

# 福祉サービスにおける 苦情解決のための 対応マニュアル

～区市町村苦情対応機関用～

新苦情対応マニュアル作成ワーキング 編

## はじめに

社会福祉法の改正により、福祉サービス分野にはじめて苦情解決のしくみが導入されたのが平成12年でした。これは、福祉事業者が自ら苦情解決に取り組むことを義務づけるとともに、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が第三者機関として苦情解決を行うことを内容とするものでした。

これに次いで、平成14年、東京都は上記の国制度に加え、区市町村ごとに苦情対応機関を設置し、事業者が自ら苦情を解決できない場合に、まず身近な区市町村で解決できる体制を構築することをめざしました。それから10年が経過し、現在では都内のほとんどの区市町村に苦情対応機関が設置され、日々、多くの苦情への対応にあたっています。

このマニュアルは、平成15年に東京都が作成した『苦情対応マニュアル』を全面的に見直し、この間に区市町村苦情対応機関において蓄積してきた実績とノウハウをふまえ、内容を深化し充実させたものです。今回の改訂にあたり、マニュアルの使用方法として意識したことは以下の3点です。

- 1 区市町村苦情対応機関の中には、寄せられた苦情の相談に対して助言や情報提供をするにとどまっている機関も少なくない。こうした機関が今後、個別事案への具体的な介入や事業者との調整等に取り組むにあたって、このマニュアルを制度設計やしくみを検討する際の参考とする。
- 2 個々の事案に対して具体的な介入や調整に取り組んでいる機関にあっても、取組みの手順や手法が確立しておらず、担当者や委員が手探りで対応している機関も少なくない。こうした機関が、個別の事案をより適切な解決に導くため、このマニュアルを日常業務において使用する。
- 3 苦情対応機関といっても、地域の実情や、機関・自治体の考え方等により、取組みのスタンスや手法は多様である。そのため、それぞれの機関が自らの特色に合った苦情対応の手法を確立し、独自の運営マニュアルを作成することが期待される。今後、各機関が独自のマニュアルを作成するにあたってこのマニュアルを標準的なモデルとして参考にする。

以上のねらいをもって作成した「苦情解決のための対応マニュアル」ですが、各機関の実情に応じて有効に活用し、実りある効果的な苦情対応・解決を図つていただければ幸いです。

平成25年5月

福祉サービス運営適正化委員会

## 苦情・相談に対応するにあたって

### 苦情対応はなぜ必要か？

福祉サービスは利用者の日常生活に欠かせないものであり、その多くは対人サービスであること等により、利用者は苦情を申し出ることに不安を感じることも多いと思われます。中には、障害があるために自分の権利が侵害されても気が付かない場合もあり、当事者間で話し合って問題を解決することが難しいことも少なくありません。

また、福祉サービスの利用に係る苦情や相談の多くは、利用者の日々の生活に関わる問題であり、その内容は未整理であるものも多く、たとえば相談者の思い違いや、制度等の無理解が原因であることも珍しくありません。

そうしたことから福祉サービスの苦情や相談に対応するにあたっては、相談者の心情や利用者のハンディを理解した上で、問題を整理し適切に対処していくことが求められます。そして、適切な苦情対応を行うことにより、利用者にとっては、福祉サービスに対する満足度を高めることや、権利侵害に対する早期の防止策が講じられること等の効果が期待できます。

一方、事業者にとっては、利用者のニーズの把握や、提供するサービスの検証、それらを通じてのサービスの質の向上といった効果が期待できます。

このように、苦情対応のしくみは、住民が安心して福祉サービス等を利用しながら、安定した地域生活を送るための重要な機能といえます。

## 目 次

### 第Ⅰ部 区市町村苦情対応機関の位置と役割

1 区市町村苦情対応機関の基本的な役割と機能	
(基本的な役割と機能) .....	7
(可能な範囲で付加的に求められる機能) .....	9
2 国および東京都における苦情対応・解決のしくみについて	
1) 国制度の概要 .....	12
2) 東京都における苦情対応のしくみ .....	16

### 第Ⅱ部 苦情対応機関における苦情対応業務の枠組み

1 申出人の範囲 .....	21
2 対象とするサービスの範囲 .....	22
3 対象除外の考え方 .....	23
4 対象エリアの考え方 .....	24
5 苦情対応を行う組織体制 .....	24

### 第Ⅲ部 苦情対応機関における苦情対応の実務

A・苦情調整委員会型（合議制）の場合 .....	31
① 相談・受付・情報提供 .....	32
② 対応方針の検討・決定 .....	38
③ 申出人との面接 .....	41

④ 事業者調査の実施	43
⑤ 解決策の検討、改善の申入れ等	47
⑥ 改善計画・結果報告の受領と報告	50
<b>B・福祉オンブズマン型（独任制）の場合</b>	<b>53</b>
① 予約受付・情報提供	54
② 申出人との面接・申立ての受付	60
③ 事業者調査の実施	64
④ 是正勧告、意見表明の実施	68
⑤ 改善計画・結果報告の受領と報告	73
(参考様式)	75
(参考事例)	81

## 【資料編】

・社会福祉法（抄）	95
・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（厚生労働省）	96
・東京都における苦情対応事業実施要綱	99
・東京都福祉サービス総合支援事業実施要綱	102
・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対応の 仕組みについて（指針）（東京都）	109
・東京都内各区市町村の主な『苦情対応機関等』	111
・「新苦情対応マニュアル検討ワーキング」名簿	117

## 第 I 部

区市町村苦情対応機関の位置と役割

## 第Ⅰ部 区市町村苦情対応機関の位置と役割

### 1 区市町村苦情対応機関の基本的な役割と機能

「東京都における苦情対応のしくみ」(12頁「2 国および東京都における苦情対応のしくみについて」参照)において、中核に位置づけられる区市町村苦情対応機関は、利用者等からの苦情相談を受け、その解決を図ることを基本的な役割とする。これに加え、個別の苦情ケースを効果的に解決するため、あるいは地域内の福祉サービス全体の質の向上と利用者の権利擁護を図るため、多様な機能を発揮することが期待される。

#### 区市町村苦情対応機関の役割と機能

##### (基本的な役割と機能)

- ① 相談対応と情報提供
- ② 対応方針の決定と情報収集、調査
- ③ 解決に向けた調整（解決策の提示や話し合いの実施等）
- ④ 解決後の確認と対応

##### (可能な範囲で付加的に求められる機能)

- ⑤ 苦情の早期発見と予防
- ⑥ 発意による調査や巡回訪問の実施
- ⑦ 事業の普及・PRと事業者に対する啓発等
- ⑧ 権利擁護一般への取組み

##### (基本的な役割と機能)

- ① 相談対応と情報提供

苦情対応機関が、苦情のもとになる不適切な福祉サービス等の事実をキャッチする端緒としては、利用者や家族等からの電話や来訪、手紙、メールなどによる相談が多いことは言うまでもない。この時点で対応を誤ると、機関として問題を正確に把握することができず、その後の対応方針の検討に悪影響を与える可能性がある。

てしまう。また、場合によっては、相談者を傷つけ失望させ、苦情申出の意思を失わせた結果、機関として求められる苦情対応を行うこと自体できなくなることもあり得る。

そのため、すべての苦情対応機関では、初動期のもっとも基本的な役割、機能として、きめ細かく丁寧な、相談者の心情に寄り添った相談対応を行うことが求められる。

なお、この役割には、機関として対応することができない相談を抽出し、内容に応じた適切な他機関につなげる機能も含まれる。もちろん、児童・高齢者・障害者の各虐待防止法に基づいて、行政機関への通報が義務付けられている事案についても同様である（33、56 頁参照）。

## ② 対応方針の決定と情報収集、調査

次に、相談対応等により把握した問題を分析、評価し、機関としての対応方針を決定する。この場合の決定のプロセスや方法は、大きくは後述する苦情調整委員会型かオンブズマン型かの別により、あるいは委員等（オンブズマンを含む。以下同じ）と事務局の役割分担などによって異なる。

いずれにしても、機関として決定した対応方針に基づき、次に、必要な情報収集と事実確認を行うことになる。この内容は、大きく分けて関係機関等からの情報収集と、当事者（申出人や利用者と事業者）を対象にした調査の実施が挙げられる。

このうち、前者（関係機関等からの情報収集）はその後の事実確認の前提となる背景事情等の把握を主な目的に、それまでに当該申出人・利用者への相談援助にあたってきた機関等を対象に実施する。場合によっては、苦情対応機関としての対応方針を決定する前にこうした情報収集が必要となる場合もある。

これに対して後者（当事者を対象にした調査）は、申出人と事業者双方の主張を確認した上で、客観的な事実関係を把握することを目的とする。調査では、事業所の職員や他の利用者等、問題となっている事案に関する事情を知っている可能性のある者からヒアリングを行うことも考えられる。

## ③ 解決に向けた調整（解決策の提示や話し合いの実施等）

上記②により把握した客観的な事実関係と、当事者双方の主張等をふまえ、機関としての解決策を検討し、策定する。実施する解決策としては、事業者に対するサービス等の改善の勧告や申入れ、申出人や利用者に対する適切なサービス利用等に関する助言、申出人と事業者の話し合いの実施、和解に向けたあっせん案の提示ととりまとめ等が考えられる。

また、提示した解決策に事業者が従わない場合や、事案が緊急かつ重大な問

題性を有する場合には、行政（区市町村）の所管課に通告し、法令に基づく権限行使による解決を促すことが必要になる場合もある。

#### ④ 解決後の確認と対応

福祉サービスは形のある商品と違って非定形であり、しかも長い期間にわたって継続的に利用される場合が多いという特徴がある。そのため福祉サービスの苦情対応においては、いったんは問題が解決したように思われてもそれが再燃する場合も少なくない。こうした事案ではいったん解決した後でも申出人や利用者からの相談や報告を受けた場合には、アフターフォロー的な対応が必要になる。

また、たとえば苦情の原因が職員の資質や力量の問題であった場合には、たとえ事業者が直ちに改善を約束したとしても、実際には短い期間で十分な成果を期待することは難しい。そのため、苦情対応機関として一定の期間が経過した後に報告書の提出を求めたり、モニタリング調査を実施するなどして改善状況を確認することが望ましい。

以上は、個々の苦情ケースの解決を図るにあたって、すべての苦情対応機関に標準的に求められる役割、機能である。このほかに、苦情対応機関には、地域の実情やその中の機関の位置づけ等に応じて可能な範囲で、一層効果的に苦情の解決や予防を図り、あるいは福祉サービス全体の質の向上をめざし、利用者の権利擁護を促進するため、以下のような機能を発揮することも期待される。

#### （可能な範囲で付加的に求められる機能）

#### ⑤ 苦情の早期発見と予防

福祉サービスでは、事業者に対して利用者が弱い立場にあることが多く、また利用者の判断能力やコミュニケーション能力の問題等もあって、不適切なサービスが提供されていても、それが「苦情」として顕在化するとはかぎらない。そして、問題が見過ごされたり発見が遅れることによって、権利侵害などの深刻な事態に至ることや、問題がこじれて解決が困難になることも少なくない。こうした事態を未然に防ぐためには、利用者や家族からの何気ない相談や情報の中から、陰に隠れた福祉サービスの問題を見逃さない視点が大切となる。また、利用者の傍にいて、サービスの問題点や権利侵害の事実などをキャッチできる立場にある事業所の職員やボランティア等からの情報にも注意を払うこと

が有効である。

具体的には、行政や社協内部の各種相談部門との情報交換を密にすることや、地域内の事業者に対して埋もれがちな苦情をきめ細かく把握するよう働きかけることなどが考えられる。

苦情対応機関は、利用者や家族等からの申し出に基づき、その解決を図ることを第一義とするため、このような具体的な申し出がない場合の対応には限界があることも否定できないが、各機関の実情に応じて積極的な取組みが期待される。

#### ⑥ 発意による調査や巡回訪問の実施

上記⑤の取組みの一環として、個別の苦情相談ケースを離れ、委員等の問題意識に基づく発意に基づき、あるいは無作為的に特定の福祉サービス事業所を選定して、苦情対応や権利擁護の取組状況等を確認するための巡回訪問調査を実施することが考えられる。

この取組みは、数量的な限界はあるものの、一般的な事業者における苦情対応や権利擁護のしくみの構築と質の向上を図るとともに、苦情対応機関として事業者の実情を把握することにより、以降の取組みの参考とすることが期待される。

なお、匿名による苦情相談があった場合の対応として、この手法を活用することも考えられる（32、55頁参照）。

#### ⑦ 事業の普及・PRと事業者に対する啓発等

福祉サービスにおける苦情対応については、事業者指定基準などの法令に基づき、利用者や家族に対する周知と説明が事業者に求められている。しかし、重要事項説明書に運営適正化委員会や虐待防止センターは表記されても、区市町村の苦情対応機関までは記載されないことも少なくないし、もとより契約時における説明だけでは決して十分ではない。運営適正化委員会では、事業者による苦情対応制度の積極的な周知を促すため、「苦情相談の案内用ポスター」を広く都内の事業者に配布し、区市町村の苦情対応機関の連絡先を明記した上で利用者の目にとまる場所に掲示するように求めているが、これを活用していない事業者も見受けられる。

こうした現状をふまえ、区市町村の苦情対応機関は地域に密着した相談機関であることの強みを生かし、積極的に利用者や一般市民、そして事業者に苦情対応制度を周知・PRすることが期待される。具体的には、広報紙やホームページを活用するほか、各種の相談援助機関や民生児童委員、事業者連絡会等を通じた呼びかけが有効である。また、広く事業者を対象に苦情対応に関する研修

会を企画実施することも考えられる。

さらには、あらかじめ地域内の事業者と苦情対応機関が協定を結び、調査への応諾や是正勧告の遵守、公表の容認等を取り決めておくことにより、苦情対応の実効性を高めるとともに、事業者の意識の向上が期待される。

#### ⑧ 権利擁護一般への取組み

苦情対応機関に寄せられる相談の中には、福祉サービスに対する苦情だけではなく、権利擁護に関わる多様な問題を含んだケースが少なくない。たとえば家族や知人から権利侵害を受けている場合や、職場に不当な差別がある場合、あるいは福祉サービスの利用が必要であるにもかかわらず、支援がないために放置されている場合などである。

こうしたケースに対し苦情対応機関では、それぞれ適切な専門機関につなげることが基本になるが、機関の機能や位置づけによっては、自らその解決にあたることも考えられる。その場合、苦情対応における関係機関とのネットワークや、委員等の専門性が有効に活かされるものと期待される。

## 2 国および東京都における苦情対応・解決のしくみについて

### 1) 国制度の概要

#### 社会福祉法（抜粋）

（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。

## 国制度における二段階の苦情解決のしくみ

前頁に掲載したように、福祉サービス分野における苦情解決の法制度は、社会福祉法により定められている。（※後述する都制度が「苦情対応」と称するのに対し、国の制度では「苦情解決」とされている）

まず、同法82条は、福祉事業者が自ら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旨を規定し、加えて83条以下で、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が行う苦情解決について規定する。これにより、国の法制度上は、事業者および運営適正化委員会の二段階の苦情解決のしくみが用意されていることになる。

ここで、事業者が自ら行う苦情解決と、運営適正化委員会との関係は法文上明らかでないが、苦情解決の基本的な趣旨から、第一義的に事業者自らによる取組みが優先し、運営適正化委員会はそれを補完するものと考えられている。したがって、事業者が自ら苦情の解決に努める責務を放棄して、安易に運営適正化委員会に対応を委ねることは認められない。ただし、利用者や家族等が「事業者には相談したくない」、「はじめから第三者機関での対応を希望する」という場合には、運営適正化委員会による対応を優先させることはもちろん可能である。

