

# 兵庫県福祉サービス苦情解決の手引き (第3版)



兵庫県社会福祉協議会  
兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

# 兵庫県福祉サービス苦情解決の手引き(第3版)

## - 目次 -

1 . 福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要.....	1
( 1 ) 基本的な考え方	
( 2 ) 事業者による苦情解決	
( 3 ) 社会福祉事業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	
( 4 ) 運営適正化委員会による苦情解決	
( 5 ) 苦情解決のしくみ概要図	
2 . 事業所段階における苦情解決の実施方法と留意点.....	3
( 1 ) 法的な位置付け	
苦情窓口を設置する等の必要な措置の具体策	
( 2 ) 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置	
苦情解決責任者、苦情解決責任者の役割	
苦情受付担当者の役割	
第三者委員の役割	
( 3 ) 事業者段階における苦情解決図	

参考資料は、

兵庫県社会福祉協議会のホームページの中の『兵庫県福祉サービス運営適正化委員会のページ』に

- ・厚生省通知「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日付け)
- ・運営適正化委員会が福祉サービス提供事業者に協力を求める根拠
- ・全国社会福祉協議会通知「事業者段階における『苦情解決』の体制整備について」(平成12年6月26日付け)
- ・苦情解決モデル規程(案)

を公開しておりますので、ご活用ください。

## 1 福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要

基本的な考え方

根拠法

社会福祉法第 82 条

福祉サービスに関する苦情は、本来、当事者である申出人と事業者との間で解決されるものですが、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、事業者段階、都道府県段階に苦情解決の仕組みを導入したものです。

事業者による苦情解決

根拠通知

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

事業者には第三者委員を含めた苦情解決の仕組みの導入を図ることにより、苦情を密室化せず、一定のルールに沿った方法で解決を進め、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正化の確保を図ります。

