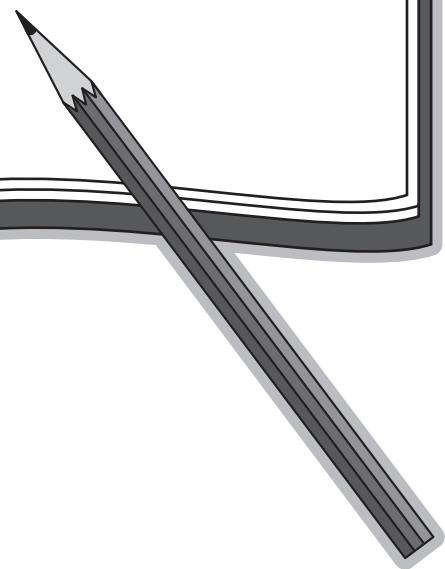


**福祉サービス事業者のための
苦情解決の手引き**



目次

1 苦情解決の意義	2
(1) 苦情とは？	2
(2) 社会福祉法と厚生労働省の指針	2
(3) 苦情解決の目的	3
(4) 苦情解決の効果	3
2 苦情解決体制	4
(1) 苦情解決責任者	4
(2) 苦情受付担当者	5
(3) 第三者委員	6
3 苦情解決の手順	8
4 第三者委員の活動	13
(1) 苦情解決関連	13
(2) 日常的な状況把握と利用者等からの意見聴取	14
(3) 資質の向上	14
(4) 活動の留意点	14
5 苦情を出しやすい環境づくり	16
【参考資料】	
1 福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱（例）	20
2 苦情解決関係様式	23
3 社会福祉法（抜粋）	29
4 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	31

1 苦情解決の意義

(1) 苦情とは？

【苦情】 くじょう

被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたことに対する、不満・不快な気持ち。また、それを述べた言葉。(大辞林)

- ◆社会福祉法第82条の規定による「苦情解決の仕組み」で取り扱う苦情の範囲は、次の二つです。
 - ①事業者が提供する福祉サービスの援助の内容に関する事項
 - ②事業者が提供する福祉サービスの利用契約の締結・履行または解除に関する事項

- ◆福祉サービスにおいては、苦情を、「利用者の声」として捉え、サービスの質の向上に繋げることが大切です。苦情解決には、事業者の真摯な対応が求められます。

- ◆苦情は、以下の四種類に分類されます。
 - ①福祉サービスに関すること
職員の接遇、サービスの質や量、説明・情報提供等
 - ②利用料に関すること
利用料関係、負担金関係等
 - ③安全に関すること
被害損害、権利侵害
 - ④その他（上記以外のもの）

(2) 社会福祉法と厚生労働省の指針

- ◆平成12年、社会福祉法の改正により、福祉サービスにおける苦情解決について次の通り定められました。

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。

- ◆これを受けて、厚生労働省は、苦情解決に取り組む際の参考として、経営者あてに「社会福祉事業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」（以下、「指針」という。）を通知しています。指針では、苦情解決の体制と、

その役割等について示されています。

(3) 苦情解決の目的

- ◆福祉サービスに関する利用者の満足感を高める。
- ◆早急な虐待防止策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援する。
- ◆苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保する。
- ◆場当たりの対応でなく、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・円満な解決を促進し、事業者の信頼や適正性を確保する。

(4) 苦情解決の効果

◆「利用者」にとって…

- ①福祉サービスに対する満足が高まる。
- ②事業者による虐待、権利侵害等から守られる。
権利侵害：生命、身体、財産、人格、名誉、
プライバシー等の侵害。
苦情として早い段階で明らかになれば、
その後の深刻な権利侵害を予防できる。

◆「事業者」にとって…

- ①継続したサービスの利用につながる。
- ②サービスの改善につながる。
- ③新しい利用者が増加する等。

福祉サービスの質の
向上が図られる！

2 苦情解決体制

指針では、苦情解決体制として、①苦情解決責任者、②苦情受付担当者、③第三者委員の設置を求めています。

(1) 苦情解決責任者

【指針】

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。

◆苦情解決責任者とは

苦情解決責任者は、事業所における苦情解決の仕組みの管理責任者です。事業の実施状況や全体を総括できる立場の者が就任することが求められます。

◆苦情解決責任者の職務

- 苦情解決の仕組みが効果的に機能しているかを常に監視し、苦情解決が円滑、迅速に遂行できるようにする。
- 苦情が発生した場合は、速やかに事実確認及び苦情申出人（以下「申出人」という。）との話し合いを行う。