## 事業者における苦情解決の取組み

社会福祉法では、事業者における取組みについて、「苦情の適切な解決に努めなければならない。」（82条）と規定する。より具体的には、それぞれの福祉サービスごとの運営基準等を定めた省令（いわゆる事業者指定基準や施設最低基準等）や、厚生労働省の通知「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（平成12年6月7日付・社援第1352号）」（以下「指針」とする。96頁参照）が基本的なあり方や手法を提示している。

このうち、事業者指定基準等では「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」を講じることを事業者に義務付けるとともに、苦情に関する行政からの指導や助言に従って改善を図ることや、運営適正化委員会が行う調査への協力義務が規定されている。（次頁【参考例】参照）

その上で「指針」では、事業者が整備すべき「苦情解決体制」として、苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員を配置することや、「苦情解決の手順」として、①利用者への周知、②苦情の受付、③苦情受付の報告・確認、④苦情解決に向けての話し合い、⑤苦情解決の記録、報告、⑥解決結果の公表という標準的な取組みのプロセスが提示されている。

この「指針」は、事業者にとって必ずしもこのとおりの内容で実施しなければならないというものではないが、これを参考に、それぞれの事業所の実情に合った実質的に機能する苦情解決のしくみを構築することが求められている。したがって、運営適正化委員会や区市町村苦情対応機関が介入する場合にも、その前提として、当該事業者がこうした苦情解決に関する責務を十分に果たしているかどうかを確認することが重要な視点のひとつとなる。

【参考例】児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（抜粋）

（昭和41年7月1日・厚生省令第63号）

（苦情への対応）

- 第14条の3 児童福祉施設は、その行っ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、障害児入所施設、児童発達支援センター、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、その行った援助に関し、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っ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83条に規定する運営適正化委員会が行う同法第85条第1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。

### 運営適正化委員会における苦情解決の取組み

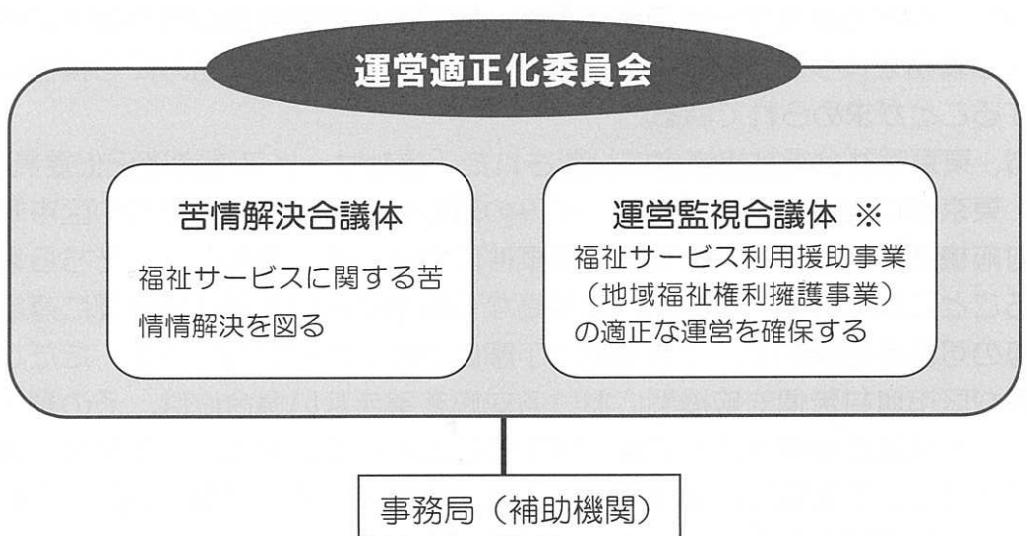
運営適正化委員会は、社会福祉法83条に基づき、全国の都道府県社会福祉協議会に設置されている。委員は、社会福祉に関する学識経験者（公益代表、当事者代表、事業者代表を含む）、法律に関する学識経験者、医療に関する学識経験者（精神医療分野を含む）により構成される。たとえば東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」では19名の委員が活動に当たっている。

運営適正化委員会の委員は、苦情解決合議体と運営監視合議体（東京都では

「利用援助事業合議体」と称する)に分かれ、それぞれ福祉サービスの苦情解決と福祉サービス利用援助事業(社会福祉法2条2項14号)の運営監視(同84条)に当たっている。

このうち、苦情解決の取組みは、同法85条により、申出人からの相談に応じること、申出人に必要な助言をすること、苦情に係る事情を調査すること、解決のためのあっせんをすることが位置づけられている。また、同86条により、当該苦情に関し事業者により不当な行為が行われているおそれがある場合には、都道府県知事に通知することとされている。

なお、東京都における「福祉サービス運営適正化委員会」の実際の苦情解決の取組内容(プロセス)は、本マニュアル第Ⅲ部に記載した[A・苦情調整委員会型]にほぼ一致する(31頁~参照)。ただし、運営適正化委員会が苦情解決の対象とする福祉サービスの範囲は、原則として社会福祉法2条2項に定められた社会福祉事業であり、介護保険サービスについては国民健康保険団体連合会の取組みがあるため、対象とならない点に注意が必要である。



※ 東京都における名称は「利用援助事業合議体」

(委員構成) ~東京都の場合

公益代表	6名	当事者代表	2名	事業者代表	2名
法律分野	4名	医療分野	5名	計19名	

## 2) 東京都における苦情対応のしくみ

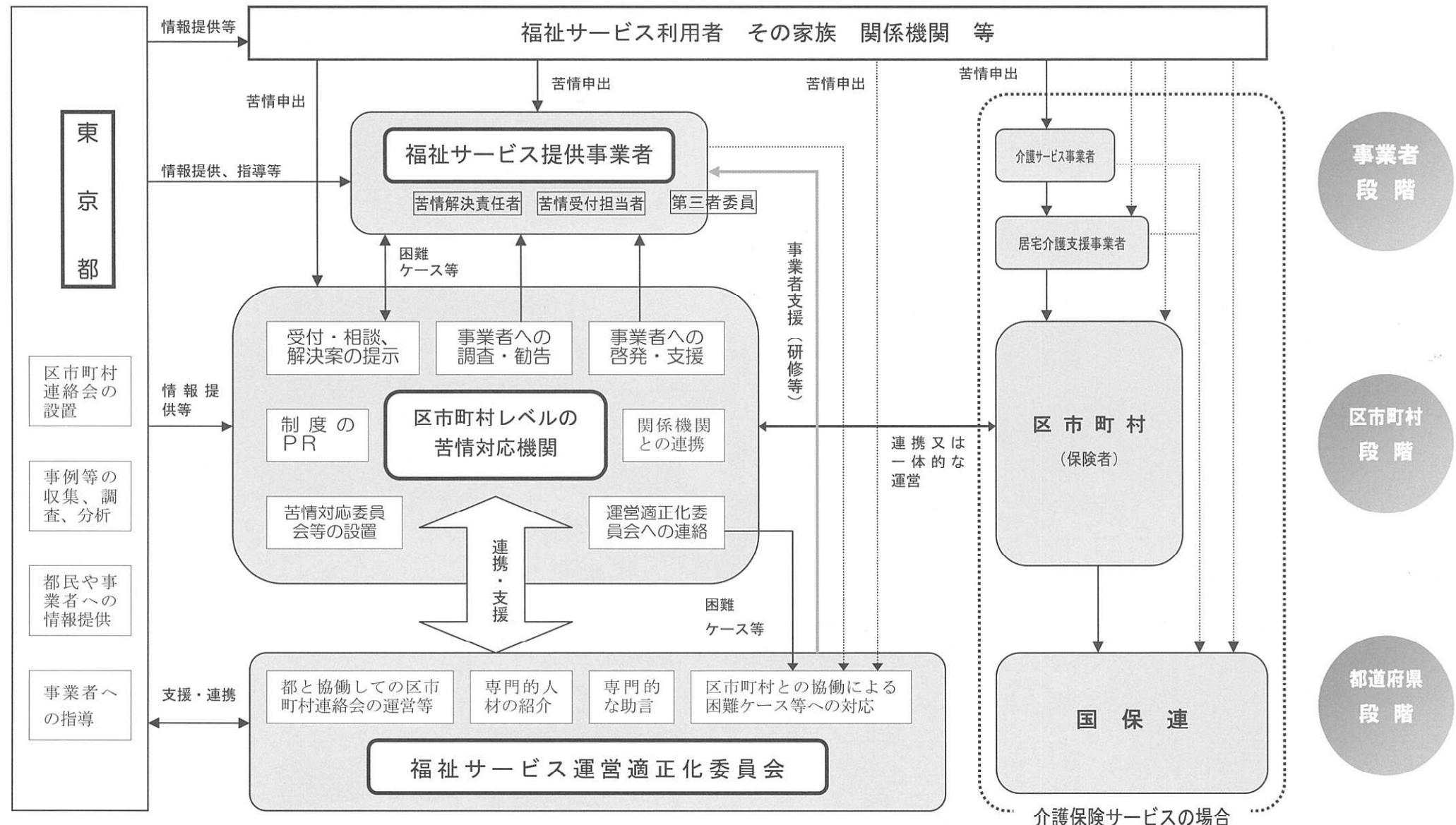
上記の国制度による二段階（事業者レベルと運営適正化委員会）の苦情解決のしくみに加え、東京都では、区市町村ごとに設置する苦情対応機関を中心とした独自の「苦情対応のしくみ」を構築している（次頁参照）。

これは、「東京都における苦情対応事業実施要綱」（平成15年11月13日付15福生地第1235号）（99頁参照）によって制度化されたものである。このしくみの中核となる区市町村苦情対応機関は「東京都福祉サービス総合支援事業」に基づいて設置が進められている。区市町村苦情対応機関は、これまでに49区市すべてにおいて整備され、今後は町村部への設置が期待される。

また、都内の福祉サービス事業者に対しては、福祉局長通知「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対応の仕組みについて（指針）」（平成14年3月19日付13福総監第917号）（109頁参照）が発出されている。これにより、事業者自らが苦情対応に努めるべき責務と、区市町村苦情対応機関を中心とした東京都独自の苦情対応のしくみの周知徹底が図られている。したがって、都内の福祉サービス事業者は、運営適正化委員会が行う苦情対応に協力する義務を負うだけでなく、区市町村苦情対応機関の取組みにも積極的に協力することが求められている。

なお、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」では、東京都における苦情対応のしくみの趣旨をふまえ、それぞれの区市町村苦情対応機関において対象となる苦情案件については、原則としてそちらを紹介することにしている。その際、事務局から区市町村の苦情対応機関に連絡して対応の可否を確認の上、できるだけ丁寧につなぐことにしている。ただし、相談者が区市町村苦情対応機関における対応を望まない場合には、その意向を尊重し、運営適正化委員会が直接対応することとなる。また、区市町村苦情対応機関が先行して対応した事案であっても、申出人がその結果に納得できない場合で、運営適正化委員会としてさらなる対応の余地がある場合には、あらためて対応を行うことも可能である。

## 東京都における苦情対応のしくみ イメージ図



## 第Ⅱ部

苦情対応機関における苦情対応業務の枠組み

## 第Ⅱ部 苦情対応機関における苦情対応業務の枠組み

この第Ⅱ部では、次の第Ⅲ部で苦情対応の流れに沿って具体的な実務のあり方を見ていくにあたって、その前提となる業務の枠組み（対象範囲の設定や、組織体制のあり方等）を確認する。

なお、以下（第Ⅲ部も含む）では、多くの機関で行われていると思われる標準的な対応方法等の設定を記した上で、各機関の考え方や地域状況等に応じて独自に設定することが可能と考えられるものについてもできるだけ付記した。

### 1 申出人の範囲

苦情対応機関における苦情対応は、問題となる福祉サービスの提供に関し何らかの利害関係にある者からの申し出に基づき開始されることが原則である。これは利用者本人あるいはこれに代わる者の意思に基づかないで行われる苦情対応は、自己決定の原則に反し、当事者の意に沿わない不適当な結果を招く恐れがあることによる。また、法的な強い権限を有しない苦情対応機関にとっては、利用者本人やこれに代わる者の意思に基づく活動であることが、もっとも端的にその正当性を根拠付けることになる。

一方で、福祉サービスにあってはその特性から、利用者本人や家族等からの苦情の申し出が期待しにくく、その結果、不適切なサービスの提供が見過ごされ問題が深刻化する場合も少なくない。こうした観点からは、直接利害関係にない者であっても、当該利用者へのサービス提供の状況や問題を具体的に把握できる立場にあり、かつ利用者の権利や利益のために善意で申し出ている場合には、これを苦情として積極的に受け止め対応を図ることが必要と考えられる。ただし、こうした第三者からの申し出の場合には、苦情対応を行うことが利用者の意思に合致せず、かえって利用者に不利益をもたらすことにならないよう、慎重な対応が求められる。

#### 【規定の例】

- ・ 福祉サービスの利用者および代理人
- ・ 利用者の家族
- ・ 当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的に把握している第三者（事業所の職員、民生児童委員、ボランティア等）

- \* 「利用者の家族」についてさらに限定する場合には、「同居親族」、「配偶者および3親等内の親族」等の要件を設定することが考えられる。
- \* 代理人には、法定代理人（成年後見人等）のほか、利用者本人の意向を受け申し出ている者を含む。
- \* 事業の性質上、事業者からの申し出は受け付けないことが原則となる。

## 2 対象とするサービスの範囲

運営適正化委員会が対象とする福祉サービスは、原則として社会福祉法2条に規定された社会福祉事業の範囲に限定されている（ただし、事業の実施に支障を及ぼさない場合には対象範囲を拡大することができる）（厚生労働省社会・援護局長通知平成12年6月7日付社援第1354号）。これは、都道府県圏域ごとに設置された運営適正化委員会では、法令に基づかず各地域で独自に提供される多様な福祉サービスを対象にすることは現実的に困難なためである。また、運営適正化委員会が原則として介護保険サービスを対象としないことについては、都道府県圏域には国民健康保険団体連合会による苦情対応の仕組みが整備されていることによる。したがって逆に、区市町村の苦情対応機関にあっては、狭い意味の社会福祉事業に対象を限定する必要はなく、また介護保険サービスについても行政の介護保険所管課等との役割分担によって対象に含めることも十分に考えられる。

### 【規定の例】

- ・社会福祉法上の社会福祉事業において提供される福祉サービス
- ・介護保険法上の介護サービス（介護保険所管課や国民健康保険連合会の行う苦情対応との役割分担が必要となる）
- ・行政（区市町村）が独自に制度化している福祉サービス
- ・そのほか、委員会がとくに必要と認めた場合

\* オンブズマン型の場合、行政が行う保健福祉サービスに対象を限定し、民間事業者の提供するサービスは直接対象にしない機関もある。その場合でも、当該事業者に対する行政の運営指導のあり方を取り上げる形で対応することにより、実質的な解決を図ることが可能である。

### 3 対象除外の考え方

苦情対応機関においては、それが福祉サービスに関する苦情であるかぎりは、できるだけ制約を設けることなく、幅広く対応することが望ましいといえる。しかし、司法警察作用や行政処分に対する不服申立制度など、他制度と競合する事案にあっては、それらとの適切な役割分担を行わなければ相談者を混乱させるばかりか、利用者にとって不利益な結果をもたらすことにもなりかねない。あるいは法律上の紛争や医療行為に関する問題など、他の専門領域と重なる内容の事案にあっては、そもそも苦情対応機関の有する機能や権限では十分な対応を行うことは現実的に難しい。

