

# 苦情解決体制整備のために

— 第三者委員の設置と結果の公表 —

令和6年2月26日

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会  
和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

# 苦情解決体制整備のために

## — 第三者委員の設置と結果の公表 —

### はじめに

社会福祉法第82条に「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。」と規定されています。この意図するところは、苦情解決等を通じた更なるサービスの改善です。

このことから、令和4年度には、各福祉サービス提供事業所の苦情解決体制整備等の状況を把握するために、厚生労働省発出(平成12年6月7日付、平成29年3月7日付一部改正)による「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(以下「指針」という。)(参考1)に示された事項を調査項目として「苦情解決取組状況調査(以下「調査」という。)(参考2)を実施しました。

この調査の回収率は、10.5%に止まりましたが、調査結果からは、苦情解決責任者及び苦情受付担当者の任命率に比べ、第三者委員の設置率が低いことがわかりました。その第三者委員を未設置の理由で最も多かったのが「適当な人材がない」が47.6%で、また、第三者委員への報酬無しは82.0%という状況でした。

そして、苦情受付状況や解決結果の公表では、「職員で情報共有(85.5%)」に留まっていることが多く、「ホームページへ掲載」は4.7%でしかありませんでした。

この調査結果等を踏まえ、苦情解決体制整備のために、指針が示す第三者委員の設置と結果の公表への取組について提案します。

令和6年2月26日

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会  
和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

目	次
1 苦情解決の目的と体制	1
2 第三者委員の職務	2
3 第三者委員の設置	6
(1) 第三者委員の設置形態(提案)	8
(2) 第三者委員の要件(提案)	9
(3) 第三者委員の人数(提案)	11
(4) 第三者委員の報酬(提案)	12
(5) 現状からのステップアップへ(提案)	13
4 苦情解決結果の公表(提案)	15
様式① 苦情受付書(例)	16
様式② 苦情受付報告書(例)	18
参考1: 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	19
参考2: 令和4年度 苦情解決取組状況調査報告書(抜粋)	21
参考3: 虐待・権利侵害の根絶に向けた行動宣言(令和4年12月20日)	26
参考4: 緊急注意喚起: 社会福祉施設における虐待・権利侵害根絶に向けて	27
参考5: 事業者における苦情解決の現状と今後のあり方(提言)	29

(運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会 報告書からの抜粋)

## 1 苦情解決の目的と体制

社会福祉法第82条に「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。」と規定されています。この意図するところは、苦情解決等を通じた更なるサービスの改善です。

そして、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、厚生労働省発出(平成12年6月7日付、平成29年3月7日付一部改正)による指針(参考1)が示され、その中に、「1 苦情解決の仕組みの目的」と「2 苦情解決体制」が次のように示されています。

### (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む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。

(そして、設置形態、要件、人数、選任方法、職務及び報酬が示されている。)

全国社会福祉協議会を構成する社会福祉法人・福祉施設関係協議会の連絡組織である社会福祉施設協議会連絡会(委員長:磯 彰格 全国社会福祉法人経営者協議会 会長)では、令和4年末以来、福祉施設・事業所での虐待事案が相次いで伝えられている状況を受け、令和4年12月20日付で「**虐待・権利侵害の根絶に向けた行動宣言**」(参考3)を行いました。その中でも、**外部の人々が介入する仕組みとして「第三者委員の設置」**を挙げています。

緊急注意喚起:社会福祉施設における虐待・権利侵害根絶に向けて(令和5年1月16日)から  
(参考4)

《虐待発生事案》

保育所:園児への暴行容疑で保育士3人が逮捕。

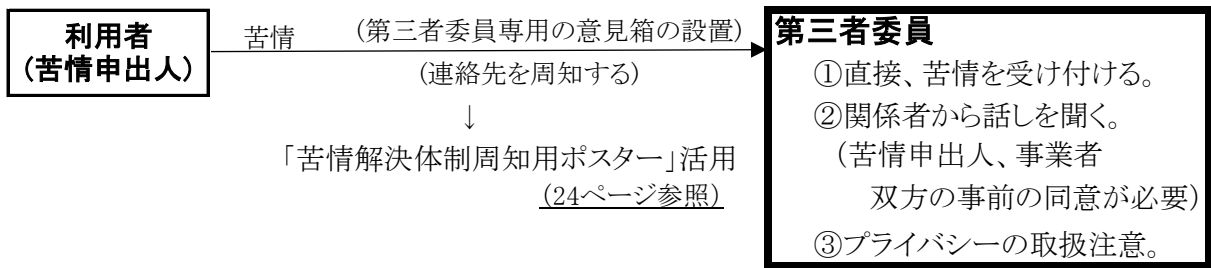
認定こども園:園児への暴行で保育士2人を書類送検。

障害者支援施設:自治体調査で、職員6人による計38件の虐待を確認。

乳児院:市は職員の発言を「心理的虐待」と認定し、改善勧告を发出。

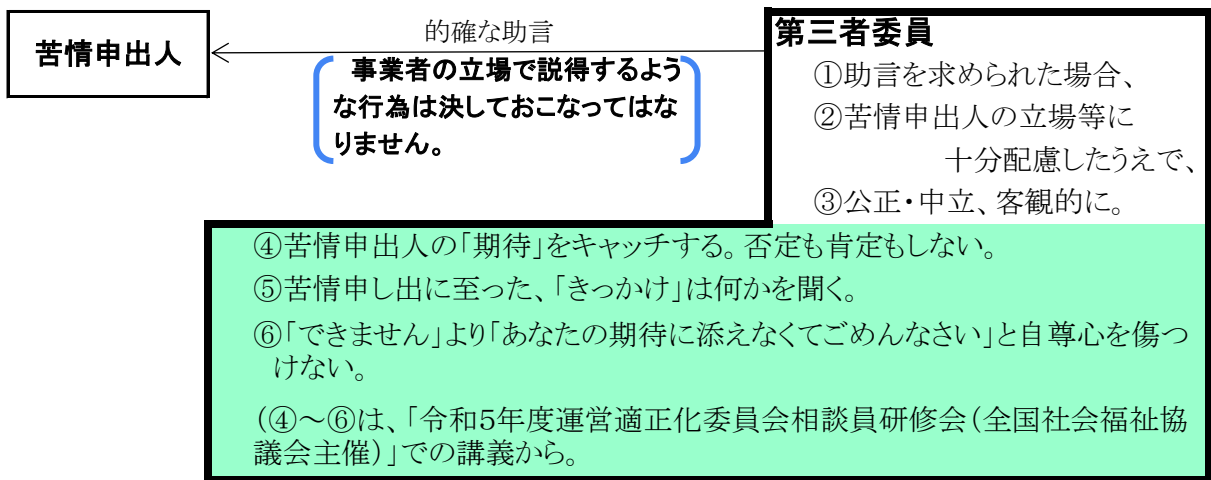
特別養護老人ホーム:入所者殺害容疑で介護福祉士を逮捕。





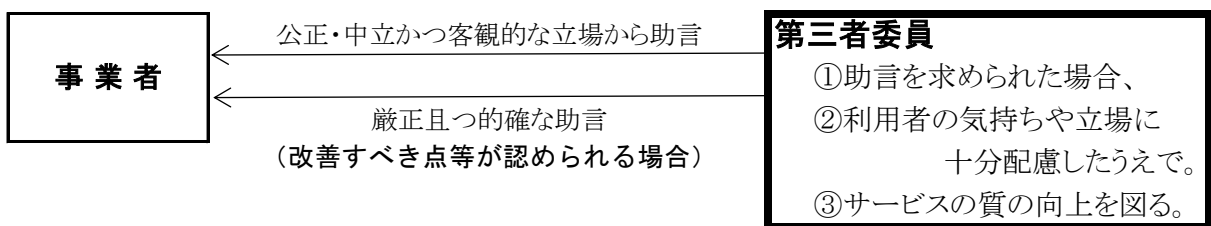
#### (4) 苦情申出人への助言

苦情申出人から相談された場合や、事業者との話合いに際して申出人から助言を求められた場合には、苦情申出人の立場に十分配慮したうえで、的確な助言を行うことが求められます。その際、第三者委員は公正・中立かつ客観的な立場を維持しなければならず、事業者の立場で説得するような行為は決しておこなってはなりません。



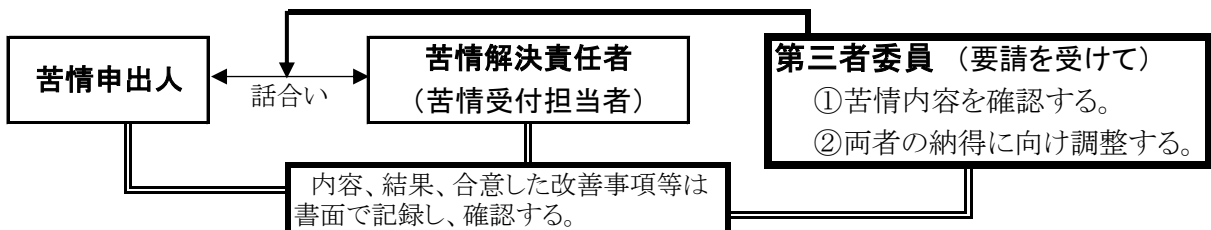
#### (5) 事業者への助言

苦情申出人との話合いに際して、事業者から助言を求められた場合は、利用者の気持ちや立場に十分配慮しつつ、公正・中立かつ客観的な立場から助言をします。事業者として改善すべき点等が認められる場合には、事業者の適正な事業運営によるサービスの質の向上を図る観点から、厳正且つ的確な助言をおこなうことが求められます。