責任体制を曖昧にすると、次のような問題が発生する場合があります。

- 苦情があっても、うやむやになる。
- 同じ苦情が繰り返される。
- 利用者への権利侵害行為が潜在化する。
- 結果として、サービスの低下を招く。

苦情解決責任者は、苦情を通じて、福祉サービスについての振り返り（サービスの提供・管理、ニーズへの適切な対応、情報共有等）を行い、質の向上に繋がります。



苦情解決責任者は、苦情対応結果について、最終的な責任を負う。

(2) 苦情受付担当者

【指針】

- 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

◆苦情受付担当者とは

苦情受付担当者は、苦情の受付窓口です。

利用者が苦情を申し出やすいようにするため、次のような配置が望ましいとされています。

- ・利用者等の「話を聴く」ことができる、相談援助技術を有する職員。
- ・事業内容をよく把握している職員。
- ・男女各 1 名とする等、複数配置。

◆苦情受付担当者の職務

- ・話を聴く中で、申出人の気持ちや要望を受けとめ、主訴を整理する。
- ・受け付けた苦情を、苦情解決責任者及び第三者委員へ報告する（投書等匿名の苦情についても同様）。
- ・苦情受付から解決、改善までの経過と、結果について記録する。苦情受付から解決までの経過を、職員が確認できる保管方法が望まれる。ただし、個人情報の管理については、配慮する。
- ・緊急な場合は、記録より報告を優先する。

(3) 第三者委員

【指針】

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。

◆第三者委員とは

第三者委員は、苦情解決の社会性・透明性を確保するための、外部の方の委員です。第三者として、下記の役割を担います。

- ・苦情の放置や密室化を防ぐ。
- ・中立性、公正性、客観性を確保する（事業者にとって都合のいい一方的な解決を防ぐ）。
- ・利用者と事業者を対等な立場に導く（話し合いの場での、利用者の立場での発言等）。
- ・潜在化している苦情を顕在化させる（利用者との意見交換を通じて、内在している不満や意見要望等を発見する）。

【指針】

○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（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士等

○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、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行なう。

◆第三者委員の職務

【指針】

○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

【指針】

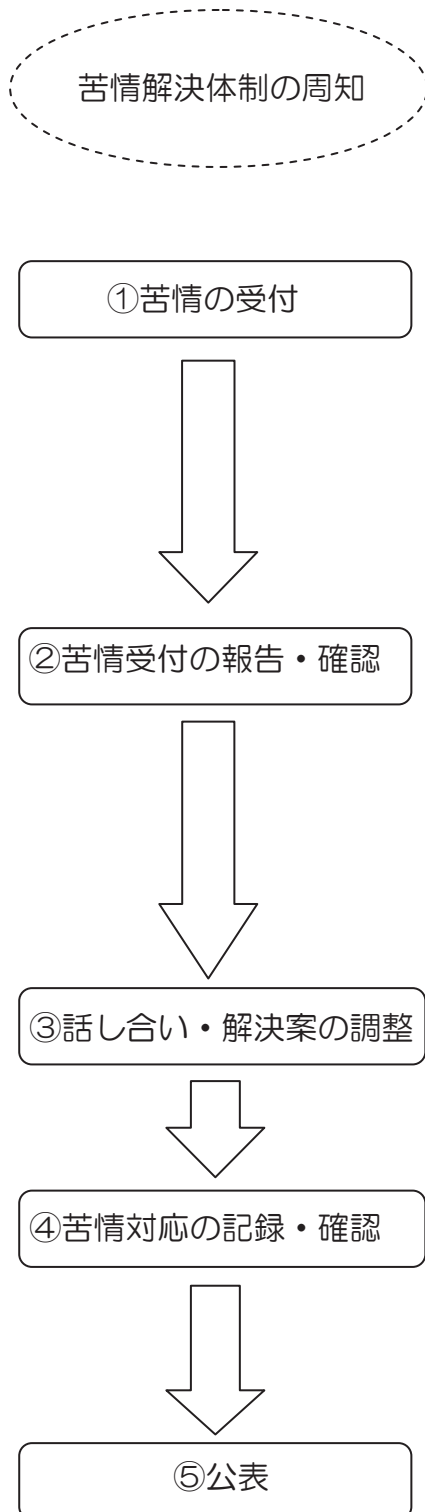
第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。

