体の状態やサービスを止めて生活が不自由でないか確認したところ、障害があり歩けないが、日常生活には困っていないとのことであった。 ・支援が必要になったら相談支援事業所に相談するよう助言した。 ・申出人は様々な部署に聞いてもらいたいとの意向なので、話を承って対応は終了した。
5	利用者の親族	短期入所生活介護	・母を預けたが、夜間、母はベッドから転落し大ケガを負った。 ・施設は直ぐに総合病院に救急搬送し、手術を行いリハビリを行ったが、母は自力で立つことが不可能となった。 ・治療費や施設入所費用がかかり、精神的苦痛も味わった。施設に対し治療費等の請求を行ったが、施設には不手際がないので請求には応じられないとの回答であった。 ・治療費等を支払うように施設を指導してもらいたい。	・委員会では、施設に対し治療費支払いを指導することはできない。苦情の解決に向け当事者間の話し合いを勧めたり、職員の支援が不適切な場合に改善を助言することを説明した。 ・当事者間の苦情解決を促すため、第三者委員に相談するよう助言した。 ・申出人は、訴訟手続きを進めるが、第三者委員に相談してみるとのことで対応は終了した。
6	利用者の親族	特別養護老人ホーム	・父が入所中に他の利用者との間でトラブルとなり骨折させてしまった。 ・父は認知症を発症しており、家族の顔が分からない状態である。しかし、温厚で暴力を振るうことはなく、被害者に何か言われて、つい	・申出人の同意を得た上で退去要求の手続きに問題がなかったか、施設に事情を聞いた。 ・施設によると、利用者は認知症の影響で、これまでも他の利用者に手を出すことがあったが、今回、傷害事故を起こしてしまった。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
			手が出てしまったのではないかと 思っている。 ・しかし、施設からは管理下で起こった事故にもかかわらず謝罪はなかった。その後、詳しい説明もなく短期間での退去を要求してきた。	・施設は多床室で、24時間の見守りが難しい中で、他の利用者の安全を確保するため、やむを得ず退去をお願いしたとのことである。 ・施設に、退去期限を柔軟に設定し申出人に丁寧に説明するよう依頼した。
7	利用者の親族	短期入所生活介護	・母親が施設内で物品を紛失したが、施設は自己管理であると主張し、経過の説明もない。 ・施設に苦情を申し立てても対応せず、「警察を呼ぶ」と言われた。 ・運営会社にも苦情を申し立てたが対応してくれない。	・施設に記録等の提供を求めたが、自己管理であることや苦情処理対応を確認できる記録は存在しなかった。 ・委員が施設を訪問し、利用者・親族への丁寧な説明と記録の重要性を助言した。
8	利用者の親族	特別養護老人ホーム	・母は脳梗塞になってから、うがいができないので、施設入所時に専用の歯磨き粉を購入し使用するよう依頼した。 ・その後、歯磨き粉がなくなりそうだったので介護員に購入を頼んだが、一向に購入せず、市販の歯磨き粉で歯磨き支援をしていた。 ・施設と介護員の連絡がしっかり取れておらず、施設の対応として不適切である。	・申出人に、苦情受付担当者、苦情解決責任者及び第三者委員への申立てを助言したが、申出人は施設に対する不信感があるので、委員会事務局から施設長に対し苦情の内容を伝え、事実関係の確認、職員間での情報共有の徹底、利用者に対する適切な支援の確保を依頼した。 ・申出人に、上記の対応を報告した。