#### (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話合いへの立会い、助言

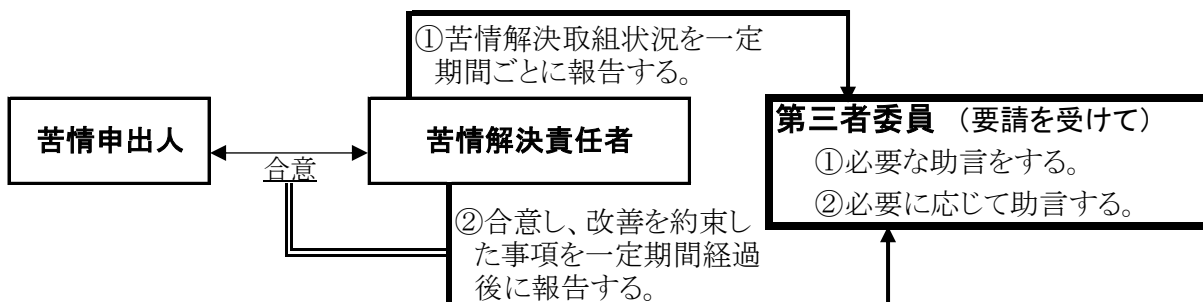
第三者委員は、苦情申出人あるいは苦情解決責任者が要請した場合、両者の話合いに立ち会い、必要な対応をします。話し合いに際しては、第三者委員が苦情内容の確認をおこない、両者に対して助言をするなど、問題の解決に向けた手助けをするとともに、両者の納得する解決案について調整をおこないます。話し合いの内容やその結果、合意した改善事項等については書面で記録され、苦情申出人および苦情解決責任者とともに第三者委員がその内容を確認します。



## (7) 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

苦情解決責任者は苦情解決の取り組み状況について、第三者委員に対し一定期間ごとに報告をすることになっており、第三者委員はその報告に対して、さらに取り組むべき課題や問題解決のための工夫など、必要な助言をします。また、苦情申出人と苦情解決責任者の間で合意され、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情解決責任者は一定期間経過後に、第三者委員に対して報告することとなっていますが、この報告の内容についても、必要に応じて助言等の対応をおこなうことが求められます。

(※:下線部分は、指針(参考1)の「3の(5)苦情解決の記録、報告」記載事項です。)



## (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

第三者委員に期待されている役割の一つとして、苦情受付担当者には申し出にくい苦情への対応があります。そのような苦情を吸いあげるためには、第三者委員は、定期相談日や要請があった際の訪問にとどまらず、様々な機会をとらえてできるだけ頻繁に事業所を訪れ、事業所の状況や雰囲気などを把握するとともに、日常から利用者との関係づくりをおこなうことが大切です。第三者委員が利用者にとって身近な存在となることで、様々な相談がもち掛けやすくなるでしょうし、愚痴や文句のレベルで利用者の思いを引き出すことができれば、大きな問題に発展する前に適切な対応をとることも可能になります。利用者から相談があがらないようであれば、第三者委員から積極的に尋ねていく姿勢も重要です。また、第三者委員は事業者の状況について理解することも必要です。専門家の視点から気付いた点を指摘したり、市民の視点で疑問を投げかけるなど、サービス改善につながるような働きかけは、事業者にとっても大変貴重なものです。第三者委員が苦情解決をスムーズに進められるか否かは、日常的な状況の把握と利用者との対話等による意見の傾聴にかかっているといても、過言ではないかもしれません。

### 第三者委員

- ① 苦情受付担当者には申し出にくい苦情への対応が期待されている。
- ② 利用者にとって身近な存在になる。
- ③ 定期相談日や要請されての訪問にとどまらず、様々な機会をとらえて事業所を訪れることで、

↳ **日常的な状況把握** + **利用者の意見傾聴**

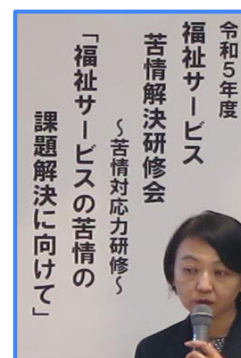
## (9) 参 考

令和5年度 福祉サービス苦情解決研修会

(令和5年11月10日開催)資料から引用

当日は、講師の 株式会社ユメコム 代表取締役 橋本珠美氏から「福祉サービスの苦情の課題解決に向けて」と題して、講義と演習でご指導いただきました。

以下は、その当日資料からの抜粋です。



## 苦情対応の心構え・基本姿勢

(苦情対応の目的)

- ①その苦情をスピーディーに誠意をもって処理する
- ②その苦情に対して的確な回答をする
- ③二次クレームを引き起こさない
- ④その苦情処理で好感度を上げる

株式会社ユメコム 代表取締役 橋本珠美氏作成

## 苦情対応の心構え・基本姿勢

(苦情対応の心得10か条)

- 一. 苦情から逃げるな 逃げることは苦情を大きくする
- 一. 利用者や家族の立場にたって対応する
- 一. 結論は急がず処理はスムーズに行う
- 一. 災い転じて福となす よいチャンスと真剣に取り組む
- 一. 冷静に最後まで利用者や家族の話を聞く
- 一. 利用者や家族と議論してはならない
- 一. 苦情の内容を正確に把握する
- 一. いいかげんな返答は絶対しない
- 一. 無理な要求には、はっきり断る
- 一. 時には場所を変えて話し合う

株式会社ユメコム 代表取締役 橋本珠美氏作成

## 二次クレームに繋げないために

初動対応の4つの基本手順

### 【基本手順1】

相手の「心情を理解」してクレームをよく聴く、迅速に行動する

### 【基本手順2】

何が問題になっているか「事実を確認」する

### 【基本手順3】

問題の解決策や代替案などの「解決策を提示」する

### 【基本手順4】

「お詫びと感謝」をし、組織での情報を共有する

株式会社ユメコム 代表取締役 橋本珠美氏作成

### 3 第三者委員の設置

社会福祉法人全国社会福祉協議会では、「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会報告書(以下「検討会報告書」という。)」をとりまとめました(令和5年3月31日)。

この検討会報告書は、社会福祉基礎構造改革から20年以上が経過し、都道府県ごとに設置された運営適正化委員会で行っている苦情解決事業および日常生活自立支援事業に対する運営監視において、さまざまな課題が表出していることに鑑み、令和4年6月に「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会」(委員長:立教大学 平野方紹氏)を設置し、8回にわたる協議を経て、とりまとめられたものです。

そして、今後は、厚生労働省が設置予定の検討会の動向等も踏まえつつ、事業の改善に向けた要望活動を展開していく予定とのことです。

また、この検討会報告書は、社会福祉法人全国社会福祉協議会のホームページで公開されており、その「第3部 事業者における苦情解決の現状と今後のあり方」(参考5)で、事業者における苦情解決体制整備や第三者委員のあり方についても提言されています。

ホームページ > 全社協について > 主な事業内容 > 提言・要望等  
> 福祉サービスの質の向上推進委員会 検討会報告書  
> (本文) 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会報告書 (PDF:13.5MB)

なお、「事業者における苦情解決体制整備や第三者委員のあり方(提言)」の概要は次のとおりです。

事業者における苦情解決体制の整備促進に向けて (提言)

#### ① 事業者における苦情解決の今後のあり方

- ・ 法人として苦情解決に向けた体制を整備し、対応力を高めることが必要
- ・ **苦情解決状況を公表**し、透明性を図ることが必要
- ・ 社会福祉事業以外の苦情を受け止める仕組みが必要
- ・ 運営適正化委員会の「調査」への協力の明確化
- ・ 事業者からの相談に対応する支援体制整備が必要

#### ② **第三者委員**の今後のあり方

- ・ 第三者委員には、事業所を定期的に訪問したり利用者と話ず機会を設けることを通して、**事業所に外部の目を入れる**ことが期待される
- ・ 第三者委員に「助言」等の専門性を求めるのであれば、**複数法人で設置**する仕組みを推進していくことが必要
- ・ 第三者委員の**報酬のあり方**を整理することが必要

#### ○ **第三者委員には、以下のような役割が期待されている。**

- ・ 苦情の窓口となる(申し立てしやすい開かれた窓口)。
- ・ 苦情の放置や密室化を防ぐ。
- ・ 公正性、中立性、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)。



第三者委員の設置については、「指針(参考1)」で、次のように示されています。

(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 (2ページに掲載)

○ 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。

そこで、第三者委員の設置にかかる指針に示された項目(上記)については、検討会報告書の「第3部 事業者における苦情解決の現状と今後のあり方」(参考5)及び調査(参考2)等を基に、その具体化を次のとおり提案します。