具体的には、厚生労働省の指針に基づき、以下の者を選任・設置し、対応します。

苦情受付担当者

苦情解決責任者

第三者委員

運営適正化委員会による苦情解決

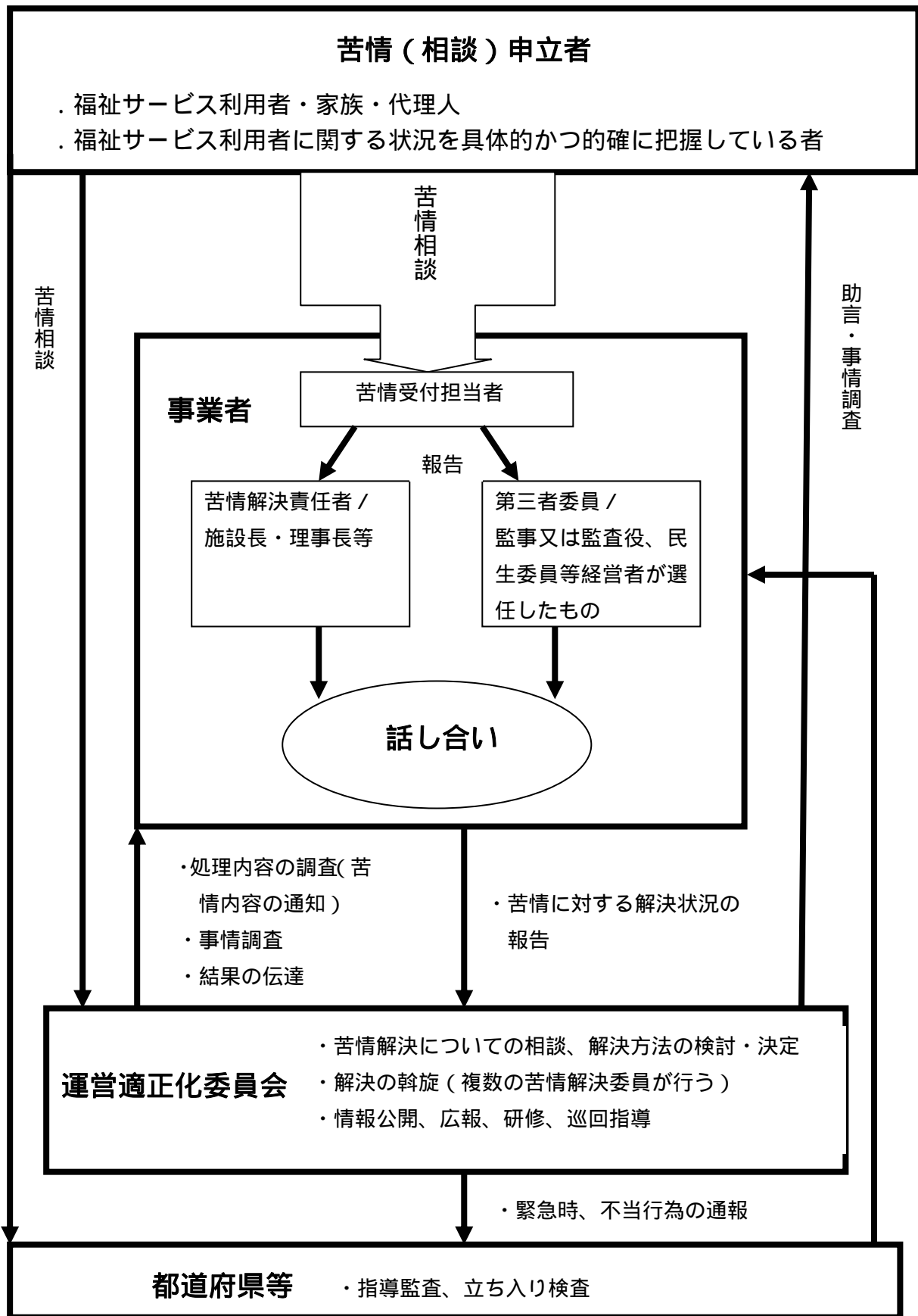
根拠法

社会福祉法第 83 条  
第 85 条、第 86 条

事業者段階で解決困難な苦情については、運営適正化委員会で、中立・公正な立場から事情調査や助言及びあっせんの依頼を受けることが可能です。

また、不当行為等の事実が明らかになれば、兵庫県等に通報します。

苦情解決のしくみ概要図



## 2 事業所段階における苦情解決の実施方法と留意点

### 1 法的な位置付け

社会福祉事業経営者	社会福祉法第82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』
児童福祉施設	児童福祉施設最低基準 (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
知的障害児施設	児童福祉法に基づく指定知的障害児施設等の人員、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七十八号) (苦情解決) 第四十八条
指定介護老人施設	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
養護老人ホーム	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
婦人保護施設	婦人保護施設の設備及び運営に関する最低基準 (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
指定障害福祉サービス	障害者自立支援法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七十一号) (苦情解決)

### 第三十九条

指定障害者支援施設

障害者自立支援法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

身体障害者社会参加支援施設

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

救護施設、更生施設、授産施設、宿泊提供施設

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十九号)

(苦情への対応)

### 第六条の二

上記の法及び基準は、本会HP兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の『運営適正化委員会が福祉サービス提供事業者に協力を求める根拠』に記載しています。

以上のことから、

- 1 福祉サービス提供事業所は、苦情受付窓口の設置は義務
- 2 社会福祉事業については、苦情解決の対応は努力義務

苦情窓口を設置する等の必要な措置の具体策

- 1 施設長が苦情受付担当者を指名する等し、苦情受付担当者を決めること
- 2 事業所内における苦情解決のための手続きの明確化
  - ・利用者等からの苦情を受け付ける。
  - ・苦情を受け付けた者が、苦情内容及び当該利用者等の意向等の確認を行う。
  - ・苦情を受け付けた者が、受け付けた苦情及びその対応状況等を施設長等苦情の解決に責任を持つ者に報告する。
  - ・苦情申出人と苦情の解決に向けて話し合う。

・苦情を申し立てた利用者に対して、苦情への対応内容について通知する。

### 3 苦情受付の窓口及び苦情解決の手続きの利用者及び事業所職員等に対する周知

#### 手続きの明確化

・事業所内の規定への記載等

#### 周知の方法

・事業所内のわかりやすい場所に掲示

・重要事項説明書、契約書等への明示及び説明

## 2 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置

### 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します。

### 苦情解決責任者の役割

#### (1) 利用者への周知

事業所内のポスターの掲示、パンフレットの配布等により、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します。

#### (2) 苦情受付担当者から受けつけた苦情内容の報告聴取

#### (3) 苦情申出人との話し合いによる解決

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ます。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ます。

話し合いの結果や改善事項等は書面に記録し、確認します。

#### (4) 苦情解決結果を一定期間毎に第三者委員へ報告、必要な助言を受ける。

#### (5) 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

## 後報告

苦情解決結果報告書例は、本会HP兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の『事業所が作成する書式』に記載しています。

### (6) 事業報告書や広報誌等実績を記載し公表

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」等実績を掲載し、公表します。

\* 苦情の予防のため、苦情発生の原因を調査し、再度同様の苦情は発生しないように工夫しましょう。また、事業所内で苦情に関する情報の共有化や職員教育等を行いましょ。さらに苦情に至る前に解決手段を講じたり、定期的に利用者の満足度調査等（ニーズ把握）実施していく事も有効と考えられます。

### (例) 苦情の原因

- 1 サービス提供者と利用者側とのコミュニケーション不足と考えられるもの
  - ・手続き方法が煩雑
  - ・説明不足、情報不足
- 2 事業者又はサービス従事者に非があると考えられるもの
  - ・サービス量の不足、制限
  - ・サービスの質が悪い
  - ・職員の態度が悪い
  - ・損害、被害を受けた
- 3 利用者に非がある、あるいは利用者の好き嫌いによると考えられるもの
  - ・その他

## 苦情受付担当者の役割

### (1) 苦情の受付

・苦情相談は随時受け付けます。

### (2) 苦情相談内容、利用者の希望等の確認と記録

苦情受付書例は、本会HP兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の『事業所が作成する書式』に記載しています。



第三者委員の  
役割

・次の事項を書面で記録し、その内容について苦情申出人に確認します。

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、立会いの要否

\* 投書等の匿名の苦情については第三者委員に報告し、必要な対応を行います。

( 3 ) 苦情受付の報告

・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します。但し、苦情申出人が第三者委員の報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除きます。

・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ります。

( 4 ) 経過と結果について書面に記録

・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します。

( 1 ) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情内容の報告聴取

( 2 ) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

苦情受付報告書例は、本会HP兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の『事業所が作成する書式』に記載しています。

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通知します。

( 3 ) 利用者からの苦情直接受付

苦情受付書例は、本会HP兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の『事業所が作成する書式』に記載しています。

( 4 ) 苦情申出人への助言

( 5 ) 事業所への助言

( 6 ) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い

・苦情内容の確認

・解決案の調整、助言

・話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

( 又は苦情受付担当者等 )

( 7 ) 苦情解決責任者から苦情に係る事案の改善状況等の  
報告聴取

- ・ 苦情解決責任者より、一定期間毎に、苦情解決結果について報告を受け、助言をします。
- ・ 苦情解決責任者が、苦情申出人に改善を約束した事項について、一定期間後報告を受けます。

( 8 ) 日常的な状況把握と意見傾聴

事業者段階における苦情解決図