(2) 障害者関係

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
1	本人	生活支援センター	・センターを利用し、公的手続き等をしてもらっていたが、新しい相談員は何もしてくれない。 ・苦情を話すため第三者委員会の開催を要求しているが、一向に開催されない。 ・昨日、病院を退院したが、市からの支給物を届けてもらえていないし、役所に提出する報告書の手続きもされていない。	・施設の苦情受付担当者に申出人の苦情を伝えた。 ・施設の生活支援専門員が申出人宅を訪問し、公的申請書は本人手続きが原則だが、市役所から提出の案内があった場合は支援を行うと説明し、申出人の了解を得た。 ・第三者委員会については、施設側は申出人が委員に電話するものと誤って認識していたが、今回の対応で申出人の苦情は収まった。
2	本人	就労継続支援A型事業所	・施設管理者から正規職員にならないかと提案された。その後、昇給させたいと説明された。 ・後日、施設管理者から「昇給にあたり3か月の査定期間が必要である」と説明されたが、その後、査定期間は6か月に訂正された。 ・施設に対し不信感を持ったので、運営適正化委員会及び市の担当課に介入を依頼することとした。	・話し合いでの解決を推奨し、施設運営会社にも対応してもらうように助言した。 ・その後、申出人から会社の代表取締役から誠実に説明してもらったので苦情は解決したと報告があり、対応は終了した。
3	本人	訪問介護事業所 相談支援事業所	・申出人が求める家事援助に対し、ヘルパーから「家政婦ではない」と支援を断られた。 ・突然、ヘルパーから家庭事情を理由に支援をキャンセルされた。事業所から事前連絡はなく、代替措置もされない等、対応が適切でない。 ・相談員から2ヶ月連絡がなく、連絡・訪問の約束が守られなかった。 ・申出人の障害特性を踏まえLINEでの連絡を要請しているのに、自宅を訪問され退去要請も拒まれた。申出人の抱える課題や気持ちに寄り添っていない。 ・相談記録に申出人とのやり取りや状態の記載が省略されている。重要な事項が未記載である。	・両事業所に対し、当初から利用者の障害特性を十分把握した上で、支援計画、サービス内容を利用者の同意を得ながら丁寧に決定していくように助言指導した。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
4	利用者の親族	就労継続支援B型事業所	娘が事業所に送迎バスを利用している。通常は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、コンビニで降ろしたと連絡があったので、近くのコンビニ周辺を探したが見つからず、少し離れたコンビニ近くで娘を発見した。娘は脳に障害がある。幸い事件、事故に至らなかったが、契約違反だと思う。事業所や運転手に不満を述べたいがどうしたらいいか。	- 送迎バスの乗降は、特定の場所を決めているはずである。 - 施設責任者に事実を話して、所定の場所ではないところで降ろすことになった事情を確認するとともに、今後の再発防止に向けて改善を申し入れるよう助言した。
5	本人	障害者支援施設	- 息子が事業所を退所させられた。送迎の職員を蹴ったり、若い女性職員に体当たりしたことが理由である。 - そもそも管理者が「グループホームに行きたいだろう」と繰り返し煽って、息子の精神を不安定にしたことが原因である。 - 事業所はその時々で、説明が異なるため、息子の精神を混乱させた。 - 事業所の都合の良いように運営し、手がかかる利用者は排除しようとしているようだ。	- 施設の管理者に苦情を伝え、事情を聞いた。 - 利用者は、当初から職員・利用者に対する暴言と威嚇が絶えなかったが、産休明けの女性職員にも暴力を振るったので、施設は安全確保のためやむを得ず契約解除を通告したとのことである。 - 市の担当課が関わり、グループホームへの居住を提案してきたが、申出人は拒否してきたとのこと。 - 相談支援事業所に照会し、当該施設の説明内容を確認した。
6	本人	共同生活援助	- 職員の言葉使いや行動に問題がある。管理者は、私と直接話をしたくないと言う。前サビ管は急に怒ったり、大声を出す。管理者から「出ていけ」「二度と帰ってくるな」等不適切なことを言われた。 - 職員の異動や退職の引継ぎがきちんとされていない。不明な点を質問しても確認すると言ったままである。加算の仕方に誤りもある。 - 大切な事の記録や職員間の伝達がされていない。担当者会議で決めたことを勝手に変更される。 - 利用料の精算が不明等の理由で実績表に印を押さなかったら、退去を迫られた。	- 申出人は施設に対する不満を述べるが、反面、施設での居住継続を望んでいる。事務局では申出人の主張を理解しつつ、施設側も努力しているので、改善状況を長い目で見るよう申出人に助言した。 - 精算書については、詳細の説明を施設に求めるべきであると助言した。 - 委員会事務局から本社に対し、申出人の苦情に誠実に対応するよう伝えた。
7	本人	就労継続支援A型事業所	- 所長兼相談窓口担当者から暴言を受けた。「自分の言うことを聞かないなら、やめてもらう」「はいと言わないなら、やめてもらう」と言う。こちらの言い分は聞こうとせず、何かあると相談部屋で説教し問い詰めたりする。 - 他の利用者も同様の目にあっている。既に3人ほど施設を辞めている。 - 苦情を言っても揉み消される。第三者委員に電話をしても通じない。所長を交代させてもらいたい。	- 当委員会は、法的な指導監督権限や強制力がないため、所長を辞めさせることはできないが、所長の対応について不適切なことがあれば改善を助言することはできると回答した。 - 申出人は行政に関わってもらいたいとの意向があるので、人権を侵害する暴言があるならば、虐待として市町に通報することも可能であることを説明し、連絡先をお伝えした。 - 申出人は、市町に相談してみるとおっしゃり対応を終了した。
8	本人	就労継続支援B型事業所	- 施設の女性支援員に性的な悩みを相談したが、後日、所長から「性的虐待、セクハラになる」と指導されショックを受けている。 - 女性に相談する内容ではなかったかもしれないが、性的虐待と一方的にいうのはどうかと思う。撤回してもらいたい。相談員も「他の人に言わないで」とお願いしたのに約束を守ってくれなかった。	- 所長に対し「性的虐待」の定義を示しながら、障害者は深刻に受け止めることもあるので対応には十分留意した方が良いと助言した。 - その後、所長から、申出人に対し不安になるようなことを言って申し訳なかったと謝罪したこと及び通所を続ける意向があるか確認したところ退所の申出があったことが報告された。