**(提案) 第三者委員の設置は必須です。**

設置形態	利用者の身近な存在として、事業所・施設毎設置が原則と思慮します。 専門性を求めると、報酬の支払いが必要です。 (報酬の負担では、複数事業所・法人での共同設置も考えられます。)	
要件	評議員(地域の福祉関係者・活動者)、監事、民生委員・児童委員 (備考:理事は業務執行者であり「第三者」ではありません。)	
人数	3名以上 (備考:「事業者による高齢者・障害者に対する虐待検証のための第三者委員会ガイドライン(日本弁護士連合会、2023年7月13日制定)」では、「第三者委員会の委員数は3名以上を原則とする。」と規定されています。)	
選任方法	理事会が選考し、評議員会での承認を経て、理事長が任命する。	
職務	報告聴取	苦情受付、助言、立会、 日常的な状況把握、利用者の意見傾聴
報酬	費用弁償	報酬を支払う。 (報酬の決定方法により中立性を客観的に確保する。)

(1) 第三者委員の設置形態(提案)

設置形態	<b>利用者の身近な存在として、事業所・施設毎設置が原則と思慮します。</b> <b>専門性を求めると、報酬の支払いが必要です。</b> <b>(報酬の負担では、複数事業所・法人での共同設置も考えられます。)</b>
------	--

指針(参考1)が示す「第三者委員の職務」の実施状況を令和4年度に実施した調査(参考2)で見ると、表1のとおりです。

最も多いのは「⑤事業者への助言(78.7%)」で、次いで「⑦改善状況等の報告聴取(73.2%)」です。そして「①受け付けた苦情の報告聴取(71.3%)」が3番目で、最も少ないのは「⑧日常的な状況把握と意見傾聴(38.4%)」でした。(表1)

なお、助言を求めること(⑤)や、改善状況を報告すること(⑦)の事案は多くないと思われることから、第三者委員の職務件数自体は少ないと推察されます。

また、①は受け付けた苦情の全て(理事や職員で対処したケースを含む)の報告を受けることと想定されますが、この実施が3番目に留まっています。⑧の日常的な状況把握に至っては、最低の38.4%でした。このことから、第三者委員が身近な存在になっていないと推察されます。

まずは、身近な存在としての第三者委員の事業所・施設毎設置から整備することが必要だと思慮します。

第三者委員の職務項目(重複回答)		数	割合 (%)
指針 (参考1)	① 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取	117	71.3%
	② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	81	49.4%
	③ 利用者からの苦情の直接受付	100	61.0%
	④ 苦情申出人への助言	96	58.5%
	⑤ 事業者への助言	129	78.7%
	⑥ 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	115	70.1%
	⑦ 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	120	73.2%
	⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴	63	38.4%

第三者委員の設置状況(苦情受付窓口等の設置状況)は、厚生労働省が実施する「社会福祉施設等調査」の結果から引用すると、表2～表5ようになります。

(備考:「社会福祉施設等調査」は毎年実施されていますが、「苦情受付窓口等の設置状況」は3年毎の調査項目です。)

**(和歌山県の「第三者委員・単独設置」は全国平均より上)**

「苦情受付窓口等の設置状況」について、全国と和歌山県の設置状況比率を比較すると、いずれも、和歌山県の設置状況のほうが低い値になっていますが、「第三者委員の設置」については、その差が▲6.9ポイント→▲7.9ポイント→▲4.6ポイントとなっており、令和3年では改善しています。また、第三者委員の「単独」設置では、+0.3ポイントで全国平均を上回っています。

表2 苦情受付窓口等の設置状況(「平成27年社会福祉施設等調査」から引用)

	回答総数	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全 国	53,540	45,487	42,272	30,424	15,086	15,338
		85.0%	79.0%	56.8%	28.2%	28.6%
和歌山県	353	256	236	176	74	102
		72.5%	66.9%	49.9%	21.0%	28.9%
和歌山県の全国との比率差		▲ 12.5	▲ 12.1	▲ 6.9	▲ 7.2	0.3

表3 苦情受付窓口等の設置状況(「平成30年社会福祉施設等調査」から引用)

	回答総数	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全 国	59,576	54,494 91.5%	49,359 82.9%	30,845 51.8%	14,276 24.0%	16,569 27.8%
和歌山県	478	437 91.4%	396 82.8%	210 43.9%	85 17.8%	125 26.2%
和歌山県の全国との比率差		▲ 0.1	▲ 0.1	▲ 7.9	▲ 6.2	▲ 1.6

表4 苦情受付窓口等の設置状況(「令和3年社会福祉施設等調査」から引用)

	回答総数 (複数回答)	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全 国	66,378	62,851 94.7%	55,622 83.8%	35,400 53.3%	16,936 25.5%	18,464 27.8%
和歌山県	470	426 90.6%	363 77.2%	229 48.7%	97 20.6%	132 28.1%
和歌山県の全国との比率差		▲ 4.1	▲ 6.6	▲ 4.6	▲ 4.9	0.3

表5 苦情受付窓口等の設置に関する和歌山県と全国との比率差比較

	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
				共同	単独
平成27年	▲ 12.5	▲ 12.1	▲ 6.9	▲ 7.2	0.3
平成30年	▲ 0.1	▲ 0.1	▲ 7.9	▲ 6.2	▲ 1.6
令和3年	▲ 4.1	▲ 6.6	▲ 4.6	▲ 4.9	0.3

(2) 第三者委員の要件(提案)

要 件	<b>評議員(地域の福祉関係者・活動者)、監事、民生委員・児童委員</b> (備考:理事は業務執行者であり「第三者」ではありません。)
-----	--

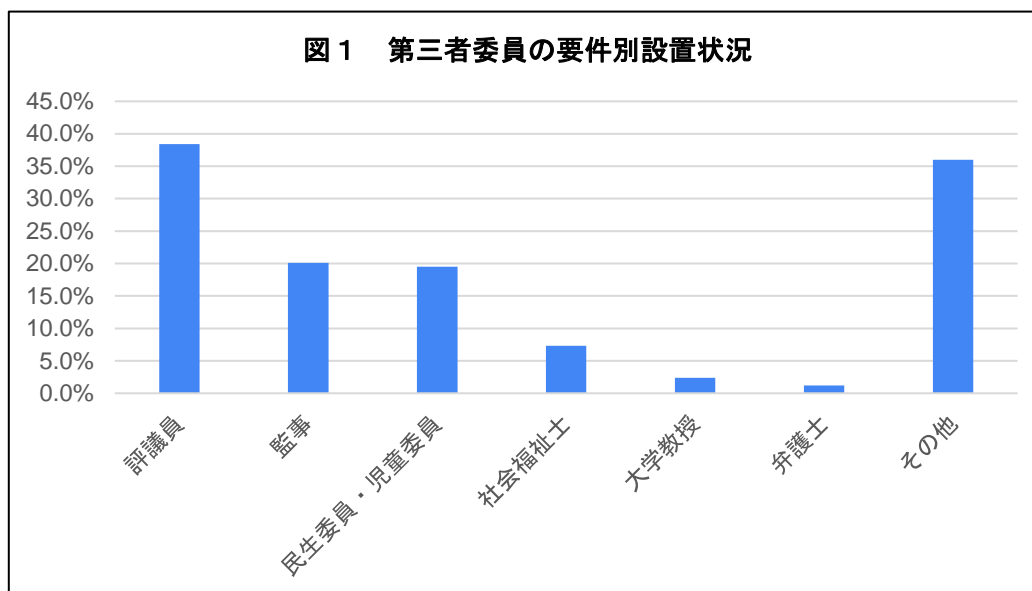
指針(参考1)に、第三者委員の要件は、「苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること」と「世間からの信頼性を有する者であること」と示され、表6の職種が例示されています。この職種での設置状況を令和4年度に実施した調査(参考2)で見ると、多い順に、第三者委員を設置している事業所の約4割には評議員(38.4%)を要件とする方が設置され、次いで、監事(20.1%)、民生委員・児童委員(19.5%)となっています。(表6・図1)

表6 第三者委員の要件(重複回答有)別事業所数

	評議員	監事	民生委員・児童委員	社会福祉士	大学教授	弁護士	その他
事業所数	63	33	32	12	4	2	59
割合	38.4%	20.1%	19.5%	7.3%	2.4%	1.2%	36.0%

第三者委員設置事業所数(164)中の割合。

(備考)	<b>評議員</b>	評議員は法人運営に係る重要事項の議決機関である評議員会を構成し、評議員会には理事、監事、会計監査人の選任・解任等の権限がある。
	<b>監事</b>	監事は、理事の職務執行の監査、監査報告の作成、計算書類等の監査、事業の報告要求、業務・財産の状況調査等の権限がある。
	<b>民生委員</b>	民生委員法第14条(民生委員の職務)第1項第4号に「 <u>社会福祉を目的とする事業を営業者又は社会福祉に関する活動を行う者と密接に連携し、その事業又は活動を支援すること</u> 」と規定されている。



### 評議員に選任されるのは、どのような人？

第三者委員として、最も多く選任されているのは(社会福祉法人の)評議員でした。

その評議員には、どのような人々が選任されるのか、「**社会福祉法人制度の概要と評議員の役割 ～地域に根ざした社会福祉法人の運営にむけて～**（社会福祉法人全国社会福祉協議会発行）」に例示されています。

平成29年4月以降、すべての社会福祉法人が評議員会を設置することになりました。

社会福祉法人の多くはこれまでも、諮問機関として評議員会を設置し、地域の住民や福祉関係者の声を運営に反映させる取組を進めてきました。

平成28年3月の社会福祉法改正により**社会福祉法人**制度の見直しが行われました。これにより、従前は任意設置の諮問機関であった**評議員会**が、すべての社会福祉法人に**議決機関として必ず設置**されることとなりました。