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、報酬を支給することにしても差し支えない。

◆設置に当たっての留意点

- ・事業者は、利用者が活用しやすいように、第三者委員の役割を明確にした上で設置する。
- ・苦情を円滑、円満に解決できる信頼性を有する者（何でも相談しやすい方、福祉に関心のある方、利用者の立場で考える方等）が望ましい。

3 苦情解決の手順



○苦情解決責任者は、事業所内での掲示やパンフレット等で仕組みを周知する。

- 苦情受付担当者の氏名
- 苦情解決責任者の氏名
- 第三者委員の氏名と連絡先
- 苦情解決の仕組み等

○苦情受付担当者は、利用者・家族等からの苦情を随時受け付ける。

- 苦情の内容の整理
- 申出人の意向（苦情解決の方法）の確認
- 第三者委員への報告及び話し合いへの立会いの要否

○第三者委員が直接受け付けることもできる。

○苦情受付担当者は、苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する（申出人が希望しない場合は、第三者委員への報告は行わない）。

○第三者委員は、申出人へ、苦情の報告を受けたことを連絡する。

○匿名の苦情も、苦情解決責任者・第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

○苦情解決責任者は、事実確認等を行い、申出人との話し合いにより解決を図る。

○必要に応じて、第三者委員の立会いを要請することができる。

○苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経過について書面に記録する。

○苦情解決責任者は、改善を約束した事項について一定期間経過後、申出人と第三者委員に報告する。

○解決の結果を実績の有無に関係なく、個人情報に関するものを除き、事業報告書や広報誌等の実績を掲載し、公表する。

◆事業所内で解決できなかった場合

申出人に、「福祉サービス運営適正化委員会」「国民健康保険団体連合会（介護保険サービスの場合）」等、外部の相談窓口を紹介します。

参考：苦情相談窓口一覧

1	福祉サービス運営適正化委員会	福祉サービスに関する苦情	019-637-8871
2	国民健康保険団体連合会	介護保険サービスに関する苦情	019-604-6700
3	県民医療相談センター	医療サービス（病院、通所リハビリ等）に関する苦情	019-629-9620
4	県民生活センター	福祉サービス以外の契約内容に関する相談	019-624-2209
5	法テラス岩手	訴訟に関する相談	050-3383-5546
6	みんなの人権 110 番	人権相談	0570-003-110
7	障がい者 110 番	障がい者の生活相談	019-639-6533
8	シルバー110番	高齢者の生活相談	019-625-0110
9	難病相談 110 番	難病患者の生活相談	019-614-0711
10	行政苦情 110 番	行政に関する苦情相談	0570-090-110
11	盛岡広域振興局	社会福祉事業の指導に関する相談	019-629-6565
12	県南広域振興局 (奥州・花巻・遠野・北上・一関)		0197-22-2831
13	沿岸広域振興局 (釜石・大船渡・宮古)		0193-25-2702
14	県北広域振興局 (久慈・二戸)		0194-53-4987
15	県土整備部	サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホームの設備に関する苦情	019-629-5930

◆福祉サービス運営適正化委員会

福祉サービス運営適正化委員会は、福祉サービスの苦情を適切に解決するため、全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている委員会です（社会福祉法第83条）。

利用者、家族等から苦情を受け付け、当事者双方の話し合いによる円満な解決を目指します。

◆国民健康保険団体連合会

国民健康保険団体連合会は、介護保険を円滑に運営することを目的とした、介護保険上の苦情処理機関です（介護保険法第176条）。

権利擁護及び介護サービスの質の維持向上の観点から、被保険者等からの苦情を受け付け、必要な助言、指導等を行います。

苦情解決マニュアル（例）

1 基本的な心構え

- 苦情申出人（以下「申出人」とする）に対して謙虚な態度で対応し、真摯な気持ちで話を聞く。
- 苦情は申出人の評価を満足に変えるチャンスと捉え、信頼関係の再構築に努める。
- プライバシーや人権の尊重に努め、知り得た情報（個人情報等）の管理を徹底する。