このように、ひとつには他制度あるいは他領域との役割分担を図る観点から、もうひとつには専門的、技術的な対応能力の限界という問題から、それぞれの機関においては実情に応じて、対象除外とする範囲を設けることが必要である。大切なのは、こうしたルールを明確にした上でそれをあらかじめ公開し、相談者に明快に説明できるようにしておくことである。

#### 【対象除外事案の例】

- ・利害関係のない制度の改善を抽象的に求めるもの（利害に関わる制度の問題については対象とすることも考えられる）
- ・1年以上過去の出来事に関する苦情（民法上の不法行為の時効に合わせて3年とすること等も考えられる）
- ・他の機関（裁判所を含む）が現に対応しているか、すでに対応して結論が出ているもの
- ・損害賠償の請求を目的とするもの
- ・刑事案件として警察等による対応がふさわしいもの
- ・医療行為に関するもの
- ・人事行為の発令を目的とするもの
- ・行政不服審査法上の不服申立の対象となるもの（オンブズマン型では同時進行にならないかぎりは対象とする場合も多い）
- ・当委員会（またはオンブズマン等）の活動や判断に対する苦情

\*そのほかにも機関の特性や考え方等によって、「指定基準違反など行政の指導検査等による対応が優先するもの」、「事業所の運営方針や経営者の資質などを漠然と問題とするもの」などを除外することも考えられる。

## 4 対象エリアの考え方

利用者の居住地と利用するサービス事業所の所在地が異なる場合、どちらの地域の苦情対応機関が対応するのかが問題となる。東京都における原則的な考え方は、事業者調査の便宜等を勘案し、事業所の所在地域の機関が対応するというものだが、そうした対応とする場合でも、必要に応じて利用者の居住地の機関が協力、連携して取り組むことが望ましい。

なお、具体的な事案について両機関の間で調整した結果、双方とも対応が困難という場合には運営適正化委員会が対応することとなる。

## 5 苦情対応を行う組織体制

苦情対応機関を設置するにあたっては、行政（区市町村）が直接自ら機関を設置・運営する場合のほか、社会福祉協議会等への補助または委託といった形で設置することが考えられる。その場合、行政が提供する福祉サービスに対する苦情対応に関して、機関の第三者性が問われる場面も想定されるため、行政からの独立性を確保するよう配慮が必要である。具体的には、機関が独自の判断と権限のもとに調査や改善勧告等を行うことができるよう、委託条件等に明記することなどが考えられる。

なお、社会福祉協議会等に苦情対応機関を設置する場合には、社協が事業者として提供する福祉サービスに対して苦情を寄せられた場合にどう対応するかが問題となる。もちろん、社協といえどもサービスを提供する事業者である以上、第Ⅰ部で紹介した事業者自らの苦情解決の取組み（13頁参照）が用意されなければならないことは言うまでもない。問題は、この事業者としての取組みを苦情対応機関の機能の中に包含してもよいかという点である。これについては、事業者の責務として自ら苦情解決を図るという制度趣旨と、第三者機関としてのそれは基本的な性質も取組みの方法も大きく異なる。そのため、社協に苦情対応機関が設置されていることをもって、事業者としての苦情解決への取組みが免除されることはないと考えるべきであろう。また、社協に設置された苦情対応機関は、社協のサービス利用者にとって第三者機関といえるのかという問題がある。これについては、機関の規定上、社協からも独立性を担保できるよう工夫が必要なことは当然として、あとは申出人の選択により、運営適正化委員会への相談を優先できることを丁寧に説明すべきであろう。

次に、同じ福祉サービスに関する苦情対応を行う機関でも、その組織体制や運営形態は機関によって大きく異なる。とりわけ歴史的な経緯や採用する手法の違いから、複数の委員の合議と協働による取組みを基本とする「苦情調整委員会型」と、個々の委員（オンブズマン等）が基本的に独立した機能と権限をもとに解決に取り組む「福祉オンブズマン型」に大別することができる。

このふたつのタイプでは、苦情対応の手法やプロセスも異なる面が多いため、次の第Ⅲ部ではタイプ別に取組みの流れを見ることになる。そのため、ここでは両タイプの主な特徴を下記の表で整理しておくこととする。

苦情調整委員会型と福祉オンブズマン型の比較表

	苦情調整委員会型	福祉オンブズマン型
基本的な性質	合議制	独任制
委員等の数と構成	比較的多人数で、多分野にわたる	2～3人の場合が多く、法律や福祉分野が多い
事務局との役割分担	・委員会が適切に意思決定し効果的に活動できるよう、事務局は申出入・委員会および委員の間の調整を行う	・委員が持ちうる権能を最大限に発揮できるよう、事務局は委員を側面からサポートする
特徴と課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多分野の専門領域からの意見反映が期待できる</li> <li>・意思決定に時間がかかり、機動性に欠ける</li> <li>・事務局の負担が大きくなりがち</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多領域分野にまたがる事案に対し対応が難しい面がある</li> <li>・迅速で一貫した対応が可能になる</li> <li>・委員の負担が大きくなりがち</li> </ul>

なお、両タイプの特徴は一應上記のように整理することができるが、実際にはそれぞれの機関の運営の仕方により、中間的な形態があり得る。

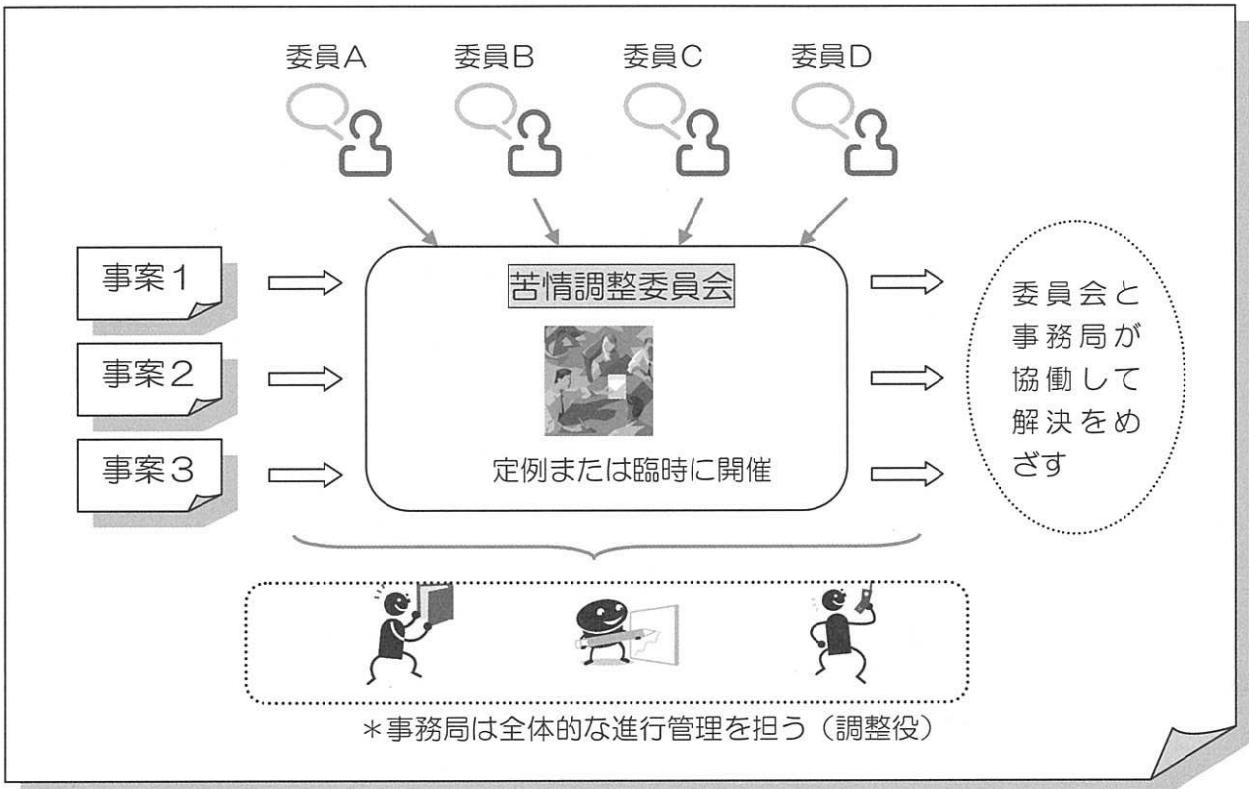
まず、苦情調整委員会型の機関においては、意思決定に時間がかかり機動性

に欠けるという問題点に対処するため、個々の苦情事案ごとに委員会において担当委員を決め、基本的な方針の決定以外は担当委員に権限を委ねて取組みを進めるという方法が考えられる。

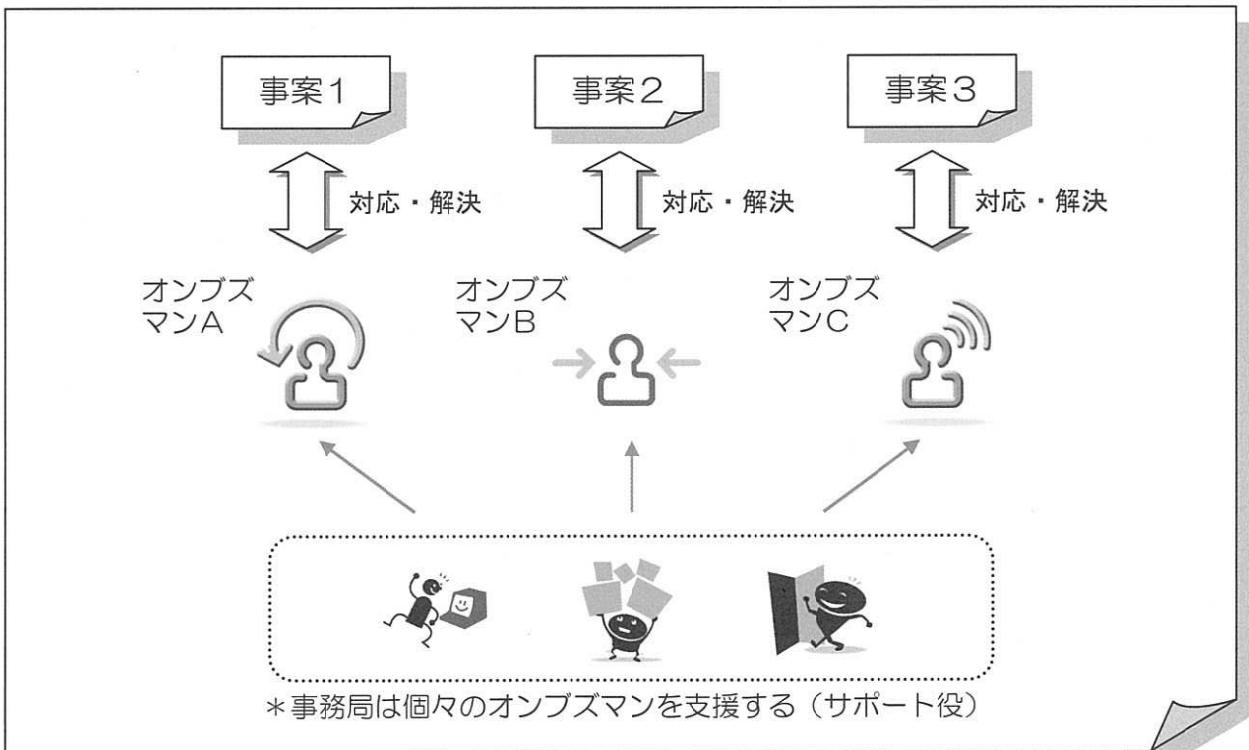
一方、福祉オンブズマン型の機関においては、複数の委員の意見を反映してより的確な対応を図るため、委員間の意見交換の場を設けたり、複数体制で調査を行うことも考えられる。

次の第Ⅲ部の〔A・苦情調整委員会型（合議制）の場合〕では、上記のように「担当委員制」を採用した場合を想定した運営方法を紹介している。〔B・福祉オンブズマン（独任制）の場合〕については、とくに委員間の協議による進行を想定していないが、たとえば多領域の分野にまたがる複雑な事案については意見交換の場を設けるなどの臨機応変な対応が十分に可能である。

### 【苦情調整委員会型（合議制）のイメージ】



### 【福祉オンブズマン型（独任制）のイメージ】



## 第 III 部

苦情対応機関における苦情対応の実務

## 第三部 苦情対応機関における苦情対応の実務

### A・苦情調整委員会型（合議制）の場合

#### 〔基本的な業務の流れ〕

① 相談・受付・情報提供 (事務局) ⇒ P.32へ



- ・電話または面接等により主訴を把握する
- ・対応できるものは「苦情申出書」を提出してもらう
- ・対応できないものは他機関を紹介する等の対応を行う

② 対応方針の検討・決定 (委員会) ⇒ P.38へ



- ・定例または臨時の委員会で対応方針を決定する
- ・必要に応じて事前に関係機関から情報収集する（事務局）
- ・事案によって担当委員を決定する

③ 申出人との面接 (担当委員または事務局) ⇒ P.41へ



- ・申出人に面接し、苦情の主訴や事実関係等を確認する
- ・事実関係の確認に有用な資料（契約書等）の提供も受けける
- ・苦情対応の流れや限界等をくわしく説明し同意を得る

④ 事業者調査の実施 (担当委員または事務局) ⇒ P.43へ



- ・事前に申出人の氏名と苦情の内容を事業者に通知する
- ・援助記録等の客観的な証拠の収集にも努める
- ・必要に応じて職員や利用者からのヒアリングも実施する

⑤ 解決策の検討、改善の申入れ等 (委員会) ⇒ P.47へ



- ・調査結果をふまえ、具体的な解決策を検討・決定する
- ・解決策としては、改善の申入れや勧告、利用者等に対する助言、話し合いの設定、あっせん案の提示などがある

⑥ 改善計画・結果報告の受領と報告 (委員会) ⇒ P.50へ



- ・事案によって改善計画や結果報告を求め、受領、確認する
- ・必要に応じて、改善状況の確認のための調査を実施する
- ・確認した内容は、申出人にも報告する

## A 苦情調整委員会型（合議制）の場合

### 〔具体的な業務の内容〕

#### ① 相談・受付・情報提供

- ▶ 苦情の相談は電話で寄せられることが多いが、ときには電子メールや手紙、ファックスで寄せられることもある。これらのうち、返信が可能なものについては、あらためて電話または面会により意向の確認等が必要であることを伝える。返信ができない（連絡がとれない）ものについては、原則として苦情対応は行わない。なお、苦情の申し出自体は電子メールやFAXでも可能とも思われるが、その後の聞き取りや面会ができない（連絡がとれない）場合には、やはり正式な苦情申出として受け付けることはできない。

##### ～匿名の申し出について～

- ・匿名による苦情申出は、根拠のない誹謗中傷や悪質ないたずらである可能性も否定できない。しかし、利用者としては、名前を明かすことにより事業者から報復を受けるのではないかとの恐れを抱くことは当然であり、それだけ問題が深刻であることの表れともいえる。
- ・そのため、匿名による申し出を画一的に対象外とするのではなく、匿名であることの制約をふまえ事実確認やプライバシーの保護に十分に配慮した上で、可能な範囲で対応することが望ましいといえる。
- ・具体的には、申出人の名前や内容は秘した上で巡回訪問の形で調査に入り、援助記録等を確認することにより相談のあった問題を探すことなどが考えられる。