社会福祉法人がさまざまなニーズに応え、地域に根ざした運営を今後より一層進めていくために、**地域の福祉関係者が評議員として参加していくことが重要です。**

### 地域の福祉関係者とは

#### — 「評議員会に期待される役割」 から —

**評議員**は、理事の定数を超える数を置くことが必要で、法律上「社会福祉法人の適正な運営に必要な識見を有する者」のうちから**選任**することとしています。

たとえば**住民組織の代表者**や**民生委員・児童委員**、**福祉協力員**、**地区社協役員**、**NPO**や**ボランティア**の活動者等は、活動を通して地域の福祉ニーズを把握する立場にあり、その経験を生かして社会福祉法人の評議員として参画することで、法人に地域のニーズを伝えていくことができます。

また、**老人クラブ**やひとり親家庭の会、障害児・者（家族）の会など、**当事者組織のリーダー**等が評議員になることで福祉サービスを利用する当事者の声を社会福祉法人の運営に生かしていくことも重要でしょう。

Q & A	Q:評議員の任期は？ A:評議員の任期は通常4年(の定時評議員会終結時まで)です。
	Q:他に仕事をもちながら評議員になることは可能ですか？ A:他に仕事をしながら評議員として活動することは可能です。 報酬はそれぞれの法人によって定められます。

### (3) 第三者委員の人数(提案)

人 数	<b>3名以上</b>
	(備考:「事業者による高齢者・障害者に対する虐待検証のための第三者委員会ガイドライン(日本弁護士連合会、2023年7月13日制定)」では、「第三者委員会の委員数は3名以上を原則とする。」と規定されています。)

第三者委員の人数の現状は、令和4年度に実施した調査(参考2)で見ると、「2名」が設置事業所の半数以上(53.9%)を占めていますが、「3名以上」設置が26.1%です。(表7)

「事業者による高齢者・障害者に対する虐待検証のための第三者委員会ガイドライン(日本弁護士連合会、2023年7月13日制定)」を参照して、**第三者委員の人数は3名以上を提案します。**

表7 第三者委員設置人数別事業所数

	1名	2名	3名	4名	5名以上	無回答	計
数	15	89	30	3	10	18	165
%	9.1%	53.9%	18.2%	1.8%	6.1%	10.9%	100.0%

<b>3名以上</b>	<b>43</b>	<b>26.1%</b>
-------------	-----------	--------------

なお、参照した「事業者による高齢者・障害者に対する虐待検証のための第三者委員会ガイドライン(日本弁護士連合会、2023年7月13日制定)」の「まえがき」には、「本ガイドラインは、事業者による高齢者若しくは障害者に対する虐待が発生した場合又は虐待が疑われる場合において、当該事業者から独立した委員のみをもって構成され、虐待発生の有無、要因及び背景の調査を行い、再発防止策を提言する第三者委員会を設置及び運営するためのガイドラインである」とあり、苦情対応の第三者委員とは設置主旨が異なるものですが、**第三者委員の人数は3名以上を提案します。**

それは、同ガイドラインの「第1 基本原則」に、「第三者委員会は、社会福祉事業者等の下で設置されるものが原則的な設置形態となるが、自律的な設置が望めないケースや指導、監督を担う自治体等が報告・提言を求めるケースも考えられるところであり、社会福祉事業者等で構成される各種協会等の団体の下で設置されるものや、事案によっては行政機関の内部の委員会の下で設置されるものが存在する。いずれの第三者委員会においても、その目的が問題状況の改善と社会福祉事業者等の信頼回復のみならず、高齢者及び障害者の個人の尊厳の保持等にある場合には、本ガイドラインの各規律は可能な範囲で適用されるべきものである」とあることを踏まえるとともに、また、『「事業者による高齢者・障害者に対する虐待検証のための第三者委員会ガイドライン」の解説(日弁連高齢者・障害者権利支援センター、2023年7月26日制定)」では「委員の人数が多くなりすぎると議論が散漫になり、他人任せとなるばかりでなく、調査・会議等の日程調整に困難を来す可能性があることから、委員の人数があまり多くなるのは適切ではない」と解説されていることから、**第三者委員の人数は3名以上**を提案することにしました。

### **まず、第三者委員の複数設置を！**

指針(参考1)には、「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」とあります。まずは第三者委員1名設置(表7、9.1%)を複数設置に速やかに改善されることを望みます。

(4) 第三者委員の報酬(提案)

報酬	費用弁償	報酬を支払う。 (報酬の決定方法により中立性を客観的に確保する。)
職務が	↑ 報告聴取のみなら	↑ 苦情受付、助言、立会、日常的な状況把握、 利用者の意見傾聴まで行うのなら

第三者委員への報酬等の支払いは、その職務に応じて支払われるべきものと考えられます(表8)。

また、「報酬の決定方法により中立性を客観的に確保する」とは、評議員報酬と同様に、評議員会の議決により「役員等報酬等支給基準」を定め、第三者委員に支給する費用弁償及び報酬額を明確にし、これを公表することであると理解できます。

表8 第三者委員の職務と報酬等(提案)

第三者委員の職務	報酬等
① 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取	費用弁償する。
② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	報酬を支払う。 (その都度の支払い 又は 頻度が多い場合は 月額支払いや 上限額を定める。)
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 事業者への助言	
⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言	
⑦ 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	
⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴	

第三者委員への報酬支払いの現状は、令和4年度に実施した調査(参考2)で見ると、「無し」が82.0%、「有り」が18.0%でした(表9)。

一方、指針(参考1)には、「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。」と示されています。

また、第三者委員への報酬の支払い「有り」は18.0%(表9・図2)でしたが、その内訳を見ると、1回につき3千円以下の支払い(57.9%)が最も多いものでした(表10)。

なお、支払いは、その都度(1回につき)としている事業所が90.5%(表10の計2)でした。

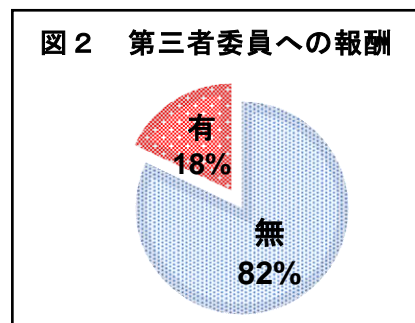
表9 第三者委員への報酬

	数	%
無し	132	82.0%
有り	29	18.0%
計	161	100.0%

表10 第三者委員への報酬額と支払単位

報酬額	支払単位		1回		1年		計	
	数	%	数	%	数	%	数	%
3千円以下	11	57.9%	0	0.0%	11	52.4%		
2千円	4	21.1%	0	0.0%	4	19.0%		
3千円以下	7	36.8%	0	0.0%	7	33.3%		
5千円以下	2	10.5%	0	0.0%	2	9.5%		
1万円未満	4	21.1%	0	0.0%	4	19.0%		
1万円以上	2	10.5%	2	100.0%	4	19.0%		
計1(注1)	19	100.0%	2	100.0%	21	100.0%		
計2(注2)	19	90.5%	2	9.5%	21	100.0%		

図2 第三者委員への報酬



注1：支払単位で集計した総数を分母とした割合。

注2：支払単位(1回につきか、1年か)の割合。

## (5) 現状からのステップアップへ(提案)

現状	ステップアップへ
第三者委員の設置は48.7% 第三者委員の報酬無しが82.0%	<b>第三者委員による苦情検討委員会開催</b> <b>(年2回、費用弁償)</b>

本県内の第三者委員の設置状況(苦情受付窓口等の設置状況)は、厚生労働省が実施した「社会福祉施設等調査(令和3年)」によると半数に満たなく(48.7%、9ページ、表4)、また、第三者委員への報酬は、令和4年度に実施した調査(参考2)で見ると、支払い「無し」が82.0%(12ページ、表9・図2)になっています。

この現状からのステップアップとしては、まずは、第三者委員による「苦情検討委員会(年2回)」の開催を提案します。

### (参考:社会福祉法人天竜厚生会の「苦情検討委員会」)

社会福祉法人天竜厚生会(静岡県浜松市)のホームページに、次のように紹介されています。

社会福祉法人天竜厚生会(以下、「当会」という。)の健全な運営促進に役立てることを目的に、「当会が提供しているサービスに対する苦情への対応が、適切に責任をもって行われているか否か。」を第三者の客観的な意見を得て、半期に一度検証する場を設けております。

委員の皆様には、主に年2回の苦情検討委員会に出席いただき、当会の苦情対応等に対する助言をいただいております。

この苦情検討委員会の委員名簿(2023年4月1日～2025年3月31日)を公開していて、8人の委員の氏名、職業/当会天竜厚生会との関係が公表されています。

その職業等別では、弁護士 1名、  
 学識関係 2名、  
 地域福祉団体代表 1名、  
 関係者代表 2名、  
 利用者代表 2名の構成になっています。

苦情の受付については、主に以下3パターンにて対応いたします、と紹介しています。

苦情受付先	受付方法
(1) 当会に直接申立 (対象施設または法人本部へ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直接口頭</li> <li>・電話</li> <li>・メール</li> <li>・文書</li> </ul>
(2) 当会の苦情検討委員会に申立 (法人外部の委員で構成された当会の苦情対応機関へ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員会事務局の「天竜厚生会監査指導部」へ手紙等</li> </ul>
(3) 外部の苦情受付機関に申立 (静岡県福祉サービス運営適正化委員会 または各市町の行政へ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号を案内</li> <li>・ホームページで確認を</li> </ul>