2 苦情への対応について

- (1) 組織全体で対応する。
- (2) 事実確認が最も重要である。
- (3) 初期対応の善し悪しが、苦情解決を左右する。
- (4) 相談にあたって、下記のこと留意する。
 - ア 苦情対応は、業務の中で最も優先して取り組む必要がある。
 - イ 申出人の立場に立ち、誠意をもって対応する。
 - ウ 不快な思いをさせたことについて、謝罪する。
 - エ たらい回しはしない。
 - オ 曖昧な回答は避ける。その場しのぎの安請け合いは、トラブルが大きくなるのでしない。
 - カ 苦情があった場合、速やかに苦情受付担当者（以下「担当者」とする）に引き継ぐ（紹介する）。
- (5) 申出人（利用者）に接する態度
 - ア 相手の言い分をよく聞く（すぐに否定しない）。
 - イ 言い分がわからない時は、適宜確認する。ただし、話の腰を折らないように注意する。
 - ウ わからないことは、よく調べてから確実な情報を回答する。
 - エ 事実確認を十分に行い、事実に基づいた対応をする（早合点、思い込み等、自分勝手な判断はしない）。
 - オ 言い訳、弁解、責任転嫁はしない。
 - カ 感情的にならず、冷静に対応する。
 - キ 「出来ること」と「出来ないこと」をはっきり伝え、過大な期待を抱かせない。
 - ク 情報の透明性を常に意識し、申出人への説明責任を果たす。
 - ケ 不当な要求等には、毅然とした態度で対応する。

3 苦情の受付

(1) 受付業務

- ア 「基本的な心構え」に十分配慮する。
- イ 担当者以外の者が苦情を受け付ける場合は、内容を詳細には聞かず、速やか

に担当者に引き継ぐ（紹介する）。

ウ 申出人との面接は、個室で行う（プライバシー・人権の尊重）。

エ 面接は、2名以上で対応する。

オ 申出人から、解決までどの程度の時間をいただけるかを確認する。

カ 申出人の状態（認知症、精神疾患等）を踏まえ、状況を把握する。

（2）担当者の業務

ア 苦情内容の詳細を確認する。

a 苦情の受付年月日

b 担当者名（対応職員）

c 受付方法（面接、電話、手紙、その他）

d 申出人氏名

e 申出内容

- ・職員の接遇
- ・サービスの質や量
- ・権利侵害
- ・利用料
- ・被害、損害
- ・その他

f 発生日時

g 発生場所

h 発生状況

i 現在の状況

j 申出人の希望（要望）

- ・調査してほしい
- ・回答してほしい
- ・改善してほしい
- ・謝罪してほしい
- ・被害、損害を賠償してほしい
- ・話を聞いてほしい
- ・教えてほしい
- ・その他

k 苦情内容の確認

- ・苦情内容を「苦情受付書」に記入し、復唱する。必要に応じて、申出人の確認サインをもらう。

イ 調査

- ・苦情内容に沿って、苦情発生部門の職員に確認する。
- ・関係職員からも、事実関係を聴取する。
- ・必要に応じて、関係機関等を活用する。

ウ 記録

- ・「苦情受付書」に、対応経過を記録する。必要に応じて、資料等を添付する。

4 解決に向けて

（1）解決案の提示

- ・担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者（以下「責任者」とする）に報告する。
- ・責任者は、苦情内容及び調査結果に基づいて解決案を作成し、申出人と話し合い、解決に努める。
- ・解決案について、必要に応じて第三者委員からアドバイスを受ける。
- ・円満に苦情解決を図るため、責任者は申出人に対し、適宜、検討状況を報告す

る。

- 話し合いは、申出人の意向を踏まえて柔軟に対応する。
- 解決が不調な場合、岩手県福祉サービス運営適正化委員会、岩手県国民健康保険団体連合会等の機関を紹介し、苦情解決に当たる。

(2) 解決案の実施

- 合意した解決案を、迅速かつ確実に実施する。

(3) 解決結果の記録

- 担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果を「苦情受付書」に記録する。
- 責任者は、「苦情解決結果報告書」を迅速に作成し、申出人及び第三者委員に通知する。
- 申出人に改善の約束をした場合、責任者は、「改善結果報告書」を作成し、申出人及び第三者委員に通知する。