### ～ファックスやメール等でのやりとりについて～

- ・苦情事案に関する申出人や事業者、関係機関とのやりとりは、直接面談する場合のほか、電話での対応が中心となる。ファックスは誤送信の懼れがあり、電子メールは不正侵入によるデータ漏洩のリスクが否定できないため、やりとりをする情報の内容に則した慎重な対応が求められる。
- ・相談がファックスやメールで送られてきた場合、返信手段が同様にファックスやメールしかない場合には、相談内容が分からないように配慮した文面での返信が求められる。
- ・また、郵便で相談者に連絡をとる場合においても、相談者が施設入所者である場合などでは、発信者（苦情対応機関）を事業者に知られないよう配慮が必要である。

- ▶ 電話対応にあたっては、主訴（苦情の核心）の把握に努め、申し出が苦情対応機関として対応できない内容の場合（23 頁参照）には、その旨を理由を含めて丁寧に説明し、できるだけ代替的な手段（他の相談機関など）を案内する。

### ～虐待が疑われる場合の対応について～

- ・児童、高齢者、障害者の各虐待防止法においては、福祉サービス事業者による虐待についても、これを発見した者に行政機関等への通報義務を課している。そして上記各法では、虐待の範囲を身体的な虐待に限らず、心理的・経済的な虐待やいわゆるネグレクト（放置）にまで広げている。
- ・このため、苦情対応機関に寄せられる苦情の中には、ある程度の比率で虐待として通報の対象になるものが含まれる。これらについては、苦情対応機関としても法令に基づき行政機関等への通報につなげることが必要であり、相談者にその旨案内するとともに、あらかじめ行政機関等に連絡を入れるなど、適切に通報がなされるよう支援しなくてはならない。
- ・とりわけ、苦情対応機関からの助言にも関わらず、相談者が自ら行政機関等への通報を行わない恐れがあるときには、苦情対応機関が相談者に代わって通報するなど、決して通報漏れが生じないようにしなければならない。
- ・行政機関等に通報がなされた後の対応については、必ずしも通報先の機関がすべて自ら対応をしなければならないわけではなく、関係機関との連携により適切に対応することが想定されている。したがって、苦情対応機関としても所定機関に通報したらすべて終了ということではなく、必要に応じて当該機関に協力し、連携して取り組むことが求められる。

## A 苦情調整委員会型（合議制）の場合

- ▶ 申出人の意向や苦情の内容によっては、苦情対応機関が苦情案件として介入し解決を図るのではなく、申出人や利用者の思いを事業者に伝えるだけでよいという場合も少なくない。そうした場合、申出人の意向を尊重し、事業者に連絡して丁寧な対応を依頼することになるが、申出人にはそれで問題が解決しない場合には改めて相談するように促すことが必要である。
- ▶ 相談者が苦情対応機関に相談するに先立ち、当該事業者に対して相談または苦情申し出を行ったかどうかを確認する必要がある。第Ⅰ部（13頁参照）で述べたように、苦情対応は原則として事業者自らがまず解決に努めることが第一義であり、特別な理由のないかぎり、こうしたプロセスを経ることが最終的な問題解決への近道でもある。さしたる理由もなく事業者への申し出を飛び越えて外部の機関が対応することは、事業者と利用者の信頼関係を必要以上に損なうことになりかねない。したがって、相談者が事業者には何も話していないという場合には、できるだけまず事業者に相談してみるよう勧める必要がある。
- ▶ また、相談者が苦情対応機関に相談する以前に、（事業者以外の）他の機関に相談をしたかどうかについても確認する必要がある。それによっては、機関として対応ができないと判断する場合もあるし、対応を行う場合には先行する機関における対応の状況等を確認する必要が生じる。
- ▶ 電話での聞き取りだけでは苦情内容の把握が困難な場合や、相談者が面会を希望する場合には、面会の予定を調整する。なお、機関として担当委員を決めて対応する可能性がある場合には、後日あらためて担当委員との面接が必要になる場合があることを説明し、申出人の承諾を得る必要がある。
- ▶ 聴き取りを行った範囲内において、その後、機関として苦情対応を行うことが可能であると考えられる場合には、苦情対応の標準的な流れを説明した上で、後ほど送付する「苦情申出書」（76頁参照）に必要事項を記入の上返送するよう依頼する。面会の場合は、その場で苦情申出書を記入していただき、受け付けることもできる。
- ▶ 電話対応あるいは面接での聞き取りにあたっては、できるだけ詳しく記録を取る（75頁参照）。主訴だけでなく申出人の心情や背景事情も、その後の委員会における対応方針の検討において重要な判断要素となる。そのため、面接にあたっては複数体制で対応することが基本となる。

### ～守秘義務と個人情報保護について～

- ・相談内容や資料については、個人情報保護法等の趣旨に則り厳格に管理し、申出人の了解を得ることなく外部に漏らしたり、情報提供することは一切ないことを申出人に伝え、申出人の不安を取り除く必要がある。
- ・必要に応じて行政の所管課や福祉事務所などの関係機関に連絡をとる場合でも、必ず申出人の了解を得なければならない。
- ・そのため、苦情申出書に関係機関から情報を収集することにつき同意する旨の確認欄を設け、包括的に同意を得ておくことが有効である。ただし、この場合も真に必要とされる以上の情報を収集してはならず、当初想定していなかった特別な情報を収集する場合には、あらためて申出人に確認することが必要である。
- ・なお、苦情対応機関が収集、作成した資料や記録は、きわめて高度なプライバシー情報にあたる場合がほとんどであるので、原則として情報開示の対象にならないことは当然である。問題は、申出人や事業者が「自己情報」として相談記録や調査記録等の開示を求めてきた場合であるが、この場合でも、個人情報保護法等の趣旨に則り、（当該個人情報を開示することにより）「業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合」（同法25条1項2号）にあたることを理由に、非開示とするべき場合が多いと考えられる。

### ～行政（運営指導所管課）との役割分担について～

- ・苦情対応機関に寄せられる相談の中で、機関として判断に悩む問題のひとつが福祉サービス事業者に対する行政の運営指導所管課との役割分担である。とりわけ、近年、事業者に対する指導検査や社会福祉法人の認可の権限が基礎的自治体に移管される中、あらためてその整理が必要になりつつある。
- ・これについての基本的な考え方は、行政は指定基準などの法令違反に対し指導権限を行使して対応し、それ以外のサービス提供上の問題（契約内容と実際のサービスの食い違いや、サービスの質、職員の接遇など）は苦情対応機関が調整機能を活かして解決を図るというものである。
- ・しかし、実際には法令違反とサービス提供上の問題の区分けは必ずしも明確ではなく、事案によっては両方の要素が混在する場合も少なくない。そのため、画一的に対応するのではなく、事案に応じて運営指導所管課と苦情対応機関がそれぞれの機能と特徴を活かし、適切に役割分担と連携を図って対応することが重要である。

《対応にあたっての留意点》

◆ 相談しやすい雰囲気をつくる

- ✓ 苦情を申し出る人は、それまでの事業者とのやりとりや、他の機関への相談のプロセスの中で、心ない言葉に傷ついていたり、信用してもらえないのではないかとの不安感を抱いている場合が少なくない。苦情を受け付けるにあたっては、相談者がありのままの真実と思いのだけのすべてを安心して話すことができるよう、受容的かつ支持的な姿勢で対応しなくてはならない。

◆ 苦情対応機関の役割を理解してもらう

- ✓ 申出人の中には、事業者への怒りや苛立ちに駆られ、報復的な感情を抑えきれないまま相談に来る人もいる。それをたしなめたり諭すことは適当ではなく、まずはそうした気持ちもしっかり受け止めることが大切である。
- ✓ その上で、苦情対応機関は報復のための機関ではないので、そうした申出人の気持ちにそのまま応えることはできず、公平・公正な第三者機関の立場から円満に苦情や紛争を解決し、サービスの改善につなげることが役割であることを説明する。

◆ 申出人の希望を正確に把握する

- ✓ 以上のことによく理解してもらった上で、申出人が苦情対応機関に何を期待するのか、具体的なサービスの改善なのか、事業者からの謝罪なのか、さらにはどのような内容や方法で調査を希望するのか等、なるべく具体的に意向を確認する必要がある。
- ✓ 苦情対応機関は申出人の代理人ではないので、必ずしも申出人の意向どおりに活動できるとは限らないが、苦情を解決することが大きな目的である以上、申出人の希望は重要な行動指針のひとつである。

◆ 利用者本人の意向や利益を見きわめる

- ✓ 福祉サービスの苦情対応では、申出人と利用者が異なることが少なくなっている。この場合、基本的に苦情対応機関としては申出人が利用者の権利や利益を代弁しているとの前提に立ち、取組みを進めていくことになる。
- ✓ しかし実際には、申出人が真に利用者の権利利益の代弁者といえるのか疑問といわざるを得ないケースも少なくない。たとえば職員が対立関係にある別の職員や管理者を陥れるために利用者の名を借りて苦情を申し立てている場合、親族間の争いに事業者が巻き込まれ、一方の親族が事業者に苦情を申し立てている場合などである。
- ✓ 苦情対応機関は、公平・公正な第三者機関の立場から福祉サービスの利用者の権利擁護を目的とするものであるから、たとえ申出人が善意であってとしても、利用者本人の意思に反し、あるいは利用者の真の利益につながらないような申し出に対応することはしてはならない。そのため、可能な限り利用者本人の意向を直接確認し、その真意と真の利益がどこにあるかを見きわめる必要がある。

## ② 対応方針の検討と決定

- ▶ 苦情の申し出を受け、その後の解決をめざした活動を展開するにあたっては、機関としての対応方針を検討し決定する必要がある。検討を要する事項としては、当該苦情案件について核心となる事業者側の問題点は何か、申出人の側に配慮すべき特別な事情や問題はないか、調査するべき対象と内容は何か、どのような解決策を想定して活動を進めるか等である。

### ～標準処理期間について～

- ・苦情の申し出から解決（または終結）に至るまでに要する期間は、事案の内容によって大きく異なる。問題が複雑で多岐にわたる場合や、調査対象が多数にのぼる場合、あるいは確認するべき証拠資料等が膨大な場合などは、それだけ事実の認定やその評価、解決策のとりまとめにも時間がかかることはある程度やむを得ないといえる。
- ・しかし一方で、利用者は苦情が解決されない間もサービスの利用を継続し苦痛が続いている場合も多く、また示された解決策に納得ができない場合に他の制度や機関に相談するにあたって、そちらの制度や機関の申立期間に制限が設けられている場合もある。そのため、苦情対応機関においてはあらかじめ標準的な処理期間を提示し、それにより申出人が所要期間を想定できることが望ましいといえる。
- ・標準処理期間を設定する場合の期間の長さについて明確な基準は存在しないが、最長でも3か月を超えない程度にした上で、やむを得ずこの期間内に処理（結果報告や是正勧告の発出等）できない場合には、その旨を申出人に知らせることが必要である。
- ・なお、行政不服審査法上の不服申立ての対象となる事案についても苦情対応の対象とする機関にあって、申出人が苦情対応の後に不服申立てを行うことを考えていることがあり得る。その場合には、不服申立ての期間制限（60日）の前に苦情対応を終了させることが求められるが、それが難しい場合にはあらかじめ申出人にその旨を説明する必要がある。

- ▶ 対応方針の検討と決定は、合議制を前提とする苦情調整委員会型の機関にあっては、委員会（会議）に諮って行うことが原則となる。そのため定例の会議が直近で予定されていない場合には、臨時の会議を開催することも時に必要となる。また、緊急の対応を要する事案があって、会議を開催する余裕がない場合には、委員長と協議して事務局が臨時の対応を行い、次の会議に報告し承認を得ることもあり得る。
- ▶ 対応方針を検討する委員会（会議）には、①苦情申出書、②事務局が申出人から聞き取った相談記録、③苦情対象の事業者に関する基礎的な情報等の資料を用意し、事務局からそれまでの経緯や申出人の様子等を説明する。また、会議を効率的にすすめるためには、できれば事務局としての対応方針の案を提起することが望ましい。

#### ～委員会と事務局の役割分担について～

- ・ オンブズマン型にあっては多くの場合、担当の委員（オンブズマン等）が事案のアセスメントから解決策の策定と実行まで一貫して主体的に関与し、事務局がそれを側面からサポートするという形が多い。
- ・ それに対して苦情調整委員会型にあっては、委員会と事務局の役割分担のあり方は機関の制度設計によって多様であり、一義的に望ましいとされる方式があるわけではない。
- ・ 苦情調整委員会型の中でも委員の関与度が高い方式としては、事案の対応方針を決定する委員会において担当委員もあわせて決めた上で（以下、「担当委員制」という）、担当委員がその後の「申出人との面接」、「関係機関のヒアリング」、「事業者調査」、「解決策の案の作成」、「当事者同士の話し合いへの立会い」等を主導するという方法がある。こうなると、担当委員の役割は上記のオンブズマン型に近いものになるが、対応方針や解決策など、事案解決に向けた重要事項の決定は委員会が行うという点でオンブズマン型とは基本的に性質が異なるといえる。
- ・ 一方、同じ苦情調整委員会型でも担当委員制を探らない場合には、委員会の役割は対応方針や解決策の検討、決定を行うことにとどまり、具体的な事案への関与、取組みは事務局が担うことになる。
- ・ 上記は、それぞれ委員の役割を最大限あるいは最小限にする場合の極端な例であるが、実際にはこの中間で、たとえば委員は調査には立ち会うが解決策の起案は事務局が行う、あるいは重大案件についてのみ担当委員を選任するがそうでない事案は事務局が委員長に相談して進める等々、機関の実情と考え方によって多様なバリエーションがあり得る。
- ・ 以下では、主として「担当委員制」を採用した場合を想定して、具体的な運営方法を紹介する。

«対応にあたっての留意点»

◆ 事前に関係機関から情報を収集する

- ✓ 苦情対応機関に寄せられる苦情申し出の中には、すでに行政や他の相談援助機関等に相談がなされ、それらの機関による一定の対応がなされているものも少なくない。こうした場合、申出人からの話だけでなく、それらの先行関係機関が当該事案にどのような関わりを持ち、どのような考えを持っているか等を聞くことは、苦情対応機関としての対応方針を検討する上できわめて参考になる。
- ✓ あるいは事案によっては、苦情対応機関が解決を目指した取組みを進めるにあたって、それらの関係機関と連携した取組みを行うことが有効な場合もある。
- ✓ そのため、苦情申し出を受け付ける際には、必ずそうした関係機関の有無とそれまでの関わりの内容を申出人に確認するとともに、それらの機関に連絡を取ることについてあらかじめ申出人から同意を得ておくことが望ましい。
- ✓ なお、関係機関からの情報収集は、機関としての対応方針を検討する際に必要となる場合のほか、対応方針に基づき申出人の面接や事業者調査を実施するにあたって、事実確認を補足することを目的に実施することも考えられる。

### ③ 申出人との面接

- ▶ 前記②により事案に対する対応方針が固まつたら、あらためて苦情の申出人に直接面会し、詳しく事情や要望を確認することになる。とりわけ、担当委員が決められた場合は、委員が直接申出人に会って話すことにより、記録や資料からだけでは掴むことのできない、申出人の心情や性格、ひいては事案そのものの本質や機微を肌で感じることのできる貴重な機会となる。一方、担当委員が付かず事務局対応で進める事案において苦情受付の段階すでに事務局が面談を実施している場合には、申出人の負担を軽減するためにもこの段階での面接をあらためて行わないこともあり得る。

#### ～申出人との面接の場所について～

- ・申出人との面接は、プライバシー保護のため、できるだけ苦情対応機関の相談室等で行うことが望ましい。ただし、申出人が機関まで出向くことが難しい場合には、申出人の自宅や、近隣の会議室等を確保して実施するなどの柔軟な対応が必要である。
- ・申出人が施設入所者であって容易に外出できない場合には、事業者に断つて施設を訪問して面接を実施するか、それともあえて面接を見送るか、慎重な対応が求められる。それは、申出人と直接面接する前に事業者に苦情申し出があったことを知らせることにより、事業者から申出人に不当な圧力がかけられる等のリスクを伴う場合があるからである。そうしたリスクを回避するための方法としては、事業者調査を実施する当日に、あわせて（直前の時間帯で別個に）申出人の面接を行うという方法も考えられる。