そして、「苦情の公表」を明記しています。

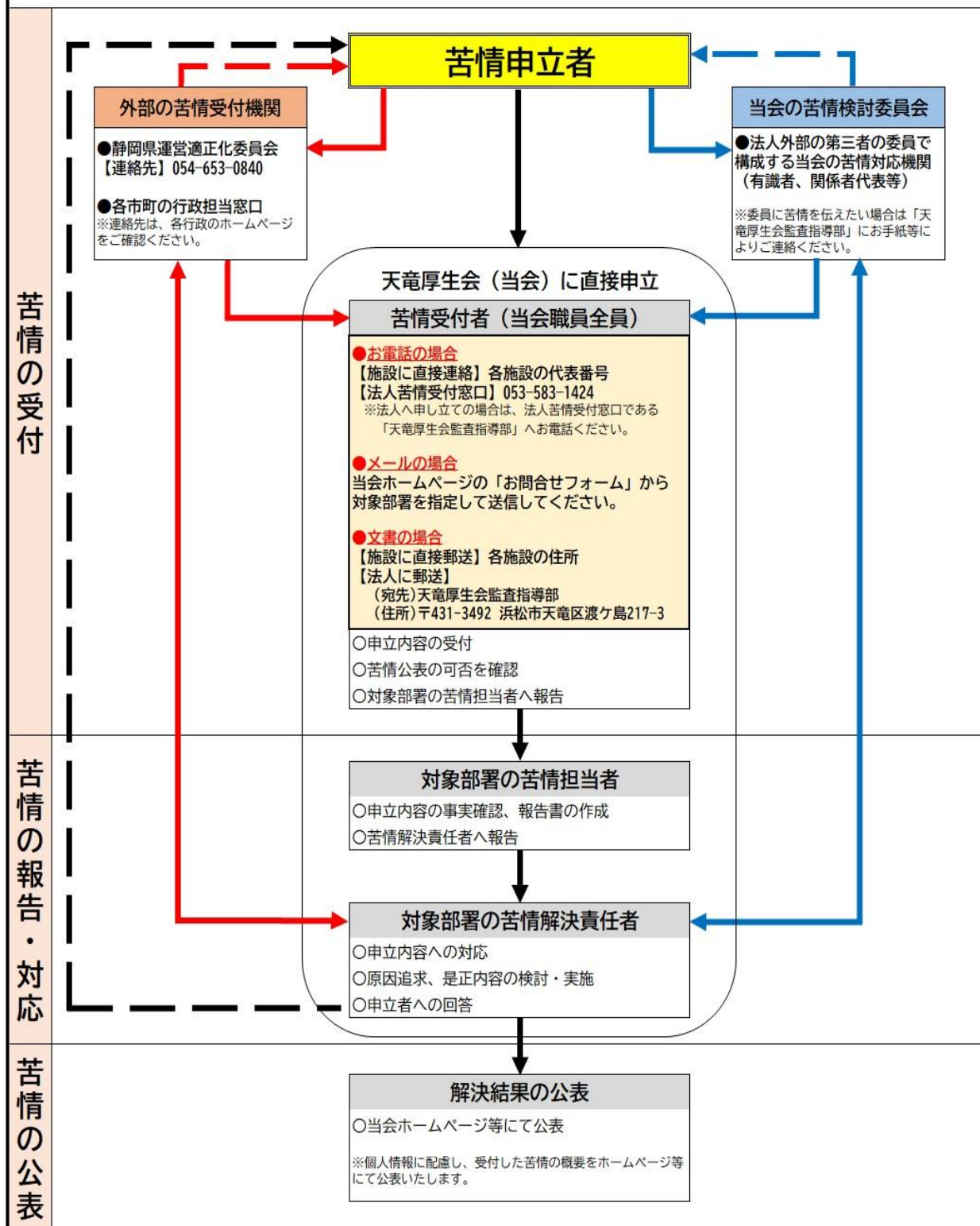
「ご利用者によるサービスの選択に資すること」「施設のサービスの質や信頼性の向上を図ること」を目的に、個人情報に配慮し、受付けた苦情の概要を当会のホームページにて公表させていただきます。

また、「苦情解決の流れ」を図解されているので、次ページに紹介します。

(参考: 社会福祉法人天竜厚生会の「苦情解決の流れ」)

# 苦情解決の流れ

- 苦情の受付 「いつでも、どこでも、どなたでも申立ができます」
- 苦情の報告・対応 「適切で誠実な対応を行います」
- 苦情の公表 「個人のプライバシーに配慮したうえで、解決結果を公表します」





#### 4 苦情解決結果の公表（提案）

**苦情解決結果は、インターネットを活用し、実績を掲載・公表する。**  
 （併せて、「事業報告書」や「広報誌」等にも実績を掲載し、公表する。）

現在の指針（参考1）は、平成29年3月7日に一部改正されたものですが、その「3の(6)解決結果の公表」は、次の比較表（表11）のとおり改正されています。

表11 指針（参考1）の「3の(6)解決結果の公表」規定の新旧比較表

現在（平成29年3月7日）	旧（平成12年6月7日）
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、 <b>インターネットを活用した方法のほか</b> 、「事業報告書」や「広報誌」等にも実績を掲載し、公表する。	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」等にも実績を掲載し、公表する。

上記の表11のとおり、平成29年3月7日改正の指針（参考1）で、「インターネットを活用した方法」が追加され、その並び順からも、インターネットでの「苦情解決結果の公表」が推奨されていると推察されます。

なお、「苦情」のとらえ方については、社会福祉法人全国社会福祉協議会が2017年に発行した資料（利用者の希望・要望・意見・苦情を福祉サービスの質の向上につなぐ～福祉施設・事業所の適切な苦情解決の取組～）に、次のように記載されています。

「**苦情**」は、福祉サービスの内容、説明、利用者と職員との関わり、施設的环境など多岐にわたり、利用者から様々なかたちで表明されます。苦情として申出がある場合もあれば、日々の生活に関わる**希望・要望**や**不満**として現われる場合もあります。  
 福祉サービスの具体的な改善内容だけでなく、日々の生活に関わる**利用者の希望・要望・意見**を含むものとして広く捉え、適切に対応をする必要があります。

つまり、苦情（希望・要望・不満・意見を含む）への適切な対応並びにその対応結果の公表は、利用者や家族、地域からの信頼を得ることにつながります。

また、社会福祉法人に電子開示が求められている「現況報告書」の「13.透明性の確保に向けた取組状況」の①において、「④苦情処理結果」が項目設定されています。

（公表イメージ）

苦情解決体制・解決結果			
事業所	事業所名		
	法人名		
	施設等区分		
	住所		
	電話番号		
苦情解決体制	苦情解決責任者		
	苦情受付担当者		
	第三者委員		
解決結果	年度	苦情等の概要	対応状況・結果

（今後の検討課題）

和歌山県福祉サービス運営適正化委員会ホームページ内に、社会福祉事業経営者等の「苦情解決体制・解決結果」の公表場所提供を検討する。

苦 情 受 付 書

(申出人→苦情受付担当者)

受付日		年 月 日 ( 曜日)			相談時間	時 分 ~ 時 分		
申出人	(フリガナ) 氏 名				住 所			
	利用者との関係	本人、家族、代理人、職員、他				Tel		
利用者	(フリガナ) 氏 名				住 所			
	性 別	男 ・ 女	年 齢	歳		Tel		
	特記事項	高齢	要支援、要介護			障害	手帳：有 ・ 無 ( 身体・ 知的・ 精神)	
		生活	在宅( 単身・ 同居・ その他)、 施設入所 その他：					
苦情内容	分 類	<input type="checkbox"/> 職員の接遇 <input type="checkbox"/> サービスの質や量 <input type="checkbox"/> 利用料 <input type="checkbox"/> 説明・情報提供 <input type="checkbox"/> 被害・損害 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> その他						
	発生日時	年 月 日( 曜日) 時 分頃				<input type="checkbox"/> 継続中 <input type="checkbox"/> 終了した		
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 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否                      確認： ・話し合いへの第三者委員の立会いの要否 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 否                      確認：							



## 苦 情 受 付 報 告 書

年 月 日

(苦情申出人)

様

\_\_\_\_\_

社会福祉法人 \_\_\_\_\_

第三者委員

印

\_\_\_\_\_

印

\_\_\_\_\_

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付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	年 月 日 ( 曜日)	苦情 申出人名	
苦情 発生時期		利用者 との関係	本人、 親、 子 その他( )
苦 情 内 容			

## ○ 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

### 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

平成12年6月7日付(平成29年3月7日付一部改正)

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 名の通知

(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」等実績を掲載し、公表する。

# 令和4年度 苦情解決取組状況調査報告書 (抜粋)

令和4年11月22日

社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会  
和歌山県福祉サービス運営適正化委員会

## I 目的

社会福祉法第82条に「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。」と規定されていて、この意図は、苦情解決等を通じた更なるサービスの改善にあると思慮します。

この調査は、改めて「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」を確認するとともに、各福祉サービス提供事業所の苦情解決体制整備等の状況を把握し、法第82条の適正な執行に資することを目的としました。