(4) 記録の保存

- 「苦情受付書」、「苦情解決結果報告書」「改善結果報告書」の保存年限は、今後における事業の円滑な運営の資料とするため、5年とする。

4 第三者委員の活動

第三者委員は、「指針」に明記されている8つの職務（33 ページ参照）が明記されていますが、それを基本として、下記の活動が考えられます。

（1）苦情解決関連

◆苦情内容の確認

苦情受付担当者から苦情の報告を受け、内容を正確に把握し、申出人に苦情を受け付けた旨を連絡します。

ただし、申出人が第三者委員への報告を希望しない場合は、この時点では、第三者委員への報告はされません。

◆苦情の直接受付

第三者委員は、利用者からの苦情を直接受け付けることができます。これは、普段顔を合わせている職員には苦情を言いにくい、という利用者の心情に配慮したものです。

また、申出人が、匿名で相談する場合があります。第三者委員は、申出人の意向を尊重して対応しますが、場合に応じて、匿名では事実確認が十分にできないことを助言する等、配慮が必要です。

◆話し合いへの立ち会い

第三者委員は、申出人や苦情解決責任者の要請に応じて、話し合いに立ち会うことができます。

この場合の第三者委員の役割は次の通りです。

- ①苦情内容の確認
- ②解決案の調整、助言
- ③話し合いの結果や改善事項等の確認

中立公正かつ客観的な立場からアドバイスするとともに、話し合いが合意に至らない場合には、両者が歩み寄れる解決案を提示します。

なお、助言等に際しては、複数の第三者委員で協議することも重要です。

◆苦情解決状況・改善状況の報告聴取

苦情解決責任者から、苦情解決の取り組み状況（受付件数、解決結果等）について、一定期間ごと（年1～2回程度）に報告を受けます。その際、取り組むべき課題や問題解決の工夫等について、必要に応じて助言します。

