

鹿社協第434号  
平成12年10月31日

市町村社会福祉協議会会長  
社会福祉事業経営者 様

鹿児島県社会福祉協議会事務局長  
(公印省略)

福祉サービスに関する「利用者の相談・苦情解決実施要領（例）」等について

時下、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、ご承知のとおり、平成12年6月7日付けで社会福祉法が改正施行され、その中で社会福祉事業の経営者においては、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることが義務付けられました。(社会福祉法第82条)

このため、県では平成12年10月4日(水)に県庁講堂において県内社会福祉事業者等に対し、苦情解決制度等について説明がなされたところであり、本会からは第三者機関として設置しました「福祉サービス運営適正化委員会」で行います苦情解決について、要綱等資料に基づいて説明をしたところでございます。

その説明会での席上、事業者段階の苦情解決体制整備に伴う要領・様式について、要望のありました標準的な(例)を県と協議して、本会において別添のとおり作成しましたので御送付いたします。

また、当日のことに関する県の指導監査の説明内容を本会において参考までに整理しましたので併せて御送付いたします。

つきましては、下記のことにご留意のうえ、早急に苦情解決体制の整備を進められますようお願いいたします。

なお、整備状況等について今後アンケートを行う予定にしておりますので、ご協力方よろしくようお願い申し上げます。

#### 記

1. 利用者からの申し出を「相談・苦情」としたことは、説明会当日の意見も参考しましたが、実態上、苦情と相談が判別でき得ないことが予測されることや、また、苦情を相談として持ちかけられる場合も思料されますので、例示では「相談・苦情」とさせていただきます。

(「相談」のみでは、この制度の主旨に沿わないことを御理解ください。)

## 2. 添付資料

- (1) 利用者の相談・苦情解決実施要領（例）、「(例) の注釈」、様式1号～3号
- (2) 指導監査説明概要
- (3) 掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）
- (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  
（厚生省通知）

※説明会当日に出席できなかった法人等については、県の方から当日資料を別途送付いたします。

## 3. 留意事項

- (1) 「利用者の相談・苦情解決実施事項」については、「(例) の注釈」を参考に（例）に沿って作成してください。  
この場合、各施設等の実情に沿うように作成してください。
- (2) 同実施要領の各条文の後部に示してある（通）は、2. 添付資料（4）のことです。
- (3) 様式については1号～3号を示していますが、他にも必要がある場合は事業者で作成してください。

## 4. 問い合わせ先

苦情解決体制についてのお問い合わせは、「福祉サービス運営適正化委員会」事務局並びに県庁福祉関係各課にお願いいたします。

「福祉サービス運営適正化委員会」事務局

（鹿児島県社会福祉協議会 福祉サービス利用支援室）

〒890-8517 鹿児島市鴨池新町1-7 県社会福祉センター 5階

TEL 099-286-2200 FAX 099-257-5707

※福祉サービス利用支援室では、福祉サービス利用支援事業（＝地域福祉権利擁護事業）も取り扱っておりますのでお問い合わせください。

TEL 099-257-3875

## 利用者の相談・苦情解決実施要領

### (目的)

第1条 この要領は、提供するサービスについて利用者からの相談あるいは苦情を解決するため必要な事項を定めるものとする。

### (相談・苦情解決体制)

第2条 相談あるいは苦情の円滑、円満な解決を図るため、次の組織を置く。

(1) ○○の相談・苦情解決責任者（以下「責任者」という。）は、○○○○とする。  
(通2の(1))

(2) ○○そ相談・苦情受付担当者（以下「担当者」という。）は、○○○○という。  
(通2の(2))

(3) 相談・苦情解決を客観的に解決するため第三者委員を置く。  
(通2の(3))

(4) 前号の第三者委員について相談あるいは苦情解決の実効性と客観性を高めるため、○○と共同で第三者委員を設置する。

### (第三者委員)

第3条 第三者委員は、○○○○、○○○○、○○○○で相談・苦情解決を円滑、円満に図ることができるもので、信頼性を有する者から理事会が選考し、理事長が任命する。

2 第三者委員は中立、公正の確保のため○名とする。

3 第三者委員の報酬は無報酬とする。ただし、中立性が客観的に確保できる場合はこの限りではない。

(通2の(3))

### (第三者委員の職務)

第4条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

(1) 担当者からの受け付けた相談・苦情内容の報告聴取

(2) 相談・苦情内容の報告を受けた旨の相談・苦情申出人（以下「申出人」という。）への通知

(3) 利用者からの相談・苦情の直接受付

(4) 申出人への助言

(5) 事業者への助言

(6) 申出人と責任者の話し合いへの立ち会い、助言

(7) 責任者からの相談・苦情に係わ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

(9) 福祉サービス運営適正化委員会からの事情調査、あっせん及び必要と認める状況把握に関すること

(通2の(3))

(福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第4章、第5章、第8条)