## II 調査対象

令和4年度「福祉保健施設一覧(和歌山県福祉保健部)」による各事業所に指定訪問介護事業所等を追加しました(計2,047事業所)。

生活保護施設	2	有料老人ホーム	141	⇒ 計 2,047
児童福祉施設	436	サービス付き高齢者向け住宅	94	
老人福祉施設	513	指定訪問介護事業所	332	⇒ 回収数 214 回収率 10.5%
介護保険施設等	166	社会福祉協議会(各支所等を含む)	48	
障害福祉サービス等	280	NPO法人事業所等	35	

## III 調査方法

各事業所への郵送物に調査票等を同封し、ファックス、電子メール、及びインターネットのいずれかでの回答を依頼しました(インターネットでの回答は87事業所でした)。

## IV 調査基準日

令和4年9月1日

## V 調査実施期間

令和4年9月1日 ～ 令和4年9月30日

## VI 調査結果概要

苦情解決責任者及び苦情受付担当者の任命は98.6%の事業所で実施していました。一方、第三者委員の設置は77.0%に留まり、21.6ポイントも低い状況でした。この第三者委員の設置率の低さは、「社会福祉施設等調査(厚生労働省実施)」を参照すると、全国的な状況ですが、和歌山県の場合、全国平均よりも低く、更に第三者委員の設置が後退していると推察されます。

なお、苦情解決の仕組みの利用者への周知等各種の取組は、第三者委員設置事業所の実施率が高い状況でした。

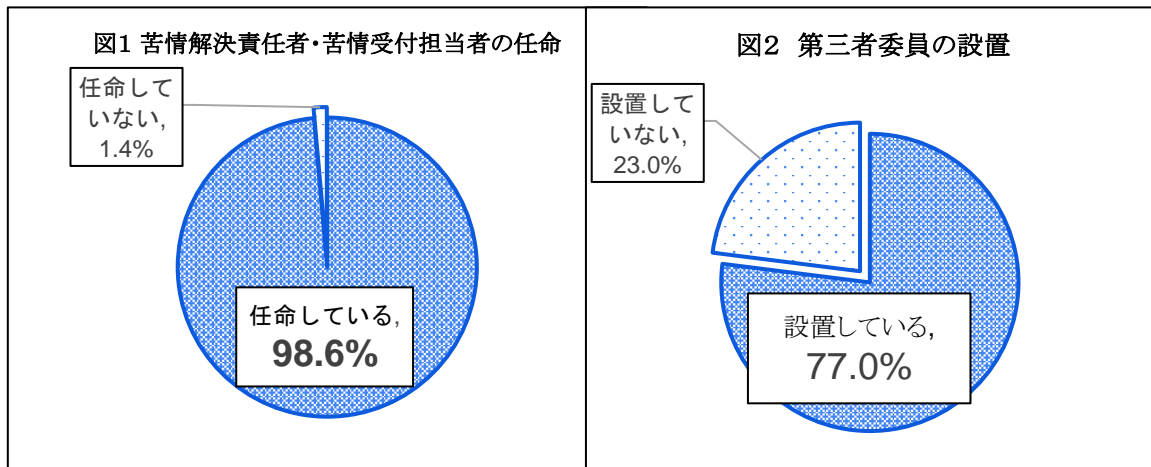
第三者委員未設置理由の47.6%が「適当な人材がない」でしたが、第三者委員の要件別設置状況をみると「評議員(地域の福祉関係者)」が最も多い状況でした。

第三者委員への報酬では、報酬無しが82.0%、報酬有りでは、1回3千円以下が多い状況でした。

## VII 調査結果の詳細 (抜粋)

### 1 苦情受付体制

**「苦情解決責任者」・「苦情受付担当者」設置は98.6%、「第三者委員」設置は77.0%**



**(参考)厚生労働省実施「社会福祉施設等調査」から**

**和歌山県内の「第三者委員」設置は、全国平均よりも、7.9ポイント低い(平成30年)**

表3 苦情受付窓口等の設置状況(「平成30年社会福祉施設等調査」から引用)

	回答総数	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全国	59,576	54,494 91.5%	49,359 82.9%	30,845 51.8%	14,276 24.0%	16,569 27.8%
和歌山県	478	437 91.4%	396 82.8%	210 43.9%	85 17.8%	125 26.2%
和歌山県の全国との比率差		▲ 0.1	▲ 0.1	▲ 7.9	▲ 6.2	▲ 1.6

**和歌山県内の「第三者委員」設置は、全国平均より低く、その差が拡大**

**苦情受付窓口と苦情解決責任者の設置は、大きく改善**

表4 苦情受付窓口等の設置状況(「平成27年社会福祉施設等調査」から引用)

	回答総数	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全国	53,540	45,487 85.0%	42,272 79.0%	30,424 56.8%	15,086 28.2%	15,338 28.6%
和歌山県	353	256 72.5%	236 66.9%	176 49.9%	74 21.0%	102 28.9%
和歌山県の全国との比率差		▲ 12.5	▲ 12.1	▲ 6.9	▲ 7.2	0.3

表5 苦情受付窓口等の設置に関する和歌山県と全国との比率差比較

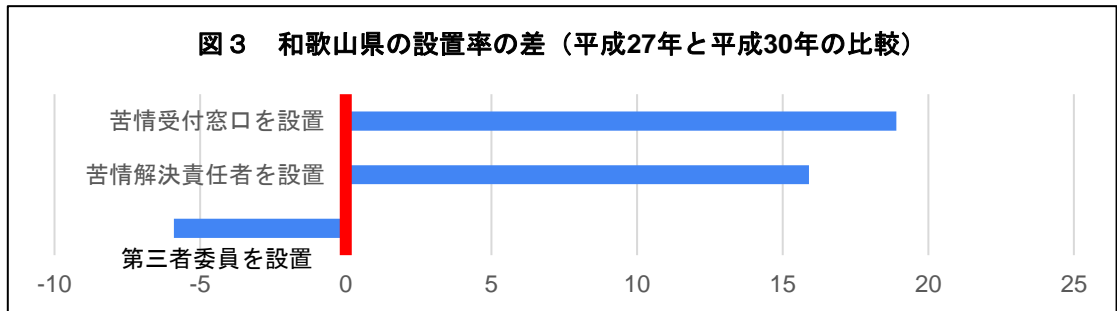
	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
				共同	単独
平成27年	▲ 12.5	▲ 12.1	▲ 6.9	▲ 7.2	0.3
平成30年	▲ 0.1	▲ 0.1	▲ 7.9	▲ 6.2	▲ 1.6
備考	ほぼ、差が無くなった。		差が拡大。		



**「第三者委員」設置の減少は、全国的傾向**

表6 苦情受付窓口等の設置状況  
 (「平成27年社会福祉施設等調査」と「平成30年社会福祉施設等調査」の比較)

	回答総数	苦情受付窓口を設置	苦情解決責任者を設置	第三者委員を設置	(第三者委員設置内訳)	
					共同	単独
全 国	平成27年	85.0%	79.0%	56.8%	28.2%	28.6%
	平成30年	91.5%	82.9%	51.8%	24.0%	27.8%
	差異	6.5	3.8	▲ 5.0	▲ 4.2	▲ 0.8
和歌山県	平成27年	72.5%	66.9%	49.9%	21.0%	28.9%
	平成30年	91.4%	82.8%	43.9%	17.8%	26.2%
	差異	18.9	15.9	▲ 5.9	▲ 3.1	▲ 2.7

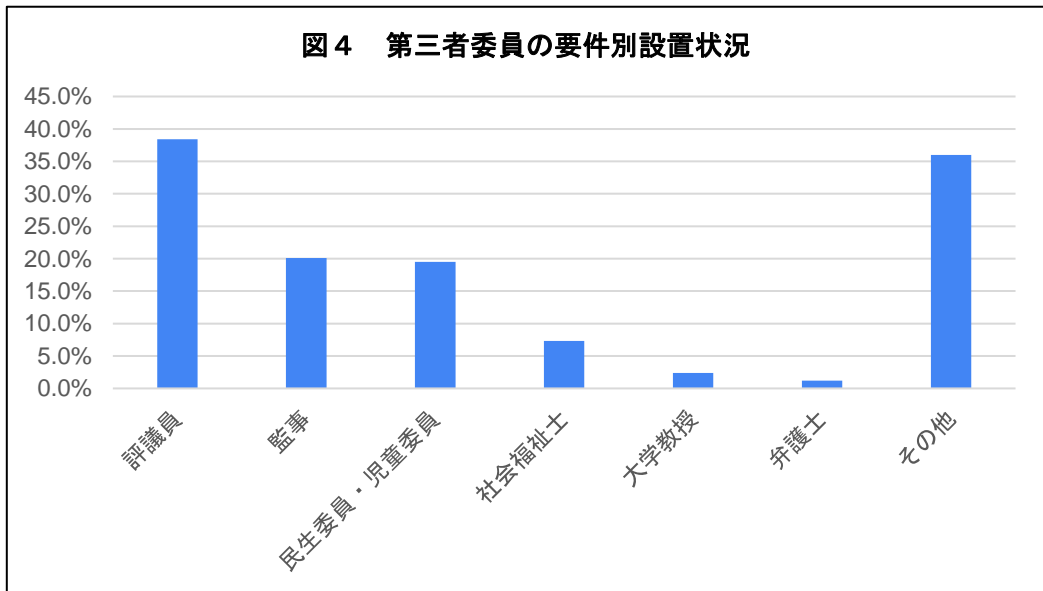


2 第三者委員設置人数

**「第三者委員」の設置人数は2~3名**

3 第三者委員の要件

**「第三者委員」の多くは評議員、監事、民生委員・児童委員**



4 第三者委員への報酬

**「第三者委員」への報酬(無:82%、有:18%)**

**「第三者委員」への報酬は、1回3千円以下(報酬支払い有りの場合)**

5 第三者委員未設置理由等

**「第三者委員」を設置していない理由は、適当な人材がないから**

## 6 第三者委員の職務

**第三者委員の職務、最も多いのは「事業者への助言(78.7%)」**

表14 第三者委員の職務状況

第三者委員の職務項目(重複回答)	第三者委員設置事業所		中の割合 (%)
	数	%	
① 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取	117	14.3%	71.3%
② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知	81	9.9%	49.4%
③ 利用者からの苦情の直接受付	100	12.2%	61.0%
④ 苦情申出人への助言	96	11.7%	58.5%
⑤ 事業者への助言	129	15.7%	78.7%
⑥ 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	115	14.0%	70.1%
⑦ 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	120	14.6%	73.2%
⑧ 日常的な状況把握と意見傾聴	63	7.7%	38.4%
計	821	100.0%	