また、苦情解決に当たって事業者が業務改善を約束した場合、一定期間経過後に、苦情解決責任者から改善状況について報告を聴取します。

(2) 日常的な状況把握と利用者等からの意見聴取

下記の方法で事業所の状況を把握するとともに、利用者や家族と接し、意見や要望を聴き取る。事業者は、第三者委員が活動しやすいように配慮する。

- ①相談日（なんでも相談日、心配事相談日等）
- ②会議への出席
- ③行事、利用者（家族）交流会への参加
- ④利用者（家族）への聞き取り調査等

(3) 資質の向上

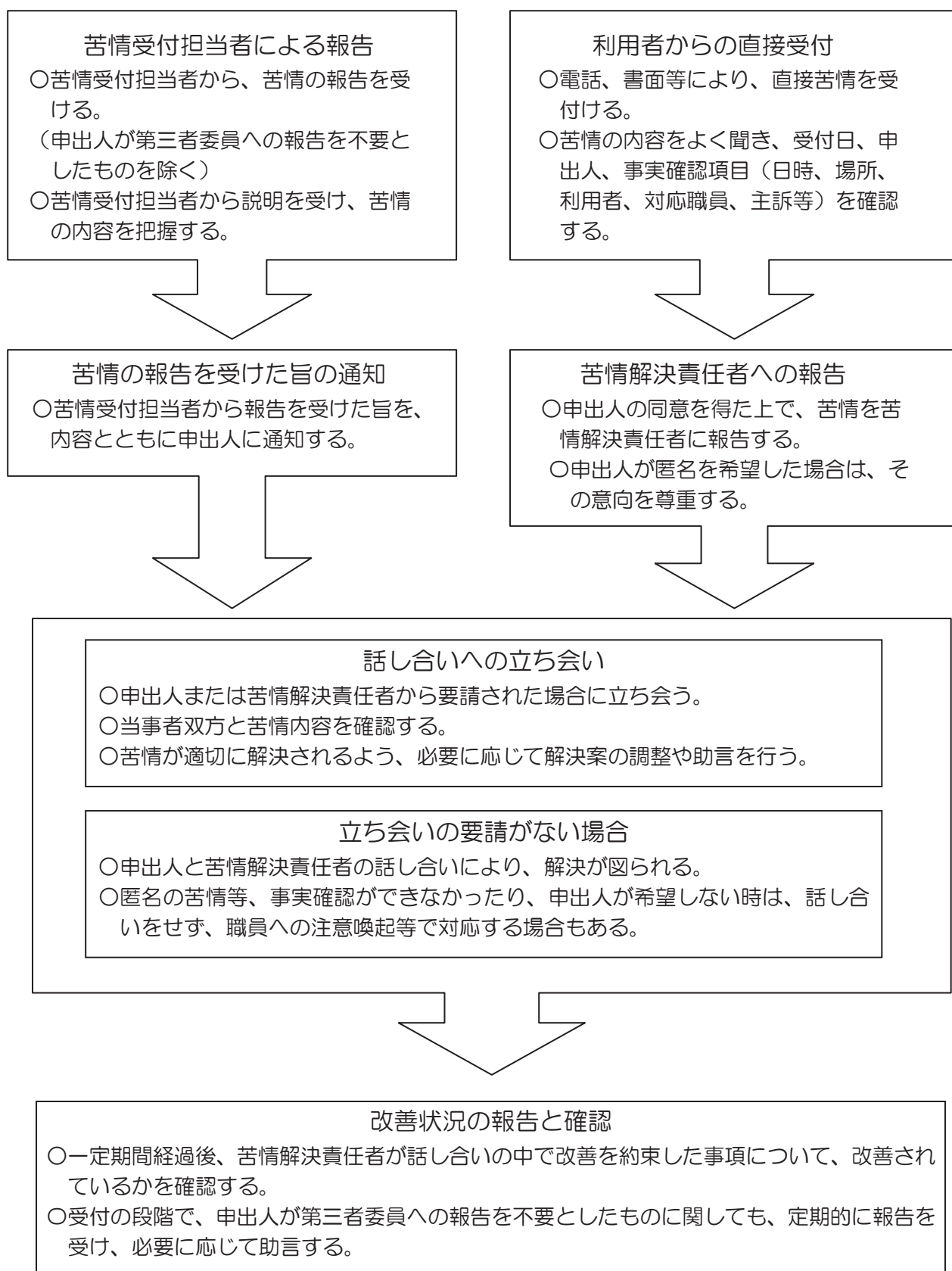
下記の研修等に参加し、スキルアップに努める。

- ①事業者が主催する内部研修
- ②福祉サービス運営適正化委員会が主催する研修（苦情解決情報交換会、苦情解決セミナー等）
- ③その他の団体が主催する研修等

(4) 活動の留意点

- ・利用者、家族との信頼関係の構築に努める。
- ・利用者一人ひとりの特性を踏まえたアプローチを心がける。
- ・客観的な立場から公正な判断を行う。
- ・匿名の苦情に対しても、無視することなく適切に対応する。
- ・守秘義務を厳守する。

参考：第三者委員から見た苦情解決の流れ



5 苦情を出しやすい環境づくり

苦情をマイナスイメージで捉えるのではなく、「利用者からのアドバイス」として積極的に取り組むことにより、福祉サービスの質の向上が図られます。

そのためには、利用者や家族から多くの声が寄せられる環境が重要です。事業所で取り組みがなされているか、確認しましょう。

◆苦情解決の仕組みの周知

- サービス利用開始時や契約時に説明している。
- 重要事項説明書や契約書に明記している。
- 苦情解決のチラシやパンフレットを作成し、配布している。
- 事業所内に、苦情解決のポスター等を掲示している。
- 広報誌に掲載している。
- ホームページに掲載している。
- 会議や行事等で説明している。
- その他の方法で周知している（ ）。

◆苦情を受け付けるための工夫

- 意見箱を設置している。
- 相談日を設定している。
内容： 職員による相談
 第三者委員による相談
- 利用者または家族との連絡帳を活用している。
- 職員に名札の着用を徹底している（または、顔写真の掲示等、代替りの取り組みをしている）。
- 利用者または家族へのアンケート調査（満足度調査等）を実施している。
内容： 記名アンケート
 無記名アンケート

◆職員研修

- 職場内研修（苦情解決に関するもの）を実施している
- 福祉サービス運営適正化委員会が主催する研修に参加している
参加者： 苦情解決責任者
 苦情受付担当者
 第三者委員
- その他の団体等が主催する研修に参加している

参考：掲示またはパンフレットに盛り込む内容

平成 年 月 日

利用者各位

事業者名

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることとしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることとしましたので、お知らせします。

記

- | | | |
|------------|--------------|---|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ ○ ○ ○ (肩書) | |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ ○ ○ ○ (肩書) | |
| 3. 第三者委員 | ○ ○ ○ ○ [連絡先 |] |
| | ○ ○ ○ ○ [連絡先 |] |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- | | |
|---------------------|----------------------|
| ア. 第三者委員による苦情内容の確認 | イ. 第三者委員による解決案の調整、助言 |
| ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認 | |

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、岩手県福祉サービス運営適正化委員会（電話019-637-8871）に申し出ることができます。