- ▶ 申出人に面接するにあたっては、担当委員が中心となって申出人とやり取りをし、事務局は主に記録を取ることになるが、聞き漏らしなどがないよう、事前に質問事項を整理し、担当委員と事務局でり合わせをしておくとよい。また、苦情内容に関連する資料等があれば持参してもらうようあらかじめ申出人に依頼しておくことも重要である。とりわけ、福祉サービスに関する契約書や重要事項説明書、苦情内容に関連する事故報告書や診断書などは重要である。また、先行して関与した関係機関が作成した資料

## A 苦情調整委員会型（合議制）の場合

や文書（調査結果報告書等）を申出人が持っている場合には、その提供も受けることが望ましい。

### 《対応にあたっての留意点》

#### ◆ 具体的な事実や時期についても確認する

- ✓ 申出人は、当初の相談の時と同様に面接時においても事業者に対する不満や怒りから、主観的な憶測や誹謗中傷、あるいは一方的で不正確な事実認識を主張することも少なくない。苦情対応機関の委員や事務局は、そうした思いもしっかり受け止めて申出人との信頼関係を築くことが必要であるが、一方で何が真実であるのかをその後の調査を通じて見極めることが求められる。
- ✓ そのため申出人の面接にあたっても、申出人の思いや主觀だけでなく、できるだけ客観的で具体的な事実についても記憶をたどって引き出すように努めなければならない。その際、5W1H を意識し、それぞれの出来事の背景や関係性についてもできるだけ明らかにすることが、その後の調査を有意義なものにすることになる。

#### ◆ 記録や時系列整理表を作成する

- ✓ 面接の記録は、次の事業者調査の準備をする上でも必要になる重要な資料であるため、なるべく早く整理し、担当委員に確認を得る必要がある。
- ✓ また、申出人の話や入手した資料に表れた出来事が複雑でわかりにくい場合には、行為主体別の時系列表を作成することにより、不明な点や確認すべき事実を明確にすることが可能となり、その後の調査等をスムーズに進めることにつながる。

#### ④ 事業者調査の実施

▶ 事業者調査を行うにあたって、まず踏まえておくべきことは、苦情の対象となった事業者にも尊重されるべき正当な権利（防御権）があるということである。利用者の権利擁護のためとはいえ、一方的で不当な調査や申入れを受け入れなければならない責務は事業者にはない。したがって、事業者調査を行うにあたっては、強制的な印象を与えることや不意打ちを避け、申し立てられている苦情の要旨と申出人の氏名を伝えた上で、真摯に事業者に協力を求めることが基本となる。

##### ～事業者の調査への応諾義務について～

- ・運営適正化委員会や国民健康保険団体連合会が行う苦情対応の一環としての調査に対しては、事業者指定基準等の法令に基づき、「できる限り協力しなければならない。」という形で事業者に調査への応諾義務が課されている。
- ・区市町村の苦情対応機関にはこれらの法令の適用はないものの、社会福祉法人に対しては、東京都から協力義務を定めた通知が発出されている（109頁参照）。また、一部の区市町村では条例等により事業者に対する協力義務を定めている。あるいは、あらかじめ地域内の事業者と協定を結ぶことにより、調査への応諾だけでなく、是正勧告に対する遵守義務を取り決めておくことも有効である。
- ・こうした規定や制度が存在しない機関においては事業者が調査に応じようとする場合の対応が問題になるが、実際には行政からの認可や指定を受けて事業を実施している福祉サービス事業者が公的な存在である苦情対応機関の調査に応じないという例はほとんどない。仮にそうした事業者があった場合には、区市町村または東京都の運営指導の所管課や、運営適正化委員会につなぐことが考えられる。

▶ 調査の実施について事業者の承諾を得られたら、調査実施予定日の一定期間以上前に事業者に実施通知（調査協力依頼書。78頁参照）を送付する必要がある。これにより事業者には、苦情対応機関の役割を理解した上で誠実に苦情対応に向き合い、調査に必要な準備等に取り組むことが期待される。ただし、事案によっては事前に苦情の主旨を事業者に知らせること

## A 苦情調整委員会型（合議制）の場合

により、申出人が事業者から何らかの不利益を被る恐れがある場合も考えられる。そういう場合には、苦情の内容を事前に事業者に知らせることは避け、当日の調査の中で申出人への報復的な対応がなされないよう事業者に注意を喚起することが必要である。

### ～証拠隠滅等の恐れについて～

- ・悪質な事業者の場合、事前に苦情の内容を知らせることにより、証拠物の隠蔽や記録の改ざんを図ったり、関係職員間で口裏を合わせる等の妨害行為が行われる恐れがないとはいえない。しかし、捜査機関ではない苦情対応機関にとってそれは避けられないリスクあるいは限界であり、事業者側の説明や資料の矛盾点を注意深く質したり、るべき記録や報告書が提示されないことの問題性を指摘することなどにより、できるかぎり対処するべきである。
- ・何よりそうした非協力的な事業者に対しても、苦情対応機関の役割が事業者を処罰することにあるのではなく、利用者との信頼関係の修復とサービスの改善につなげることにあることを丁寧に説明することにより、事業者の理解と協力を促すことが重要である。

- ▶ 調査にあたっては、事前に事案の内容と経緯を整理し、当日確認するべき調査項目や、事業者に提示を求める資料等をメモにまとめた上で、担当委員との間で確認、共有を図る。また、事業者に関する過去の第三者評価の結果など、参考になる資料があれば担当委員も含めて共有しておくことが有効である。
- ▶ 事案の内容が複雑で調査項目が多岐にわたるなど、調査当日だけですべての事項を確認することが困難な場合がある。こうした場合には、事前に調査項目を事業者に提示し書面による回答を求めた上で、現地調査ではその回答内容に沿って確認する形で進めることも考えられる。
- ▶ 入所施設や通所施設を対象とした現地調査の場合には、調査員が事業所全体を見学して現場のイメージを掴むことが有益である。そのため通常は、訪問した直後に事業所内を見学した上で、その後責任者からの聞き取りに入ることが考えられるが、場合によっては聞き取りの終了後に、聞き取った話の内容に即した現場検証の意味で見学を行うことも考えられる。

- ▶ 現地調査にあたっては、できるだけ苦情内容に則した記録や客観的な資料類の提示や提供を求めることが重要である。とりわけ援助記録や事故報告書などは、苦情の元となった事実や行為に直接関与した職員等の鮮明な記憶が反映されたものであるから、証拠あるいは参考資料としての価値は高い。また、当該苦情に対し事業者における苦情対応制度によって対応を図った経緯がある場合には、それに関する検討記録や会議録等も確認する必要がある。
- ▶ 案件によっては、苦情の元になった事実を確認することに困難を伴う場合も少なくない。たとえば、職員による利用者への不適切な言動が問題となっている事案について、事業管理者が「当該職員に確認したが、そんなことはしていないと否定された」と回答し、支援記録等にも記載がない場合などである。調査員としては、当該職員にその時の様子や事情を詳しく聞き取るとともに、プライバシーに十分配慮した上で、近くにいた他の職員や利用者等に思い当たることがないかを確認することが考えられる。また、不適切なサービス提供が日常的かつ広範に行われていたような場合には、なるべく多くの職員や利用者、あるいはボランティア等から話を聞くことが有効である。

～職員や利用者からのヒアリングについて～

- ・申し立てられた苦情とは直接関係のない職員や利用者が、たまたま見聞きした事柄を調査員に打ち明けることには心理的な抵抗感を伴うことが少くない。それは、ひとつには事業管理者から報復を受けるのではないかとの恐れを感じる場合であり、あるいは仲間を告発することに対する後ろめたさのこともある。
- ・調査員はそうした職員や利用者の心情にも十分に配慮し、話しやすい環境を用意する（場合によっては事業管理者には告げずに事業所の外で聴き取りを行うなど）とともに、知り得た情報の取扱いには慎重を期さなければならない。基本的には、たとえその証言が問題となっている事実の確認に決定的な意味を持つものであったとしても、証言者の同意がないかぎりはそれを根拠として用いることはできないと考えるべきである。

- ▶ 調査の結果は、できるだけ早く、調査員の記憶が鮮明なうちに整理することが望ましい。それに基づき、委員会に提案する解決策を作成することになるし、場合によっては、関係機関等からさらに補足的なヒアリングを行う必要性が導かれることもある。また、申出人と事業者の主張に食い違いが大きい

## A 苦情調整委員会型（合議制）の場合

場合には、調査記録の作成にあわせて、双方の主張と調査員が確認した事実を一覧表に整理するとよい。

### 《対応にあたっての留意点》

#### ◆ 提供を受けた記録や資料は慎重に扱う

- ✓ 苦情の解決と利用者の権利擁護のためとはいえ、福祉サービスに関する記録や資料は利用者のプライバシーに関わるデリケートな個人情報である。苦情対応機関としては、調査目的に直接関係しない記録や資料は収集するべきでないし、申出人や当該利用者以外の利用者に関する情報については、できるかぎり分離して収集しないよう配慮が必要である。
- ✓ また必要性があって収集した資料等についても、事業者と申出人または当該利用者の同意なくして他に漏らすことは認められない。機関内の鍵のかかる書庫等で厳重に保管した上で、機関が定める文書保存年限の到来を待って速やかかつ確実な方法で廃棄しなければならない。

## ⑤ 解決策の検討、改善の申入れ等

- ▶ 事業者調査の結果等に基づき、担当委員（または事務局）が起案した解決策を検討し決定することは委員会の重要な役割のひとつである。想定される解決策としては、ア) 事業者に対する改善の申入れや勧告、イ) 申出人に対する助言、ウ) 当事者同士の話し合いの設定、エ) あっせん案の提示などがある。
- ▶ ア) 事業者に対する改善の申入れや勧告は、もっともオーソドックスで原則的な解決策といえる。事業者に改善を提起するにあたっては、まず申出人と事業者双方の主張を整理した上で、苦情対応機関として実施した調査結果の概略を報告する。次にその調査結果を踏まえて、機関として認識した事業者によるサービス実施上の問題や反省点を明らかにして、解決に向けた取組みや改善課題を提示する。

実際には、上記の一連の内容を盛り込んだ「調査結果報告書」（79頁参照）として事業者と申出人の双方に提示することや、事業者に対しては「改善申入書」とし、申出人には「結果報告書」として提示することなどが考えられる。申入れや勧告は、直接事業者を訪問して説明する場合と、送付によって済ませる場合がある。また事案によって、申入れや勧告に対する事業者としての受け止めや対応方針を確認する必要がある場合と、今後の注意喚起を促すだけで足りる場合もある。

### ～改善計画や結果報告の提出要請について～

- ・過去に起きた事故に対する損害賠償の請求などと違って、福祉サービスに関する苦情は、今後も継続的にサービスを利用する中で、適切に改善が図られ、安心してサービスを利用できるようにならなければ意味がない。
- ・こうした事案にあっては、苦情対応機関として提示した改善の申入れ等に対し、事業者がそれをどのように受け止め、また改善を図っていくかを確認する必要がある。そのため、結果報告書や改善申入書等の中で、改善計画や一定期間後の改善報告を求めることが考えられる。
- ・また、すでに利用者が当該サービスの利用を取り止めており、事実関係の確認と謝罪のみを求めている場合でも、サービスの質の向上と今後の再発防止の観点から、あえて事業者に改善計画や改善報告を求めることも多い。

## A 苦情調整委員会型（合議制）の場合

▶ イ) 申出人に対する助言は、主にサービスの利用に関して申出人（または利用者。以下同じ）の側に何らかの問題や誤解がある場合に、適切なサービスの利用につなげるために第三者機関である苦情対応機関から申出人にアドバイスをするというものである。

実際には、申出人への助言だけが単独で行われる場合は少なく、事業者への改善の申入れと併せて実施されることが多いといえる。というのは、利用者がサービスを適切に利用できていない状況においては、事業者の対応にも何らかの反省点や改善課題が指摘できる場合が多いからである。したがって、この場合にも具体的な形式としては、「調査結果報告書」の中で申出人への助言と事業者への改善課題の提起の両方を含む形とすることが考えられる。

▶ ウ) 当事者同士の話し合いは、主として、解決策を提示しただけでは解決に至る見通しが立たず、双方が苦情対応機関の立会いのもとに話し合いの機会を設けることを希望する場合に実施する。その目的は、第三者が間に入り双方が冷静に話し合うことによって、お互いの疑問や主張に対する理解を深め合い、具体的に折り合える解決策を模索することにある。話し合いを実施するにあたっては、苦情対応機関としての解決策を用意して臨むことが望ましい。また、事前に苦情対応機関が提示した解決策に双方が同意していることを前提に、事業者側から謝罪を行うための話し合いを設けることも考えられる。

▶ エ) あっせん案の提示は、運営適正化委員会の機能として社会福祉法（85条）に規定されており、事業者と申出人の双方の同意に基づきあっせん案を作成し、その内容に双方が同意した場合に合意文書が取り交わされることによって和解が成立するというものである。

同様の手法は区市町村の苦情対応機関においても採用することが可能であるが、実際には解決策の提示にあらかじめ両当事者の同意を得る必要性が乏しいことや、福祉サービスの提供に関わる問題は同意文書の取り交わしという硬い形式によるよりも、改善の方向性が双方の共通理解に至れば足りることなどから、あまり多用される手法ではないといえる。

しかし、申出人と事業者間の相互不信が払拭されない中で、一応の解決策には合意したもの、将来的な実行に不安が残るという場合など、当事者双方の希望によっては有効な手段にもなり得る。

### 《対応にあたっての留意点》

#### ◆ 解決策の策定と起案は担当委員と事務局で綿密に行う

- ✓ 申し出を受けた苦情案件について、それまでに行った調査や情報収集の結果をどのように評価し、それをどのように解決に結びつけていくか。解決策の策定は苦情解決の過程の中でも重要な事項といえる。
- ✓ 解決策は、最終的には委員会において多様な立場の委員の意見交換に基づいて決定されるが、当然のことながら、実際に当事者双方の主張を直接聴き、多くの記録や資料等に触れてきた担当委員がどのように考えるかはきわめて重要なウエイトを占める。また、担当委員をサポートする事務局の役割も大きく、実際の解決策の原案は事務局が作成する場合も少なくない。
- ✓ とりわけ事務局が原案を作成した場合には、委員会に提案するまでに担当委員による入念な確認と修正が必要なことから、時間的な余裕をもって起案にあたることが必要である。

#### ◆ 改善策に対する事業者からの疑問にはなるべく答える

- ✓ 提示した改善策に対し、事業者が異議や反論を唱えてくることも少なくない。苦情対応機関の改善の申入れや勧告に強制力はなく、事業者が自主的に従わなければそれまでであるから、機関としては事業者が抱いた疑問点にはなるべく丁寧に対応して、理解と協力を求める必要がある。
- ✓ また、苦情対応機関がいかに綿密に調査を行い、慎重に判断を下したとしても、思わず見落としや誤解を完全に回避することは難しい。そう考えれば、事業者からの反論に謙虚に耳を傾けることも、真実究明と事案の適切な解決のためには必要なことともいえる。
- ✓ 一方で、そもそも申出人への敵対心が強く、改善の申入れ等に従う意思など毛頭ないという事業者も存在する。こうした事業者からの反論に対して、不毛な回答と反論の応酬を延々と続けることは、有限な社会資源である苦情対応機関にとって必ずしも正しい対応とは言えない。そのような場合には、委員会として一定の対応をした後には、以降の対応を打ち切ることもやむを得ないと考えられる。