## 7 苦情解決の仕組みの利用者への周知

**ポスター掲示は65.4%、第三者委員設置事業所では80.5%**

ポスター掲示は65.4%の事業所で実施されています(表16)。

なお、第三者委員設置事業所の掲示率は、80.5%(表17)で15.1ポイントも高くなっています。

指針(注1)では、指針の「3 苦情解決の手順」の「(1)利用者への周知」に、「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。」と規定しています。

これに基づき、和歌山県福祉サービス運営適正化委員会が作成したポスターが図6になります。

表16 ポスター掲示状況

	数	%
掲示している。	140	65.4%
掲示していない。	40	18.7%
見たことがない。	17	7.9%
その他	2	0.9%
無回答	15	7.0%
計	214	100.0%

**ポスター掲示以外では、重要事項説明書への記載が多い**

図6 苦情解決体制周知用ポスター



(備考) このポスターは、ご希望の事業所へ無償提供させていただきます。

## 8 苦情受付の工夫、公表、職場内での取組

**意見箱の設置が56.1%、第三者委員設置事業所では62.2%**

表19 苦情(意見・要望)等受付の工夫

	調査回答事業所 (214) 中の割合		第三者委員設置事業所 (164) 中の割合		差異
	数	%	数	%	
意見箱の設置	120	56.1%	102	62.2%	6.1
連絡帳の活用	62	29.0%	42	25.6%	▲ 3.4
アンケートの実施	45	21.0%	33	20.1%	▲ 0.9
個人面談の実施	73	34.1%	59	36.0%	1.9
相談日の設定	16	7.5%	13	7.9%	0.5
その他	13	6.1%			

**職員で情報共有が85.5%、第三者委員設置事業所では88.4%**

表20 苦情受付状況や解決結果の公表

	調査回答事業所 (214) 中の割合		第三者委員設置事業所 (164) 中の割合		差異
	数	%	数	%	
申出人に報告	169	79.0%	135	82.3%	3.3
職員で情報共有	183	85.5%	145	88.4%	2.9
利用者・家族集会で説明	26	12.1%	21	12.8%	0.7
掲示板への掲示	12	5.6%	11	6.7%	1.1
広報誌等へ掲載	12	5.6%	11	6.7%	1.1
ホームページへ掲載	10	4.7%	10	6.1%	1.4
事業報告書へ掲載	44	20.6%	38	23.2%	2.6
公表していない	26	12.1%	17	10.4%	▲ 1.8
その他	3	1.4%			

**苦情解決委員会設置が27.1%、第三者委員設置事業所では31.7%**

表21 苦情受付状況や解決結果の公表

	調査回答事業所 (214) 中の割合		第三者委員設置事業所 (164) 中の割合		差異
	数	%	数	%	
ミーティング時に検討	174	81.3%	133	81.1%	▲ 0.2
相談記録の回覧	96	44.9%	80	48.8%	3.9
苦情解決委員会の設置	58	27.1%	52	31.7%	4.6
職員研修会の開催	93	43.5%	70	42.7%	▲ 0.8
その他	5	2.3%			

## 9 提供いただいた苦情事例の分類

**苦情事例(64.5%)、多いのは「職員の待遇(37.0%)」**

表23 苦情の分類

分類	職員の 待遇	サービス の質・量	説明・ 情報提供	利用料	被害・ 損害	権利侵害	その他	計
数	51	27	25	0	7	7	21	138
%	37.0%	19.6%	18.1%	0.0%	5.1%	5.1%	15.2%	100.0%

# 虐待・権利侵害の根絶に向けた行動宣言 ～さらなる人権尊重・尊厳保持の実現に向けて～

社会福祉法人 全国社会福祉協議会  
社会福祉施設協議会連絡会  
委員長 磯 彰 格

常に人権を尊重し、利用者の命と生活を守り抜くことを使命とする私たち社会福祉法人、社会福祉施設・事業所は、今般の福祉従事者による虐待・権利侵害を大変厳しく受け止めております。

福祉従事者による虐待・権利侵害が、福祉サービスを利用するすべての利用者・家族に不信と不安を与えていることを真摯に受け止め、あらためて援助を必要とする方々の人権を尊重し、適切な福祉サービスを提供するため、その根絶に全力で取り組まなければ、私たち社会福祉関係者に対する社会的な信頼を取り戻すことはできません。

本連絡会構成組織の会員施設・事業所が一丸となって、人権尊重・尊厳保持の徹底とともに、利用者主体のさらなる福祉の増進に向けて、以下の対応を図るよう、今こそ、全力で取り組まなければなりません。

- 一、役員・管理者は、虐待・権利侵害の根絶に率先して取り組み、その姿勢を職員に示す
- 一、役職員は、互いに不適切なサービスが起こらないように確認しあい、より質の高い福祉サービスを提供する職場風土を築く
- 一、福祉従事者の倫理観・専門性のさらなる向上に取り組むとともに、役職員が責任と誇りをもって働くことができる職場づくりを進める
- 一、第三者評価の受審や苦情解決・**第三者委員の設置など外部の人々が介入する仕組み**を積極的に導入するとともに、ボランティアの参画など地域に開かれた施設・事業所運営を推進する
- 一、不適切なサービス等が発生した際に、迅速な行政への報告や利用者・家族への対応、改善・是正に向けた取り組みなど、迅速かつ適切に対応するための体制を構築する

私たちは、各会員施設・事業所とともに、地域の社会福祉関係者との連携のもと、今般の事案を自らの事案として、福祉サービスの本質を追求し、全役職員と共有し、虐待・権利侵害の根絶と利用者主体のさらなる福祉の増進に向けた取り組みを早急に進めてまいります。

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 社会福祉施設協議会連絡会 構成団体	
全国社会福祉法人経営者協議会 会長 磯 彰 格	全国母子生活支援施設協議会 会長 菅田 賢治
全国社会就労センター協議会 会長 阿由葉 寛	全国福祉医療施設協議会 会長 松川 直道
全国身体障害者施設協議会 会長 日野 博愛	全国救護施設協議会 会長 大西 豊美
全国保育協議会 会長 奥村 尚三	障害関係団体連絡協議会 会長 阿部 一彦
全国保育士会 会長 村松 幹子	全国厚生事業団体連絡協議会 会長 大西 豊美
全国児童養護施設協議会 会長 桑原 教修	高齢者保健福祉団体連絡協議会 会長 青木 佳之
全国乳児福祉協議会 会長 平田ルリ子	

緊急  
注意喚起

令和4年度都道府県経営協セミナー(後期)追加資料

## 社会福祉施設における 虐待・権利侵害根絶に向けて

令和5年1月16日

Ver.1.2



全国社会福祉法人経営者協議会

### 昨今、報道された虐待発生事案の概要

※いずれも社会福祉法人	概要	
保育所	<ul style="list-style-type: none"> <li>園児への暴行容疑で保育士3人が逮捕。</li> <li>園長(理事長)が虐待の事実の隠蔽を職員に指示。</li> </ul>	非会員
認定こども園	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年8月、認定こども園で20代の保育士2人が、1歳から2歳の園児4人に対し、逆さづりにして体を引きずるなどの暴行を加えたとして書類送検。</li> </ul>	会員
障害者支援施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治体の調査で、入所者13人に対し、職員6人による計38件の虐待が確認。</li> <li>令和4年6月、施設で虐待が行われているとの通報を受けた自治体が、防犯カメラの調査や職員への聞き取りを行ったところ、5～6月に30～40代の男性職員6人が20～70代の男性入所者に対し、全裸での放置のほか、動かさず体は無理に動かしたり、首を後からつかんで押さえ付けたりしたことが確認された。</li> <li>施設は12月4日、入所者の家族らへの説明会を行い、虐待の事実を報告した。6人の職員は現在も勤務しており、今後、処分を決定する。⇒12月下旬に懲戒解雇。</li> </ul>	会員
乳児院	<ul style="list-style-type: none"> <li>40代女性職員が乳幼児に「顔面偏差値低いよね」「うるさいね」という趣旨の発言。職員は、行為を認めた上で「虐待とは思っていなかった」と話した。市は児童福祉法に基づく「心理的虐待」と認定し、令和4年3月に再発防止を求める改善勧告を出した。</li> <li>乳児院によると、女性職員は2019～21年度、乳幼児に「いいかげんにしなさいよ」「おデブだね」などと話した。虐待を受けた人数や年齢、当時の詳しい状況は不明としている。女性職員はすでに辞職した。</li> <li>市は21年11月、情報提供を受け、当時の施設の全職員48人に聞き取り調査を実施して把握した。乳児院も内部調査の結果、この女性職員を昇給停止処分とした。</li> </ul>	会員
特別養護老人ホーム	<ul style="list-style-type: none"> <li>94歳入所者殺害疑いで介護福祉士を逮捕</li> </ul>	非会員