話をよく聞いてほしい

温かい食事が食べたい

約束の時間を守ってくれない

秘密は守られます

あなたの声をお聞かせ下さい。

福祉サービスについて、困ったことや苦情・意見・要望はありませんか？

サービスの内容が説明とちがう

職員の態度や言葉づかいに傷ついた

安心、満足のサービスをご利用いただくために私たちの事業所では、皆さまからの苦情の適切な解決に努めております。

苦情・意見・要望等がありましたら、遠慮なくご相談ください。

施設・事業所名				代表連絡先 ()
苦情解決責任者	名前	役職		連絡先 ()
苦情受付担当者	名前	役職		連絡先 ()
				連絡先 ()
第三者委員 <small>第三者委員は、サービスの特殊性や利用者と事業所の立場を理解した上で、中立・公正な立場で苦情相談に応じます。</small>	名前	役職		連絡先 ()
				連絡先 ()
				連絡先 ()

事業所へ申し出ることが難しい場合は、こちらでもご相談をお受けします。

岩手県福祉サービス運営適正化委員会

〒020-0831 岩手県盛岡市三本柳8-1-3 (ふれあいランド岩手内)

TEL.019-637-8871 FAX.019-637-9712 E-mail:tekiseika@iwate-shakyo.or.jp

相談時間 / 平日 8:30~17:00

※ポスターが必要な方は、福祉サービス運営適正化委員会までご連絡ください。

参 考 資 料

- 1 福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱（例）
- 2 苦情解決関係様式
- 3 社会福祉法（抜粋）
- 4 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

〇〇法人〇〇会

福祉サービスに係る苦情解決事業実施要綱（例）

第1 目的

福祉サービスに係る利用者からの苦情への適切な対応により、利用者の満足感の向上や利用者個人の権利擁護を図るとともに、利用者の福祉サービスの適切な利用を支援する。また、苦情の処理について、社会性や客観性を確保し、一定のルールに従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本会の信頼と適正性の確保を図る。

第2 対象とする苦情の範囲

- (1) 本会が提供する福祉サービスの援助の内容に関する事項
- (2) 本会が提供する福祉サービスの利用契約の締結・履行又は解除に関する事項

第3 苦情申出人の範囲

本会が提供するサービスを、利用している利用者、その家族、代理人等

第4 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、会長は、施設長を苦情解決責任者に任命する。

第5 苦情受付担当者

利用者からの苦情申し出を受けするため、会長は、苦情受付担当者を任命する。

第6 苦情受付担当者の職務

苦情受付担当者の職務は次の通りとする。

- (1) 利用者からの苦情受付
- (2) 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録（様式1による）
- (3) 苦情内容及びその改善状況の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

第7 第三者委員の設置

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を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。第三者委員は、3名以内とし、理事会の承認を得て、会長が委嘱する。

第8 第三者委員の任期

- (1) 第三者委員の任期は、2年とする。ただし、再任を妨げない。
- (2) 第三者委員に欠員が生じた場合の後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

第9 第三者委員の職務

第三者委員の職務は、次の通りとする。

- (1) 苦情受付担当者からの苦情内容の報告聴取
- (2) 前号についての苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いと助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情にかかる事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

第 10 第三者委員への報酬

第三者委員への報酬は、無報酬とする。ただし、活動に要した費用は別途実費弁償することとする。

(備考) この案では、国の指針に沿った内容としましたが、中立性が客観的に確保できる場合は報酬を支給することは差し支えないこととされていますので、法人の考えにより、支給規定とすることもできます。

第 11 利用者への周知

本会内への掲示・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。

第 12 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。

- 2 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を様式 1 により記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - (1) 苦情内容
 - (2) 苦情申出人の希望等
 - (3) 第三者委員への報告の要否
 - (4) 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と立ち会いの要否

第 13 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、全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。

- 2 投書等匿名の苦情についても、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

- 3 第三者委員は、苦情受付担当者からの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、苦情申出人に対し報告を受けた旨を、様式2により通知する。

第14 苦情解決に向けての話合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話合いによる解決に努める。その際、苦情申出人、また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られることができる。

- 2 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話合いは、次の通りとする。

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話合いの結果や改善事項等書面での記録と確認（様式3による）

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立会いを要請することができる。

第15 苦情解決結果の記録・報告

本会が提供する福祉サービスの質を高め、運営の適正化を確保するために、苦情解決結果の記録と報告を行う。

- (1) 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、書面に記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、苦情解決結果について、様式4により第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- (3) 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、様式5により一定期間経過後に報告する。