(担当者の職務)

第5条 担当者の職務は次のとおりとする。

- (1) 利用者からの相談・苦情の受付
- (2) 相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- (3) 受け付けた相談・苦情及びその改善状況等の責任者及び第三者委員への報告

(通2の(2))

(利用者への周知)

第6条 責任者は、利用者に対して責任者、担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や相談・苦情解決の仕組みについて掲示、パンフレットの配布等により周知を図るものとする。

(通3の(1))

(相談・苦情の受付等)

第7条 担当者は、利用者等からの相談・苦情を随時受け付けるものとする。

2 担当者は、利用者からの相談・苦情受付に際し、次の事項を福祉サービスに関する相談・苦情受付書(様式1号)に記録し、その内容について申出人に確認する。

- ア. 相談・苦情の内容
- イ. 申出人の希望等
- ウ. 第三者委員への報告の要否
- エ. 申出人と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

3 責任者並びに第三者委員も直接相談・苦情を受け付けることができる。

この場合、責任者及び第三者委員はそれを担当者へ連絡し、担当者は、第2項により処理する。

(通3の(2))

(相談・苦情受付の報告、確認)

第8条 担当者は、受け付けた相談・苦情はすべて責任者及び第三者委員に報告する。

ただし、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 投書など匿名の相談・苦情についても福祉サービスに関する相談・苦情受付書(様式1号)に記録し、前号により報告をするとともに、必要な対応を行う。

3 第三者委員は、担当者から相談・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、申出人に対して報告を受けた旨を福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書(様式2号)により通知する。

(通3の(3))

(相談・苦情解決の話し合い)

第9条 第7条第2項のウ及びエが不要な場合は、申出人と責任者の話し合いによる解決を図るものとする。

(通3の(2))

2 責任者は申出人との話し合いによる解決に努める。その際、申出人又は責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

(通3の(4))

3 第三者委員の立ち合いによる申出人と責任者の話し合いは、次により行う。

- ア. 第三者委員による相談・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

(通3の(4))

(相談・苦情解決の記録・報告)

第10条 担当者は、相談・苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面（様式1号）に記録をする。

2 責任者は、一定期間毎に相談・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。

3 責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書（様式3号）により報告する。

(通3の(5))

(解決結果の公表)

第11条 相談・苦情解決の結果については、個人情報に関するものを除き、各年の「〇〇〇〇」や「〇〇〇」等へその実績を掲載し、公表する。

(通3の(6))

付 則

この要綱は、平成12年 月 日から施行する。

## 福祉サービスに関する相談・苦情受付書

受付日	平成 年 月 日 ( 曜日 )	苦情・苦情の 発生時期	平成 年 月 日	受付No.	
(記入者) 相談・苦情受付 担当者名	印	苦情・苦情の 発生場所			
申 出 人	(フリガナ) 氏名			住 所	電話
	利用者との関係	本人、親、祖父母、子、その他( )			
利 用 者	(フリガナ) 氏名			住 所	電話
	性別	男・女	年齢 歳		
責任者名		Ⓜ	通知日	平成 年 月 日 ( )	
利用施設名					
サービスの内容					
相 談 ・ 苦 情 の 内 容	相談・苦情 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( )			
	相談・苦情の 具体的内容	<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 ( )			
	申出人の 希望等				
備 考					
申出人の 要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <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 [                      ]	

第三者委員名			
委員への報告日		申出人への通知日	
処 理 経 過			
対応	<input type="checkbox"/> その場で回答し終結 <input type="checkbox"/> 後日回答（ 月 日予定） <input type="checkbox"/> 当事者同士の話し合いの推奨 <input type="checkbox"/> 専門機関への紹介（ ） <input type="checkbox"/> 行政機関への伝達 <input type="checkbox"/> 関係機関の紹介（ ） <input type="checkbox"/> 苦情として処理 <input type="checkbox"/> 助言 <input type="checkbox"/> あっせん <input type="checkbox"/> 事情調査 <input type="checkbox"/> 運営適正化委員会への申出 <input type="checkbox"/> その他（ ）		
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
平成 年 月 日			
結果			

平成 年 月 日

## 福祉サービスに関する相談・苦情受付通知書

相談・苦情申出人様

第三者委員名印

相談・苦情受付担当者から下記のとおり相談・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いたします。

### 記

相談・苦情の申出日	平成 年 月 日（曜日）	相談・苦情申出人名	
相談・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（ ）
		利用者名	
相談・苦情の内容			

【様式 3 号】

(例)

(相談・苦情解決責任者→第三者委員、相談・苦情申出人)

平成 年 月 日

## 福祉サービスに関する相談・苦情処理結果報告書

第三者委員（相談・苦情申出人） 様

相談・苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付けの相談・苦情（受付No. ）については、下記のとおり処理いたしましたので、報告いたします。

記

相談・苦情内容	
処理結果	