## ⑥ 改善計画・結果報告の受領と報告

- ▶ 前記⑤において、事業者に改善計画や一定期間後の結果報告の提出を求めた場合、その後に提出された計画や報告の内容が適切かどうかを委員会として検討し、必要があれば計画の修正や、さらなる改善への取組みを促すことが必要になる。
- ▶ 事業者から提出された計画や報告については、申出人にも報告した上で、それに対する申出人の意見を確認することが望ましい。
- ▶ 改善に向けた途中経過において、申出人が継続してサービスを利用し続けている場合には、申出人自身が改善状況のよき監視者となり得ることは当然である。苦情対応機関としては、申出人を通じて適宜改善状況を把握し、問題が生じた場合には迅速な対応を図ることが望まれる。
- ▶ 重大かつ広範な問題を含む事案については、文書による報告だけでなく、改善状況を実地で確認するための訪問調査を行うことも時に必要となる。

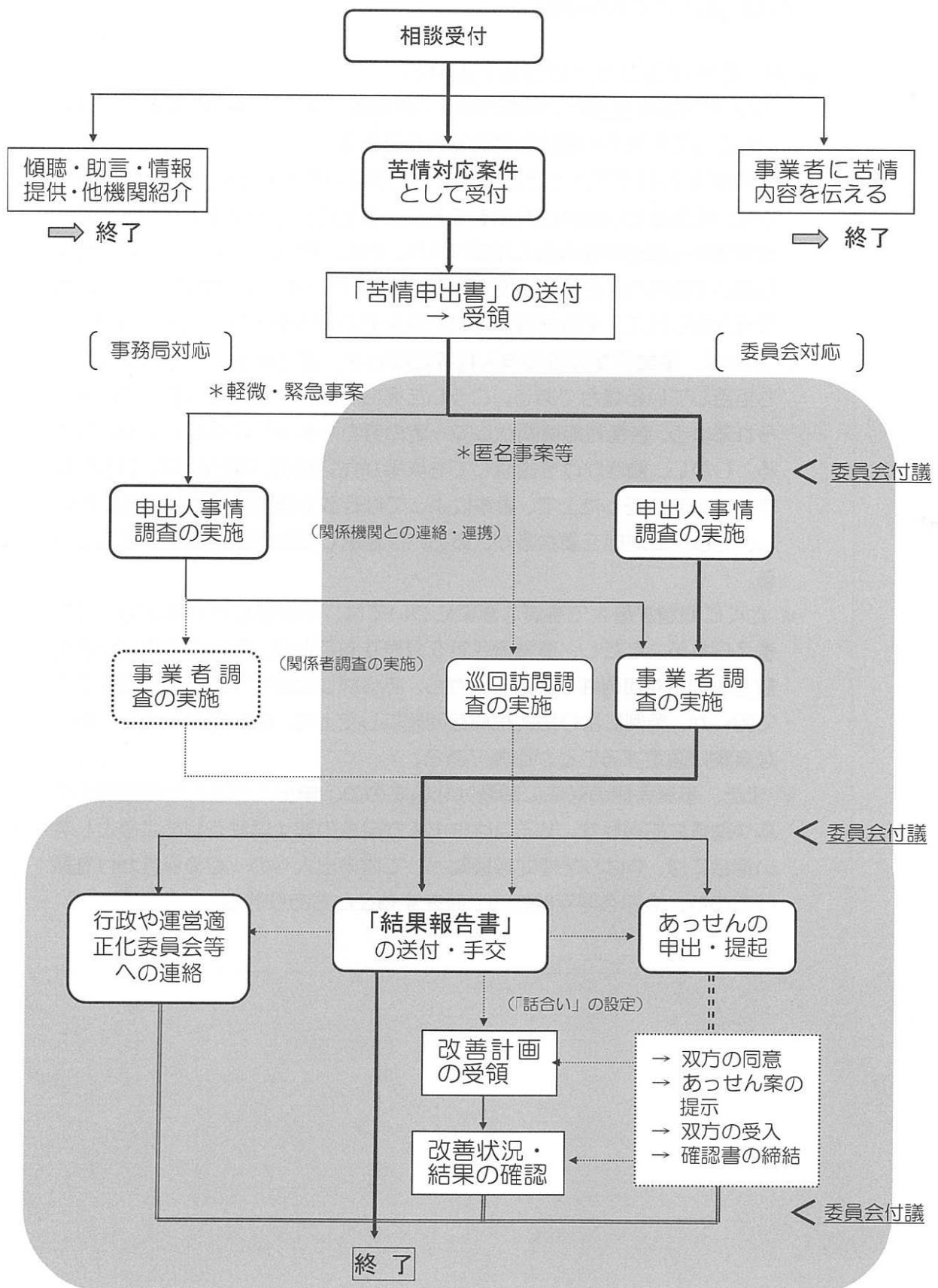
### 《対応にあたっての留意点》

#### ◆ 適切なタイミングで終結を判断する

- ✓ 以上の取組みを通じて最後の難しい課題は、委員会がどのタイミングでいかにして取組みの終結を判断するかである。
- ✓ 改善の申入れ等を行った結果、直ちに改善が図られ申出人もそれに納得している場合には終結の判断をすることにとくに問題は生じない。また、事業者からの謝罪を申出人が受け入れ、和解が図られた場合の終結も問題はないであろう。さらに、改善計画に基づいて一定期間の経過後に実際に改善が図られて、それが確認された場合も終結を判断することになる。
- ✓ 問題は、事業者が改善の申入れ等に従わず、また申出人への謝罪も和解も拒否している場合である。こうした場合でも、事業者の理解と協力を得られるよう、苦情対応機関として一定の努力が求められることは当然である。しかし、働きかけを継続しても成果が見込めない場合には、やむを得ず終結の判断をした上で、事案によっては行政や運営適正化委員会に連絡し、そちらに対応を委ねるか、あるいは連携して取り組むことが考えられる。
- ✓ とくに問題が重大で悪質な事案については、事業者名を公表することも考えられる。ただし、事業者名等を公表することは、事業者に重大な不利益をもたらす可能性があることから、あらかじめ協定で事業者の同意を得ておくか、条例により法的根拠を明確にした上で、悪質性が重大かつ明白な事案に限定することが必要である。
- ✓ また、事業者側の対応に問題はないものの、申出人が苦情対応機関の対応や助言に納得せず、あるいは申出人が自らの非や誤解を認めようとしない場合には、やはり苦情対応機関としては申出人への一定の働きかけを続けたのち、やむを得ず終結の判断をすることもあり得る。

## A 苦情調整委員会型（合議制）の場合

苦情調整委員会型における苦情対応・の流れ（イメージ）



## B・福祉オンブズマン型（独任制）の場合

※ 福祉オンブズマン型では、直接苦情の原因となった（民間）福祉サービス事業者を苦情対応の対象とせず、行政（区市町村）の担当部署だけを対象とする方式もあるが、ここでは、主に福祉サービス事業者を対象にする場合を想定して解説する。

### 〔基本的な業務の流れ〕

※ 以下では、オンブズマンも含めて「委員」と表記する

#### ① 予約受付・情報提供 （事務局）

⇒ P.54へ



- ・福祉オンブズマン制度の趣旨と対応の流れを説明する
- ・電話により主訴を把握し、対象になる場合には委員との面接日（申立日）を設定の上、「苦情申立書」を送付する
- ・対応できないものは他機関を紹介する等の対応を行う

#### ② 申立人との面接・申立ての受付 （委員および事務局）

⇒ P.60へ



- ・委員が申立人に面接し、主訴や事実関係等を確認の上、申立てを受け付ける
- ・申立て終了後、以降の流れ等を説明する（事務局）
- ・調査実施に向け、参考になる資料の収集に努める（事務局）

#### ③ 事業者調査の実施 （委員および事務局）

⇒ P.64へ



- ・事前に申立人の氏名と苦情の内容を事業者に通知する
- ・援助記録等の客観的な証拠の収集にも努める
- ・必要に応じて職員や利用者からのヒアリングも実施する
- ・事業者ではなく、行政所管課を調査対象にする方式もある

#### ④ 是正勧告、意見表明の実施 （委員）

⇒ P.68へ



- ・調査結果をふまえ、事業者に対して是正の措置を勧告し、または制度の改善に向けて意見を表明し、申立人に通知する
- ・これに対する事業者の回答（報告）を求める 것도できる

#### ⑤ 改善計画・結果報告の受領と報告 （委員および事務局）

⇒ P.73へ

- ・事業者からの回答（報告）を受領した場合には申立人にも通知（報告）する
- ・事業者において適切な対応が図られない場合には、行政の運営指導所管課等に連絡することも考えられる

〔具体的な業務の内容〕

① 予約受付・情報提供

- ▶ 福祉オンブズマン型では、初期の電話対応は、委員（オンブズマン等。以下同じ）による苦情申立ての受付につなげるための交通整理的な性格が強い。そのため、まず相談者に制度の趣旨と取組みの概要をわかりやすく説明する必要がある。その上で、相談者の話から苦情の主訴を把握し、それが苦情対応の対象になると判断された場合には、委員との面接日（苦情申立日）を設定することになる。
- ▶ 苦情の相談は電話で寄せられることが多いが、ときには電子メールや手紙、ファックスで寄せられることもある。これらのうち、返信が可能なものについては、あらためて電話または面会により意向の確認等が必要であることを伝える。返信ができない（連絡がとれない）ものについては、原則として苦情対応は行わない。なお、苦情の申立て自体は電子メールやFAXでも可能とも思われるが、その後の聞き取りや面会ができない（連絡がとれない）場合には、やはり正式な苦情申出として受け付けることはできない。

～ファックスやメール等でのやりとりについて～

- ・ 苦情事案に関する申立て人や事業者、関係機関とのやりとりは、直接面談する場合のほか、電話での対応が中心となる。ファックスは誤送信の恐れがあり、電子メールは不正侵入によるデータ漏洩のリスクが否定できないため、やりとりをする情報の内容に則した慎重な対応が求められる。
- ・ 相談がファックスやメールで送られてきた場合、返信手段が同様にファックスやメールしかない場合には、相談内容が分からないように配慮した文面での返信が求められる。
- ・ また、郵便で相談者に連絡をとる場合においても、相談者が施設入所者である場合などでは、発信者（苦情対応機関）を事業者に知られないよう配慮が必要である。

- ▶ 電話対応にあたっては、主訴（苦情の核心）の把握に努め、申立てが苦情対応機関として対応できない内容の場合（23頁参照）には、その旨を理由を含めて丁寧に説明し、できるだけ代替的な手段（他の相談機関など）を案内する。

#### ～匿名の申立てについて～

- ・匿名による苦情申立ては、根拠のない誹謗中傷や悪質ないたずらである可能性も否定できない。また、とりわけ福祉オンブズマン型の場合、利用者からの個別具体的な申立てがあることを前提に制度設計がなされている場合が多いため、匿名のままで取組みを進めることには制約が大きい。
- ・しかし、利用者としては、名前を明かすことにより事業者から報復を受けるのではないかとの恐れを抱くことは当然であり、それだけ問題が深刻であることの表れともいえる。
- ・そのため、匿名による申立てを画一的に対象外とするのではなく、匿名であることの制約をふまえ事実確認やプライバシーの保護に十分に配慮した上で、可能な範囲で対応することが望ましいといえる。
- ・具体的には、申出人の名前や内容は秘した上で巡回訪問（あるいは委員の発意による調査）の形で調査に入り、援助記録等を確認することにより相談のあった問題を探すことなどが考えられる。

- ▶ 申立人の意向や苦情の内容によっては、苦情対応機関が苦情案件として介入し解決を図るのではなく、申立人や利用者の思いを事業者に伝えるだけでよいという場合も少なくない。そうした場合、申立人の意向を尊重し、事業者に連絡して丁寧な対応を依頼することになるが、申立人にはそれで問題が解決しない場合には改めて相談するように促すことが必要である。
- ▶ 相談者が苦情対応機関に相談するに先立ち、当該事業者に対して相談または苦情申し出を行ったかどうかを確認する必要がある。第Ⅰ部（13頁参照）で述べたように、苦情対応は原則として事業者自らがまず解決に努めることが第一義であり、特別な理由のないかぎり、こうしたプロセスを経ることが最終的な問題解決への近道でもある。さしたる理由もなく事業者への申し出を飛び越えて外部の機関が対応することは、事業者と利用者の信頼関係を必要以上に損なうことになりかねない。したがって、相談者が事業者には何も話していないという場合には、できるだけまず事業者に相談してみるよう勧める必要がある。

## B 福祉オンブズマン型（独任制）の場合

- ▶ また、相談者が苦情対応機関に相談する以前に、（事業者以外の）他の機関に相談をしたかどうかについても確認する必要がある。それによっては、機関として対応ができないと判断する場合もあるし、対応を行う場合には先行する機関における対応の状況等を確認する必要が生じる。

### ～虐待が疑われる場合の対応について～

- ・児童、高齢者、障害者の各虐待防止法においては、福祉サービス事業者による虐待についても、これを発見した者に行政機関等への通報義務を課している。そして上記各法では、虐待の範囲を身体的な虐待に限らず、心理的・経済的な虐待やいわゆるネグレクト（放置）にまで広げている。
- ・このため、苦情対応機関に寄せられる苦情の中には、ある程度の比率で虐待として通報の対象になるものが含まれる。これらについては、苦情対応機関としても法令に基づき行政機関等への通報につなげることが必要であり、相談者にその旨案内するとともに、あらかじめ当該行政機関に連絡を入れるなど、適切に通報がなされるよう支援しなくてはならない。
- ・とりわけ苦情対応機関からの助言にも関わらず、相談者が自ら行政機関等への通報を行わない恐れがあるときには、苦情対応機関が相談者に代わって通報するなど、決して通報漏れが生じないようにしなければならない。
- ・行政機関等に通報がなされた後の対応については、必ずしも通報先の機関がすべて自ら対応をしなければならないわけではなく、関係機関との連携により適切に対応することが想定されている。したがって、苦情対応機関としても所定機関に通報したらすべて終了ということではなく、必要に応じて当該機関に協力し、連携して取り組むことが求められる。

- ▶ 委員との面接日（苦情申立日）を決定したら、申立人に「苦情申立書」（76頁参照）を送付するので必要事項を記入の上、面接日に持参するよう依頼する。
- ▶ 電話による申立人の話の内容は、所定の様式（75頁参照）に記録した上で、担当委員に事前に送付する。これは担当委員が申立人との面接に備えるとともに、その後申立人から提出される苦情申立書の内容を補うものとして重要な意味を持つ。

### ～標準処理期間について～

- ・苦情の申立てから解決（または終結）に至るまでに要する期間は、事案の内容によって大きく異なる。問題が複雑で多岐にわたる場合や、調査対象が多数にのぼる場合、あるいは確認するべき証拠資料等が膨大な場合は、それだけ事実の認定やその評価、解決策のとりまとめにも時間がかかるはある程度やむを得ないといえる。
- ・しかし一方で、利用者は苦情が解決されない間もサービスの利用を継続し苦痛が続いている場合も多く、また示された解決策に納得ができない場合に他の制度や機関に相談するにあたって、そちらの制度や機関の申立期間に制限が設けられている場合もある。そのため、苦情対応機関においてはあらかじめ標準的な処理期間を提示し、それにより申立人が所要期間を想定できることが望ましいといえる。
- ・標準処理期間を設定する場合の期間の長さについて明確な基準は存在しないが、最長でも3か月を超えない程度にした上で、やむを得ずこの期間内に処理（結果報告や是正勧告の発出等）できない場合には、その旨を申出人に知らせることが必要である。
- ・なお、行政不服審査法上の不服申立ての対象となる事案についても苦情対応の対象とする機関にあっては、申立人が苦情対応の後に不服申立てを行うことを考えていることがあり得る。その場合には、不服申立ての期間制限（60日）の前に苦情対応を終了させることが求められるが、それが難しい場合にはあらかじめ申立人にその旨を説明する必要がある。