第16 解決結果の公表

利用者による福祉サービスの選択や本会による福祉サービスの信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し公表する。

附 則

この要綱は、平成〇〇年〇〇月〇〇日から適用する。

様式1

【秘】

苦情受付書(例)

(苦情受付担当者)

受付日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付No.	
記入者		苦情の発生場所			
申出人	氏名(フリガナ)		住所	Tel	
	利用者との関係	本人、親、子、その他 ()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度・施策・法律に関わる要望 ⑤その他 ()			
申出人の希望等					
備考					
申出人の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査してほしい <input type="checkbox"/> 改めてほしい <input type="checkbox"/> その他 []				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他（ ）
処理経過	
結 果	

様式2

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書 (例)

平成 年 月 日

苦 情 申 出 人 様

第 三 者 委 員 名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付No.）についての報告がありましたことを通知します。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦情の内容			

様式3

話し合い結果記録書（例）

平成 年 月 日

（記録者：苦情受付担当者氏名 _____）

苦情申出人氏名： (利用者本人でない場合の代理人氏名： _____)
苦情解決責任者氏名：
第三者委員氏名： <div style="text-align: right;"><input type="checkbox"/>立ち会い無し</div>
相談日：平成 年 月 日
【苦情申出の内容に関する苦情申出人の意見・希望】
【苦情申出の内容に関する苦情解決責任者の意見・対応案】
【苦情申出の内容に関する第三者委員の意見・解決方策案】
【改善を約束した内容】
【話し合いが不調となった原因・意見の相違点】
(次回話し合いの日時：平成 年 月 日 () 時 分から)

苦情申出人（代理人）氏名： _____ (印)

苦情解決責任者氏名： _____ (印)

第三者委員氏名： _____ (印)

様式4

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書 (例)

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月付けの苦情 (受付No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告します。

記

苦情内容	
解決結果	

様式 5

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

改善結果報告書 (例)

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月付けの苦情 (受付 No.) については、下記のとおり改善いたしましたので、報告します。

記

苦情内容	
改善内容	

社会福祉法（抜粋）

第1章 総 則

（目的）

第1条 この法律は、社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定め、社会福祉を目的とする他の法律と相まって、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もって社会福祉の増進に資することを目的とする。

（福祉サービスの提供の原則）

第5条 社会福祉を目的とする事業を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

第7章 社会福祉事業

（施設の最低基準）

第65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、必要とされる最低の基準を定めなければならない。

（改善命令）

第71条 都道府県知事は、第62条第1項の規定による届出をし、又は同条第2項の規定による許可を受けて社会福祉事業を経営する者の施設が、第65条の最低基準に適合しないと認められるに至ったときは、その事業を経営する者に対し、同条の基準に適合するために必要な措置を採るべき旨を命ずることができる。

第8章 福祉サービスの適切な利用

第1節 情報の提供

（情報の提供）

第75条 社会福祉事業の経営者は、福祉サービス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に、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76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もの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77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。

- 1 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
- 2 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

- 3 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
- 4 その他厚生労働省令で定める事項

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

第78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な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ものの立場にたっ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2節 福祉サービスの利用援助等

(福祉サービス利用援助事業の実施に当たっての配慮)

第80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っては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立っ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81条 都道府県社会福祉協議会は、第108条第1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。

(運営適正化委員会)

第83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、人格が高潔であって、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84条 運営適正化委員会は、第81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85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ったときは、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、苦情の解決のあっ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86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爲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87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。

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

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

厚生省老人保健福祉局長

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)

社会福祉事業法第2条に規定する社会福祉事業を営む者とする。

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 苦情解決の仕組みと目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足度を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援する。
- 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。

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なう
 - 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、自らが営むすべての事業所・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・円満に図ることが出来る者であること。
- イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員。大学

教授、弁護士等

○ 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、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行なう。

○ 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聴取

○ 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、その内容を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、立会いの要否

○ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いにより解決を図る。

(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、必要な対応を行なう。

○ 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。

○ 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行なう。

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会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、一定期間後に報告する。

(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、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

福祉サービス事業者のための
苦情解決の手引き

発行 平成 26 年 3 月
(社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会)
岩手県福祉サービス運営適正化委員会

〒020-0831 盛岡市三本柳 8-1-3
(ふれあいランド岩手内)

TEL 019-637-8871・9718

FAX 019-637-9712

e-mail tekiseika@iwate-shakyo.or.jp