## 厚生労働省調査結果にみる虐待の発生要因等

### ◆高齢者虐待に関して

令和3年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果より

#### (4) 虐待の発生要因（表7）

虐待の発生要因として最も多かったのは「教育・知識・介護技術等に関する問題」で、次いで「職員のストレスや感情コントロールの問題」、「虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等」、「倫理観や理念の欠如」であった。

表7 虐待の発生要因（複数回答）

内容	件数	割合（%）
教育・知識・介護技術等に関する問題	415件	56.2
職員のストレスや感情コントロールの問題	169件	22.9
虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等	159件	21.5
倫理観や理念の欠如	94件	12.7
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	71件	9.6
虐待を行った職員の性格や資質の問題	55件	7.4
その他	19件	2.6

（注）都道府県が直接把握した事例を含む 739 件に対するもの

## 虐待・権利侵害の根絶に向けた経営者としての行動(案)

### 組織、体制の構築に向けて～組織全体で課題意識の共有を

- ✓ 第三者評価をはじめ外部のチェックが入る仕組みを積極的に導入するとともに、ボランティアの参画など地域に関かれた施設・事業所運営を推進しているか

- ➡  第三者評価の受審、**第三者委員の設置** ボランティアの受入、施設公開など外部のチェックの仕組みを検討し、導入する

- ハード面においても、見守りカメラの設置などICT機器活用、密室を作らない環境整備を進める検討 など

見守りカメラは監視ではなく、職員を守るための検証ツールとして

- ✓ 不適切な事案が発生した際に、迅速に行政に報告し、利用者・家族への適切な対応を図るなど、迅速かつ適切な対応に必要な体制ができているか

- ➡  オープンで迅速な初動、利用者・家族の不安・不信の解消、職員の不安解消、課題を過小評価しない、などの基本姿勢を明確にした体制づくり など

隠そうという姿勢は、隠蔽と捉えられ、組織ぐるみの対応と判断されかねない

## 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会 報告書(抜粋)

2023(令和5)年3月31日

社会福祉法人 全国社会福祉協議会  
福祉サービスの質の向上推進委員会  
運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会

### 第3部 事業者における苦情解決の現状と今後のあり方(提言)

#### 2 事業者における苦情解決体制の整備促進に向けて

- 運営適正化委員会では、これまで同様、事業者の苦情解決体制を整え、その機能を強化していくための支援の役割を担っていくが、事業者自身が、第三者委員を含めた苦情解決体制を構築し対応力を高めていくことが必要である。

#### (1) 事業者における苦情解決の今後のあり方

##### 【法人として体制を整備し、対応力を高める取り組み】

- 2016(平成28)年の社会福祉法改正により、社会福祉法人には経営組織のガバナンスの強化、事業運営の透明性の向上等が求められた。2000(平成12)年の社会福祉法で明記された質の確保・向上を図る取り組みをより強化することが求められている。
- こういった苦情解決に向けた事業者の体制や対応状況の透明化の取り組みは、事業所単位ではなく法人として仕組みを整えることで、法人全体の質を確保・向上していくことにつながるから、法人として苦情解決体制を整備することを明確にすることが必要である。

##### 【苦情解決状況を公表し透明性を図ることが必要】

- 前述したとおり、事業者には利用者からの苦情を受け止め、責任をもって解決していく責務がある。
- そうしたことを明確にしていくためにも、検討会では、苦情受付担当者には研修受講を義務づけたり、苦情解決状況の公表を義務化する等の対応が必要という意見もあった。苦情の解決状況をホームページや広報誌等で公表している事業者もあるが、苦情を密室化せず、適切に対応することは、事業者の信頼を高めることにもつながる。
- また、社会福祉法人は、所轄庁に毎年提出する現況報告書に「積極的な情報公表への取組」の項目がある。この項目の「任意事項の公表の有無」の欄で苦情処理結果の公表の有無を入力する欄が設けられているが、事業者には苦情に責任をもって解決していく責務があることから、「必須事項の公表の有無」等の位置づけにし、体制の整備状況や苦情の公表件数等を公表することで、事業者の認識を高めるとともに、実効ある仕組みにしていくべきである。
- 同時に、介護サービス情報公表システム、障害福祉サービス等情報公表システム、子ども・子育て支援情報公表システム(ここdeサーチ)においても、苦情受付体制の整備状況や苦情対応件数等の公表を求めていくべきである。

##### 【社会福祉事業にとどまらない仕組みが必要】

- 運営適正化委員会事業は社会福祉法に基づく仕組みであり、「苦情解決の仕組みの指針」も、社会福祉事業を営むものに対する通知であるが、現在、福祉サービスは株式会社等、社会福祉法人以外の多様な運営主体が参入するとともに、社会福祉事業以外の福祉サービスが増加している。

##### 【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。

- サービス付き高齢者向け住宅のように、苦情解決事業が制度化されていない事業も増えている。
- こうした運営主体、事業に対しても、利用者の権利擁護やサービスの質の向上のための仕組みづくりが求められる。
- とくに、苦情解決の理念や役割、効果を適切に伝えることが求められており、事業者はその意義を伝えていく役割は、サービスの指定を行う行政が責任をもって担うべきである。

### 【運営適正化委員会の調査への協力】

- 各福祉サービスの運営基準では、運営適正化委員会の行う調査等に「できる限り協力しなければならない」とされている。

#### 【福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準】 ※サービス種別ごとに策定

(苦情への対応)

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。

- しかし、運営適正化委員会の調査に非協力的な事業者があり、そのことを行政に相談をしても、運営基準が「できる限り協力」と記載されているため、対応してもらえない場合がある。
- 一方、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情は、介護保険法第 176 条にもとづき、市町村、国民健康保険団体連合会において対応することが基本とされている。
- そして介護老人福祉施設等の運営基準においては、国民健康保険団体連合会の行う「調査に協力する」、「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」と明記されており、運営適正化委員会における調査よりも強い表記がされている。

#### 【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】

(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。

(中略)

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。)が行う法第七十六条第一項第三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。

- 今後、運営適正化委員会の機能強化を図っていくのであれば、「運営適正化委員会の調査に協力しなければならない」等の明記をしていく必要がある。

### 【事業者からの相談に対する支援体制整備】

- 運営適正化委員会は利用者保護の仕組みであるため、事業者からの相談に対応する仕組みになっていない。
- しかし近年、ハードクレーマーなど、事業者が利用者への対応等について悩みを抱えるケースが増加しているという声がある。現状では事業者からの相談に対応する機関が十分に整っていないため、事業者からの相談に対する支援体制を整える必要がある



## (2) 第三者委員の今後のあり方

### 【第三者委員の役割】

- 第三者委員には、以下のような役割が期待されている。
  - ・ 苦情の窓口となる(申し立てしやすい開かれた窓口)。
  - ・ 苦情の放置や密室化を防ぐ。
  - ・ 公正性、中立性、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)。
- こうした役割を担うため、第三者委員が定期的に事業者を訪問したり利用者と話す機会を設け、その思いを受け止めることが大切である。利用者の権利を擁護するため、こうした取り組みにより、事業所に外部の目を入れ、風通しの良い環境づくりを図ることが必要である。
- また、各福祉サービスの運営基準において「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」とされていることから、第三者委員の設置について、認可・指導権者による指導を徹底する必要がある。

### 【第三者委員の複数法人での設置】

- 「苦情解決の仕組みの指針」には、第三者委員に期待される職務として、「苦情申出人への助言」「事業者への助言」「苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち合い、助言」等が記載されているが、実際には苦情解決に第三者委員が関わるケースは極めて少ない。苦情申出人と事業者の間に入って、「助言」をするには、専門性が必要である。
- 「苦情解決の仕組みの指針」では、第三者委員を「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」と明記されている。1つの事業者で専門性のある第三者委員を配置することは難しい面もあることから、理念等が共通する複数の法人が地域のなかで連携し、専門性のある第三者委員を確保し、苦情解決の仕組みをより推進していく必要がある。

#### 【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】

##### (3) 第三者委員

##### ○ 設置形態

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。

- 運営適正化委員会ではこれまで、事業者の苦情受付担当者や第三者委員等を対象に苦情対応研修会等を実施してきたが、第三者委員同士が連携し、協働するとともに、横のつながりをつくっていくためには、こうした取り組みをいっそう推進していく必要がある。

### 【第三者委員の報酬】

- 第三者委員の報酬については、「苦情解決の仕組みの指針」で「できる限り無報酬」と明記されているものの、「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」と明記されているため、事業者ごとに対応にばらつきがある。
- 専門性のある第三者委員を配置したり、複数の法人が連携して第三者委員を設置していくということであれば、報酬のあり方等を整理することが必要である。