No.	申出人	サービス種別	苦情の概要	対 応
				・ 所長に対し、A型事業所は就労支援・社会人教育と福祉的支援の両面があり難しいが、職員間で研修を重ね、対応力を向上してもらいたいと助言した。
9	本人	就労継続支援B型事業所	・ 自分は事業所の元利用者である。 ・ 事業所が運営する店舗で商品購入のため順番待ちしていたが、動線上にあったテーブルを動かしたところ、店舗にいた利用者の男性から暴言を吐かれた。 ・ 加害者とは会いたくないので謝罪文を求めているが、事業所は形だけの謝罪をするだけで謝罪文については対応してくれない。	・ 事業所として元利用者に謝罪していることを関係機関の聴き取りにより確認した。 ・ 事業所で就労している利用者が顧客である元利用者の申出人との間で起こした事案ではあるが、事業所と顧客との間の消費者問題であることから、申出人に当委員会では介入できないことを説明した。
10	本人	就労継続支援B型事業所	・ 女性支援員の言葉が荒い。例えば、食後には「マスクをしろ」と命じられ、他の利用者に年齢を聞くと「個人情報に聞くな」と強い言葉で注意される。支援員の言葉遣いを直してもらいたい。	・ 相談員への相談や苦情受付担当・苦情解決責任者（管理者）への苦情申し出を助言した。 ・ 申出人は、管理者に相談してみるとおっしゃり、対応は終了した。 ・ 事務局から施設に対し、苦情申し出を受けたので、支援員に対する指導を依頼した。
11	利用者の親族	共同生活援助	・ 親族が障害者グループホームに居住している。 ・ グループホームには10人が居住しているが、施設職員が不足しており夜勤は1名で行っている。 ・ 運営会社には施設の管理者を通じて職員増を要望しているが、採用に至っていない。施設の管理者も困っていると思う。 ・ 他の法人施設では、車椅子からベッドに移乗する際に転倒事故を起こした例もあるので、職員不足による事故の発生が心配である。	・ 申出人から、運営会社に対し職員不足を心配している匿名相談があったことを伝えてもらいたいとの要望があった。 ・ 事務局から運営会社に苦情の内容を伝えた。運営会社から、職員数は基準上充足していると認識しているが、より充実していくため採用に努めていると回答があった。

(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	児童発達支援事業	・ 事業所で利用者である息子の持ち物を壊されてしまった。管理者が自宅に謝罪に来たが、謝罪は不十分であった。 ・ 普段から、同施設は上から目線の言葉遣いである。 ・ 息子の持ち物には思い入れがある。気持ちが収まらない。市の担当課に申し立てたら、当委員会に申し立てるのが良いと助言された。処分してもらえないか。	・ 当委員会は処分をする権限はないことを説明し理解を得た上で、申出人の希望を受けて、施設に苦情を伝えた。 ・ 併せて、施設に対し上から目線と捉えられることもあるので、利用者対応にはくれぐれも注意するよう助言した。
2	利用者の親族	放課後等デイサービス	・ 夏休みに息子を事業所から自宅まで送迎してもらった際に、車内で息子だけが荷物を持って座っていた。送迎スタッフに理由を聞いたが回答はなかった。 ・ 管理者に苦情を申し立てたが、すぐには返事はなく、その後、「靴を履いたまま胡坐をかくため、他の子の服や荷物が汚れるから荷物を持って座ってもらった。」と言い訳をしたので、「靴を脱がせるなど他の方法がないか」と改善を要請したがそのままとなった。 ・ 市の相談員に相談し、事業所に向いてもらったが改善と謝罪はな	・ 事業所に事情を聞き必要に応じて改善助言をすることができるとお伝えしたが、事業所の名前は教えていただけなかった。 ・ 申出人からこのような事業所、管理者を更生させることはできないかと問われたので、市も関わっており、必要な指導を行うことが予想されると回答した。 ・ 申出人から話を聞いてくれたことのお礼を言われ、対応を終了した。