### ～行政（運営指導所管課）との役割分担について～

- ・苦情対応機関に寄せられる相談の中で、機関として判断に悩む問題のひとつが福祉サービス事業者に対する行政の運営指導所管課との役割分担である。とりわけ、近年、事業者に対する指導検査や社会福祉法人の認可の権限が基礎的自治体に移管される中、あらためてその整理が必要になりつつある。
- ・これについての基本的な考え方は、行政は指定基準などの法令違反に対し指導権限を行使して対応し、それ以外のサービス提供上の問題（契約内容と実際のサービスの食い違いや、サービスの質、職員の接遇など）は苦情対応機関が調整機能を活かして解決を図るというものである。
- ・しかし、実際には法令違反とサービス提供上の問題の区分けは必ずしも明確ではなく、事案によっては両方の要素が混在する場合も少なくない。そのため、画一的に対応するのではなく、事案に応じて運営指導所管課と苦情対応機関がそれぞれの機能と特徴を活かし、適切に役割分担と連携を図って対応することが重要である。

## B 福祉オンブズマン型（独任制）の場合

### ～守秘義務と個人情報保護について～

- ・相談内容や資料については、個人情報保護法等の趣旨に則り厳格に管理し、申立人の了解を得ることなく外部に漏らしたり、情報提供することは一切ないことを申立人に伝え、申立人の不安を取り除く必要がある。
- ・必要に応じて行政の所管課や福祉事務所などの関係機関に連絡をとる場合でも、必ず申立人の了解を得なければならない。
- ・そのため、苦情申立書に関係機関から情報を収集することにつき同意する旨の確認欄を設け、包括的に同意を得ておくことが有効である。ただし、この場合も真に必要とされる以上の情報を収集してはならず、当初想定していなかった特別な情報を収集する場合には、あらためて申立人に確認することが必要である。
- ・なお、苦情対応機関が収集、作成した資料や記録は、きわめて高度なプライバシー情報にあたる場合がほとんどであるので、原則として情報開示の対象にならないことは当然である。問題は、申出人や事業者が「自己情報」として相談記録や調査記録等の開示を求めてきた場合であるが、この場合でも、個人情報保護法等の趣旨に則り、（当該個人情報を開示することにより）「業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合」（同法25条1項2号）にあたることを理由に、非開示とするべき場合が多いと考えられる。

### 《対応にあたっての留意点》

#### ◆ 苦情対応機関の役割を理解してもらう

- ❖ 申立人の中には、事業者への怒りや苛立ちに駆られ、報復的な感情を抑えきれないまま相談に来る人もいる。それをたしなめたり諭すことは適当ではなく、まずはそうした気持ちもしっかり受け止めることが大切である。
- ❖ その上で、苦情対応機関は報復のための機関ではないので、そうした申立人の気持ちにそのまま応えることはできず、公平・公正な第三者機関の立場から円満に苦情や紛争を解決し、サービスの改善につなげることが役割であることを説明する。

#### ◆ 利用者本人の意向や利益を見きわめる

- ❖ 福祉サービスの苦情対応では、申立人と利用者が異なることが少なくなっている。この場合、基本的に苦情対応機関としては申立人が利用者の権利や利益を代弁しているとの前提に立ち、取組みを進めていくことになる。
- ❖ しかし実際には、申立人が真に利用者の権利利益の代弁者といえるのか疑問といわざるを得ないケースも少なくない。たとえば職員が対立関係にある別の職員や管理者を陥れるために利用者の名を借りて苦情を申し立てている場合、親族間の争いに事業者が巻き込まれ、一方の親族が事業者に苦情を申し立てている場合などである。
- ❖ 苦情対応機関は、公平・公正な第三者機関の立場から福祉サービスの利用者の権利擁護を目的とするものであるから、たとえ申立人が善意であってとしても、利用者本人の意思に反し、あるいは利用者の真の利益につながらないような申立てに対応することはしてはならない。そのため、可能な限り利用者本人の意向を直接確認し、その真意と真の利益がどこにあるかを見きわめる必要がある。

## ② 申立人との面接・申立ての受付

- ▶ 前記①により事前に予約を受けた申立人と担当委員との面接を行い、申立人が持参した苦情申立書を受け付ける。これは単に形式的に申立てを受け付けるための場ではなく、委員が直接申立人に会って話すことにより、記録や資料からだけでは掴むことのできない、申立人の心情や性格、ひいては事案そのものの本質や機微を肌で感じることのできる貴重な機会となる。

### ～申立人との面接の場所について～

- ・申立人との面接は、プライバシー保護のため、できるだけ苦情対応機関の相談室等で行うことが望ましい。ただし、申立人が機関まで出向くことが難しい場合には、申立人の自宅や、近隣の会議室等を確保して実施するなどの柔軟な対応が必要である。
- ・申立人が施設入所者であって容易に外出できない場合には、事業者に断つて施設を訪問して面接を実施するか、それともあえて面接を見送るか、慎重な対応が求められる。それは、申立人と直接面接する前に事業者に苦情申立てがあったことを知らせることにより、事業者から申立人に不当な圧力がかけられる等のリスクを伴う場合があるからである。こうしたリスクを回避するための方法としては、申立て自体は申立書の郵送で受け付け、事業者調査を実施する当日に、あわせて（直前の時間帯で別個に）申立人の面接を行うという方法も考えられる。

- ▶ 申立人に面接するにあたっては、担当委員が中心となって申立人とやり取りをし、事務局は主に記録を取ることになる。また、機関としての方針によっては、申立人の委員に対する独立性・第三者性への強い期待に配慮して、事務局は面接に立ち会わず、委員だけで対応するという方法も考えられる。

### ～委員会と事務局の役割分担について～

- ・福祉オンブズマン型にあっては多くの場合、担当委員が事案のアセスメントから解決策の策定と実行まで一貫して主体的に関与し、事務局がそれを側面からサポートするという形が多い。
- ・事務局が関与する度合については、申立人が委員に対して高い独立性、第三者性を期待するという心情に配慮し、できるだけ事務局の関与を少なくする立場と、事務局はあくまで委員の補佐役であり一体のものであるから、場面を問わず事務局の関与を肯定する立場がある。
- ・いずれのスタンスを取るにせよ、事務局にも委員と変わらない独立性や第三者性が求められることは言うまでもない。

- 苦情内容に関連する資料等があれば持参してもらうようあらかじめ申立人に依頼しておくことが重要である。とりわけ、福祉サービスに関する契約書や重要事項説明書、苦情内容に関連する事故報告書や診断書などは重要なである。また、先行して関与した関係機関が作成した資料や文書（調査結果報告書等）を申立人が持っている場合には、その提供も受けることが望ましい。

### 《対応にあたっての留意点》

#### ◆ 事前に関係機関から情報を収集する

- ✓ 苦情対応機関に寄せられる苦情申立ての中には、すでに他の相談援助機関等に相談がなされ、それらの機関による一定の対応がなされているものも少なくない。こうした場合、申立人からの話だけでなく、それらの先行関係機関が当該事案にどのような関わりを持ち、どのような考え方を持っているか等を聞くことは、苦情対応機関としての対応方針を検討する上できわめて参考になる。
- ✓ あるいは事案によっては、苦情対応機関が解決を目指した取組みを進めるにあたって、それらの関係機関と連携した取組みを行うことが有効な場合もある。

## B 福祉オンブズマン型（独任制）の場合

- ✓ そのため、苦情申立てを受け付ける際には、必ずそうした関係機関の有無とそれまでの関わりの内容を申立人に確認するとともに、それらの機関に連絡を取ることについてあらかじめ申立人から同意を得ておくことが望ましい。
- ✓ なお、関係機関からの情報収集は、機関としての対応方針を検討する際に必要となる場合のほか、対応方針に基づき申立人の面接や事業者調査を実施するにあたって、事実確認を補足することを目的に実施することも考えられる。

### ◆ 相談しやすい雰囲気をつくる

- ✓ 苦情を申し立てる人は、それまでの事業者とのやりとりや、他の機関への相談のプロセスの中で、心ない言葉に傷ついていたり、信用してもらえないのではないかとの不安感を抱いている場合が少なくない。苦情を受け付けるにあたっては、相談者がありのままの真実と思いのだけのすべてを安心して話すことができるよう、受容的かつ支持的な姿勢で対応しなくてはならない。

### ◆ 申立人の希望を正確に把握する

- ✓ 以上のことによく理解していただいた上で、申立人が苦情対応機関に何を期待するのか。具体的なサービスの改善なのか、事業者からの謝罪なのか。さらにはどのような内容や方法で調査を希望するのか等、なるべく具体的に意向を確認することが必要である。
- ✓ 苦情対応機関は申立人の代理人ではないので、必ずしも申立人の意向どおりに活動するとは限らないが、苦情を解決することが主要な目的である以上、申立人の希望は重要な行動指針のひとつである。

### ◆ 具体的な事実や時期についても確認する

- ✓ 申立人は、当初の相談の時と同様に面接時においても事業者に対する不満や怒りから、主観的な憶測や誹謗中傷、あるいは一方的で不正確な事実認識を主張することも少なくない。苦情対応機関の委員や職員は、そうした思いもしっかり受け止めて申立人との信頼関係を築くことが必要であるが、一方で何が真実であるのかをその後の調査を通じて見極めることが求められる。

✓ そのため申立人の面接にあたっても、申立人の思いや主觀だけでなく、できるだけ客観的で具体的な事実についても記憶をたどって引き出すように努めなければならない。その際、5W1Hを意識し、それぞれの出来事の背景や関係性についてもできるだけ明らかにすることが、その後の調査を有意義なものにすることになる。

◆ 記録や時系列整理表を作成する

- ✓ 面接の記録を事務局が作成する場合、記録は次の事業者調査の準備をする上でも必要になる重要な資料であるため、なるべく早く整理し、担当委員に確認を得る必要がある。
- ✓ また、申立人の話や入手した資料に表れた出来事が複雑でわかりにくい場合には、行為主体別の時系列表を作成することにより、不明な点や確認すべき事実を明確にすることが可能となり、その後の調査等をスムーズに進めることにつながる。

### ③ 事業者調査の実施

▶ 事業者調査を行うにあたって、まず踏まえておくべきことは、苦情の対象となった事業者にも尊重されるべき正当な権利（防御権）があるということである。利用者の権利擁護のためとはいえ、一方的で不当な調査や申入れを受け入れなければならない責務は事業者にはない。したがって、事業者調査を行うにあたっては、強制的な印象を与えることや不意打ちを避け、申し立てられている苦情の要旨と申立人の氏名を伝えた上で、真摯に事業者に協力を求めることが基本となる。

#### ～事業者の調査への応諾義務について～

- ・運営適正化委員会や国民健康保険団体連合会が行う苦情対応の一環としての調査に対しては、事業者指定基準等の法令に基づき、「できる限り協力しなければならない。」という形で事業者に調査への応諾義務が課されている。
- ・区市町村の苦情対応機関にはこれらの法令の適用はないものの、社会福祉法人に対しては、東京都から協力義務を定めた通知が発出されている（109頁参照）。また、一部の区市町村では条例等により事業者に対する協力義務を定めている。あるいは、あらかじめ地域内の事業者と協定を結ぶことにより、調査への応諾だけでなく、是正勧告に対する遵守義務を取り決めておくことも有効である。
- ・こうした規定や制度が存在しない機関においては事業者が調査に応じようとしている場合の対応が問題になるが、実際には行政からの認可や指定を受けて事業を実施している福祉サービス事業者が公的な存在である苦情対応機関の調査に応じないという例はほとんどない。仮にそうした事業者があった場合には、区市町村または東京都の運営指導の所管課や、運営適正化委員会につなぐことが考えられる。

▶ 調査の実施について事業者の承諾を得られたら、調査実施予定期間以上前に事業者に実施通知（調査協力依頼書。78頁参照）を送付する必要がある。これにより事業者には、苦情対応機関の役割を理解した上で誠実に苦情対応に向き合い、調査に必要な準備等に取り組むことが期待される。ただし、事案によっては事前に苦情の主旨を事業者に知らせること

により、申立人が事業者から何らかの不利益を被る恐れがある場合も考えられる。そういう場合には、苦情の内容を事前に事業者に知らせることは避け、当日の調査の中で申立人への報復的な対応がなされないよう事業者に注意を喚起することが必要である。

#### ～証拠隠滅等の恐れについて～

- ・悪質な事業者の場合、事前に苦情の内容を知らせることにより、証拠物の隠蔽や記録の改ざんを図ったり、関係職員間で口裏を合わせる等の妨害行為が行われる恐れがないとはいえない。しかし、捜査機関ではない苦情対応機関にとってそれは避けられないリスクあるいは限界であり、事業者側の説明や資料の矛盾点を注意深く質したり、るべき記録や報告書が提示されないことの問題性を指摘することなどにより、できるかぎり対処するべきである。
- ・何よりそうした非協力的な事業者に対しても、苦情対応機関の役割が事業者を処罰することにあるのではなく、利用者との信頼関係の修復とサービスの改善につなげるところにあることを丁寧に説明することにより、事業者の理解と協力を促すことが重要である。

- ▶ 調査にあたっては、事前に事業者に関する過去の第三者評価の結果など、参考になる資料があれば担当委員も含めて共有しておくことが有効である。
- ▶ 事案の内容が複雑で調査項目が多岐にわたるなど、調査当日だけですべての事項を確認することが困難な場合がある。こうした場合には、事前に調査項目を事業者に提示し書面による回答を求めた上で、現地調査ではその回答内容に沿って確認する形で進めることも考えられる。
- ▶ 入所施設や通所施設を対象とした現地調査の場合には、調査員が事業所全体を見学して現場のイメージを掴むことが有益である。そのため通常は、訪問した直後に事業所内を見学した上で、その後責任者からの聞き取りに入ることが考えられるが、場合によっては聞き取りの終了後に、聞き取った話の内容に即した現場検証の意味で見学を行うことも考えられる。
- ▶ 現地調査にあたっては、できるだけ苦情内容に則した記録や客観的な資料類の提示や提供を求めることが重要である。とりわけ援助記録や事故報告

## B 福祉オンブズマン型（独任制）の場合

書などは、苦情の元となった事実や行為に直接関与した職員等の鮮明な記憶が反映されたものであるから、証拠あるいは参考資料としての価値は高い。また、当該苦情に対し事業者における苦情対応制度によって対応を図った経緯がある場合には、それに関する検討記録や会議録等も確認する必要がある。

▶ 案件によっては、苦情の元になった事実を確認することに困難を伴う場合も少なくない。たとえば、職員による利用者への不適切な言動が問題となっている事案について、事業管理者が「当該職員に確認したが、そんなことはしていないと否定された」と回答し、支援記録等にも記載がない場合などである。調査員としては、当該職員にその時の様子や事情を詳しく聴き取るとともに、プライバシーに十分配慮した上で、近くにいた他の職員や利用者等に思い当たることがないかを確認することが考えられる。また、不適切なサービス提供が日常的かつ広範に行われていたような場合には、なるべく多くの職員や利用者、あるいはボランティア等から話を聞くことが有効である。