No.	申出人	サービス 種別	苦情の概要	対 応
			く、その後、市の担当課に関わってもらい、1か月後に管理者から「遅くなって済みません。スタッフを交代させました。」と謝罪された。	
3	利用者の親族	認定こども園	・2歳の子どもが他の保育園から転園したが、慣らし保育として2週間にわたり短時間保育を強制された。(前の保育園では4～5日であった。)強制ではないと説明されたが、実質的には強制である。 ・入園が決まった後、初めて慣らし保育についての案内ビラを渡された。案内ビラには転園の場合は慣らし保育期間について相談を受けるとの記載があったが、実際には相談を全く受け付けてもらえなかった。 ・時短が強制されるのであれば、園の案内の中に注意事項として明確に記載すべきではないか。 ・市の担当課にも苦情申し立てをしている。	・慣らし保育について事前説明がなかったこと、転園の場合は慣らし保育の期間について相談を受けると謳っていないながら相談を受け付けなかったことについて、園に改善を助言することで了解を得た。 ・園に確認したところ「教育的保育」が特徴の園であり、教育内容の関係で転園も含め入園児童全て2週間の慣らし保育をお願いしている。入園に当たって説明会を開き、慣らし保育期間について説明し、理解をいただいたものと認識していたとのことであった。 ・園に対し、子どもにとっての慣らし保育のメリットを丁寧に説明するよう助言した。
4	利用者の親族	認定こども園	・他の園児との事件がきっかけで子どもが心理的に傷つき休園している。原因を明らかにし、今後の生活・就学において安心して過ごせる環境を整えることを目的に、園との面談やメールでのやり取りを重ねてきたが、園からの説明は一貫せず、事実関係の確認が困難な状況が続いている。 ・園の調査体制及び説明責任に大きな不安を抱いている。運営適正化委員会に、園が実施した内部調査の内容・手続き・判断根拠の文書による報告及び必要に応じた追加確認を求める。また、園長及び園とのコミュニケーションに関する調整・助言を求める。	・申出人に、当委員会は当事者間の話し合いを促し自主的な解決につなげる役割であると説明した。 ・登園再開や小学校入学に向け、お子様の心の回復が最優先であることから、行政の子育て専門部署にお子様の心の回復のための専門的支援を仰ぐことを助言した。 ・その後、施設に対し、組織的な苦情対応と記録作成の重要性を助言した。

その他

No.	申出人	サービス 種別	苦情の概要	対 応
1	利用者の親族	相談事業	・社協に母の支援に関する地域包括支援センターの対応について相談をしているのに、対応してもらえなかった。総合相談機能が発揮されていないのは不適切である。	・委員が事情調査した結果、社協では繰り返し相談対応し、委託元である市担当課に相談するよう申出人に案内していたことが分かった。 ・申出人には、そのことをお伝えしご理解いただくよう努めた。
2	本人	総合支援資金	・総合支援資金を借りたいと思い、社協に相談したが、対象外であると断られた。厚労省に聞いたら対象外ではないとのことである。社協の担当者の上席につないでもらったが同じ説明であった。	・社協担当課から事情を聞いたところ、要件が厳しいのでほぼ対象外になることを説明したが、理解していただけなかったとのことである。 ・社協担当課に申出人に再度説明していただき、申出人の納得を得ることができた。
3	本人	生活困窮者自立支援制度	・生活に困窮しているので、社協に資金の申込に行ったが、担当者から断られた。 ・その後、自分で調べ住宅確保資金が借りられることが分かったが、担当者は制度や必要書類を十分に理解していない。対応に関し苦情を言いたい。	・職員の対応についての苦情なので、社会福祉協議会の苦情受付窓口を紹介した。

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、静岡県社協会長が選任し、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 静岡県社協会長は、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、あっせん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つて決し、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つて構成する合議体（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（三人をもつ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つて決し、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、合議体の議決をもつ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、苦情の解決に当たっ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っ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、それに関係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 7 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 8 年 7 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

〒420-8670 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