### ～職員や利用者からのヒアリングについて～

- ・申し立てられた苦情とは直接関係のない職員や利用者が、たまたま見聞きした事柄を調査員に打ち明けることには心理的な抵抗感を伴うことが少くない。それは、ひとつには事業管理者から報復を受けるのではないかとの恐れを感じる場合であり、あるいは仲間を告発することに対する後ろめたさのこともある。
- ・調査員はそうした職員や利用者の心情にも十分に配慮し、話しやすい環境を用意する（場合によっては事業管理者には告げずに事業所の外で聴き取りを行うなど）とともに、知り得た情報の取扱いには慎重を期さなければならない。基本的には、たとえその証言が問題となっている事実の確認に決定的な意味を持つものであったとしても、証言者の同意がないかぎりはそれを根拠として用いることはできないと考えるべきである。

▶ 調査の結果は、できるだけ早く、調査員の記憶が鮮明なうちに整理することが望ましい。場合によっては、記録を整理する中で、関係機関等からさらに補足的なヒアリングを行う必要性が導かれることもある。また、申立人と事業者の主張に食い違いが大きい場合には、調査記録の作成にあわせて、双方の主張と調査員が確認した事実を一覧表に整理するとよい。

- ▶ なお、機関によっては民間の福祉サービス事業者に関する苦情案件についても、直接事業者を対象とするのではなく、事業者の運営指導を所管する行政部門を対象とし、行政から事業者への指導監督のあり方を通じて間接的に是正や改善を図るというスタンスのところもある。この場合、調査の対象も当該行政部門ということになる。

#### 《対応にあたっての留意点》

- ◆ 提供を受けた記録や資料は慎重に扱う
  - ✓ 苦情の解決と利用者の権利擁護のためとはいえ、福祉サービスに関する記録や資料は利用者のプライバシーに関わるデリケートな個人情報である。苦情対応機関としては、調査目的に直接関係しない記録や資料は収集するべきでないし、申立人や当該利用者以外の利用者に関する情報については、できるかぎり分離して収集しないよう配慮が必要である。
  - ✓ また必要性があって収集した資料等についても、事業者と申立人または当該利用者の同意なくして他に漏らすことは認められない。機関内の鍵のかかる書庫等で厳重に保管した上で、機関が定める文書保存年限の到来を待って速やかかつ確実な方法で廃棄しなければならない。

#### ④ 是正勧告、意見表明の実施

- ▶ 福祉オンブズマン型にあっては、調査の結果、「申立てに理由がある」すなわち申立人の主張が正当であって、申立ての対象となった事業者や行政部門の行ったサービスや行為に改善すべき非があると判断された場合には、原則として是正の勧告がなされることになる。その際、事業者や行政部門に対しても、委員（オンブズマン）が調査結果をどう判断し、どのような根拠に基づいてそのような勧告をしたのか、根拠と理由を明示しなくてはならない。
- ▶ 一方、「申立てに理由がない」すなわち申立人の主張が事実に反する、あるいは権利に基づかないなど正当性が認められず、事業者や行政部門に責められるべき非はないと判断された場合には、その旨を申立人に通知することになる。その際にも、調査結果の報告を含め、委員がそのように判断した根拠と理由を明示することが必要である。

##### ～理由の明示について～

- ・ 行政手続きにおいて、行政機関が申請者に対して何らかの不利益な処分や決定を下すときには、理由を提示するよう義務付けられている（行政手続き法8条1項）。また、行政行為の不服申立てに対する裁決についても、やはり理由を付さなければならない（行政不服審査法41条1項）。これらの規定の趣旨は、行政機関や審査機関の恣意を抑制し公正性を担保するとともに、相手方がその判断の妥当性を争うための便宜を図ることにある。
- ・ これに対して、苦情対応機関やオンブズマンの示した判断や勧告は、そもそも強制力を伴うものではなく、それに対する事業者や申立人からの不服を受け付けるしくみにもなっていない。そのため、上記の行政手続きや不服審査において理由の提示が求められる趣旨がそのまま当てはまるわけではない。しかし、苦情対応機関に強制力がないということは、裏を返せば事案の解決のために事業者の理解と協力が欠かせないということであり、そのためには判断や勧告の根拠となった考え方や理由を丁寧に伝えて納得を得ることが一層重要といえる。また、申立人の希望に応えられない結論を出す場合にも、少しでも申立人に理解が得られるよう理由を分かりやすく説明することは、以降の福祉サービスの適切な利用と、ひいては申立人（または利用者）の生活の安心、安定にとって大きな意味があると思われる。

- ▶ 福祉サービスの苦情対応にあっては、申立人の主張に理由がない、正当性がなかった場合に、そのことを明らかにしただけで問題が解決することはむしろ少ないといえる。事業者にとっては、申し立てられた苦情事案に関し自らに非がなかったとしても、申立人や利用者との今後によりよい関係づくりに向けてどう取り組むべきかを考えることは重要である。一方、申立人・利用者にとっても、今後も福祉サービスを適切に使い続けるためにはどうしたらしいかを学べてこそ、苦情を申し立てた意味があったといえるだろう。したがって、苦情対応機関にはそうした観点から、調査結果と結論、その理由を知らせるだけでなく、今後に向けて参考になるような助言を付記することが望まれる。
- ▶ 申し立てられた苦情に対して委員等が調査を行った結果、それが福祉サービスの提供上の問題や制度の適用上の問題ではなく、制度自体の内容やあり方に問題があることが判明する場合がある。そういう場合には苦情対応の対象外としてそもそも判断を行わないという考え方もあり得るが（23頁参照）、福祉オンブズマン型にあっては、行政施策に対するチェック機能という歴史的な側面を有することからも、あえて制度のあり方や改善課題について行政に対し積極的に意見を表明することも考えられる。
- ▶ 是正勧告や意見表明は、直接事業者や行政部門を訪問して説明する場合と、送付によって済ませる場合がある。また事案によって、是正勧告に対する事業者や行政部門としての受け止めや対応方針・結果を確認する必要がある場合と、今後の注意喚起を促すだけで足りる場合もある。

## B 福祉オンブズマン型（独任制）の場合

### ～改善計画や結果報告の提出要請について～

- ・過去に起きた事故に対する損害賠償の請求などと違って、福祉サービスに関する苦情は、今後も継続的にサービスを利用する中で、適切に改善が図られ、安心してサービスを利用できるようにならなければ意味がない。
- ・こうした事案にあっては、苦情対応機関として提示した改善の申入れ等に対し、事業者がそれをどのように受け止め、また改善を図っていくかを確認する必要がある。そのため、結果報告書や改善申入書等の中で、改善計画や一定期間後の改善報告を求めることが考えられる。
- ・また、すでに利用者が当該サービスの利用を取り止めており、事実関係の確認と謝罪のみを求めている場合でも、サービスの質の向上と今後の再発防止の観点から、あえて事業者に改善計画や改善報告を求めることが多い。

- ▶ 福祉オンブズマン型にあっては、解決策や結論の提示の仕方としては以上の形が中心になると考えられる。ただし、機関としての考え方によっては、苦情調整委員会型で見られるような話し合いやあっせんを実施することも考えられる。
- ▶ 当事者同士の話し合いは、主として、是正を勧告しただけでは必ずしも解決に至る見通しが立たず、双方が委員（オンブズマン等）の立会いのもとに話し合いの機会を設けることを希望する場合に実施する。その目的は、第三者が間に入り双方が冷静に話し合うことによって、お互いの疑問や主張に対する理解を深め合い、具体的に折り合える解決策を模索することにある。話し合いを実施するにあたっては、委員が解決策を用意して臨むことが望ましい。また、事前に委員が提示した解決策に双方が同意していることを前提に、事業者側から謝罪を行うための話し合いを設けることも考えられる。
- ▶ あっせん案の提示は、運営適正化委員会の機能として社会福祉法（85条）に規定されており、事業者と申立人の双方の同意に基づきあっせん案を作成し、その内容に双方が同意した場合に合意文書が取り交わされることによって和解が成立するというものである。

同様の手法は区市町村の苦情対応機関においても採用することが可能であるが、実際には解決策の提示にあらかじめ両当事者の同意を得る必要性が乏しいことや、福祉サービスの提供に関わる問題は同意文書の取り交

わしという硬い形式によるよりも、改善の方向性が双方の共通理解に至れば足りることなどから、あまり多用される手法ではないといえる。

しかし、申立て人と事業者間の相互不信が払拭されない中で、一応の解決策には合意したもの、将来的な実行に不安が残るという場合など、当事者双方の希望によっては有効な手段となり得ると考えられる。

### 《対応にあたっての留意点》

#### ◆ 解決策の検討は、委員と事務局で綿密に行う

- ✓ 申立てを受けた苦情案件について、それまでに行った調査や情報収集の結果をどのように評価し、それをどのように解決に結びつけていくか。解決策の策定（是正の勧告や意見表明等）は苦情解決の過程の中でも最重要な事項といえる。
- ✓ 福祉オンブズマン型にあっては、独任制のもと、申立て人の面接から事業者調査まで一貫してあたってきた委員（オンブズマン）が専門性を活かして解決策を策定し決定する場合が多い。ただし、その場合でも担当委員を補佐する事務局の役割は大きく、制度施策の運用状況や、事業者に対する行政サイドの運営指導の実情など、事務局が把握した情報を委員に提供したり、解決案に反映させるなどの取組みが期待される。

#### ◆ 改善策に対する事業者からの疑問に対応する

- ✓ 提示した改善策に対し、事業者が異議や反論を唱えてくることも少なくない。苦情対応機関の是正勧告に強制力はなく、事業者が自主的に従わなければそれまでであるから、機関としては事業者が抱いた疑問点にはなるべく丁寧に対応して、理解と協力を求める必要がある。
- ✓ また、苦情対応機関がいかに綿密に調査を行い、慎重に判断を下したとしても、思わず見落としや誤解を完全に回避することは難しい。そう考えれば、事業者からの反論に謙虚に耳を傾けることも、真実究明のためには必要なことともいえる。
- ✓ 一方で、そもそも申立てへの敵対心が強く、改善の申入れ等に従う意思など毛頭ないという事業者も存在する。こうした事業者からの反論に対して、不毛な回答と反論の応酬を延々と続けることは、有限な社会資源である苦情対応機関にとって必ずしも正しい対応とは言えないと思われる。

## B 福祉オンブズマン型（独任制）の場合

- ✓ この点、多くの福祉オンブズマン型機関は、行政の運営指導の所管課に事業者への指導の徹底を促す機能を有していることから、改善勧告以降の対応を行政所管課に委ねるという方法も考えられる。

## ⑤ 改善計画・結果報告の受領と報告

- ▶ 前記④において、事業者や行政部門に改善計画や一定期間後の結果報告の提出を求めた場合、その後に提出された計画や報告の内容が適切かどうかを検討し、必要があれば計画の修正や、さらなる改善への取組みを促すことが必要になる。
- ▶ 事業者や行政部門から提出された計画や報告については、申立人にも報告した上で、それに対する申立人の意見を確認することが望ましい。
- ▶ 改善に向けた途中経過において、申立人が継続してサービスを利用し続けている場合には、申立人自身が改善状況のよき監視者となり得ることは当然である。苦情対応機関としては、申立人を通じて適宜改善状況を把握し、問題が生じた場合には迅速な対応を図ることが望まれる。
- ▶ 重大かつ広範な問題を含む事案については、文書による報告だけでなく、改善状況を実地で確認するための訪問調査を行うことも時に必要となる。

### ～事業報告の公表について～

- ・ 苦情対応は、申出人や利用者にとって高度なプライバシーに属する問題であるばかりでなく、苦情の対象となった事業者にとってもきわめてデリケートな問題といえる。そのため、苦情対応機関は情報の取扱いには細心の注意を払い、申出人や利用者、あるいは事業者の権利利益を不当に侵害することのないよう努めなければならない。
- ・ 一方で、苦情対応機関は公益的な立場から公正・公平な事業運営に努めることが必要であり、透明性を確保することが求められる。
- ・ そのため、苦情対応機関は、プライバシーの保護に十分に配慮した上で、少なくとも年に1回、受け付けた苦情の件数と概要、対応方法と結果等を公表することが必要である。

《対応にあたっての留意点》

◆ 適切なタイミングで終結を判断する

- ✓ 以上の取組みを通じて最後の難しい課題は、どのタイミングでいかにして取組みの終結を判断するかである。
- ✓ 是正勧告等を行った結果、直ちに改善が図られ申立人もそれに納得している場合には終結の判断をすることにとくに問題は生じない。また、事業者や行政部門からの謝罪を申立人が受け入れ、和解が図られた場合の終結も問題はないであろう。さらに、改善計画に基づいて一定期間の経過後に実際に改善が図られて、それが確認された場合も終結を判断することになる。
- ✓ 問題は、事業者や行政部門が是正勧告等に従わず、また申立人への謝罪も和解も拒否している場合である。こうした場合でも、事業者や行政部門の理解と協力を得られるよう、苦情対応機関として一定の努力が求められることは当然である。しかし、働きかけを継続しても成果が見込めない場合には、やむを得ず終結の判断をした上で、事案によっては行政（上位機関）や運営適正化委員会に連絡し、そちらに対応を委ねるか、あるいは連携して取り組むことが考えられる。また、とくに問題が重大で悪質な事案については、事業者名を公表することも考えられる。
- ✓ ただし、事業者名等を公表することは、事業者に重大な不利益をもたらす可能性があることから、あらかじめ協定で事業者の同意を得ておくか、条例により法的根拠を明確にした上で、悪質性が重大かつ明白な事案に限定することが必要である。
- ✓ また、事業者側の対応に問題はないものの、申立人が苦情対応機関（オンブズマン）の対応や助言に納得せず、あるいは申立人が自らの非や誤解を認めようとしない場合には、やはり苦情対応機関としては申立人への一定の働きかけを続けたのち、やむを得ず終結の判断をすることもあり得る。

## 相談受付・記録票（様式例）

受付日		相談時間	: - :	担当		
分類	苦情・一般	受付方法	電話・面接・FAX・メール	発着		

相談者	氏名	様	住所・所属		性別		
	本人との関係		→詳細		連絡先		
本人	氏名	様	性別		年齢		
	住所		対象		→障害詳細		
事業者	名称		事業内容		→種別詳細		
	住所			連絡先			

相談内容						
対応						
回覧						

# 苦情申出書（様式例）

記入日 平成 年 月 日

※以下の太線で囲まれた部分をご記入ください。

申出人	(フリガナ) ----- 氏名		利用者との 関係	本人、親、子、 その他( )		
	住 所	〒( - )	連絡先 (連絡方法を差 し支えない範 囲でご記入く ださい。)	TEL FAX メール		
利用者	申出人と 異なる 場合	(フリガナ) ----- 氏名		性 別		年 齡
	住 所	〒( - )	生活形態	在宅(単身・同居・その他)、 施設入所、 その他( )		
	障害の 場合	身体・知的・精神 手帳:有・無 障害程度区分( )	高齢の 場合	認知症・寝たきり・その他 要介護度( ) 手帳:有(身体・知的・精神) 無		
事業者	(フリガナ) ----- 名 称		所在地			
	事業内容 (いずれかに ○を付けてく ださい。)	児童福祉施設、保育所、 高齢者入所施設、高齢者通所施設、高齢者在宅サービス、 障害入所施設、障害通所施設、障害居宅サービス 福祉サービス利用援助事業(地域福祉権利擁護事業) その他の福祉サービス( )				
苦情の元になった事柄の発生時期		平成 年 月 日				
苦 情 の 内 容	(別紙:有・無)					
	(裏面へ続く)					

対応の希望	<p>(いずれかに印を付けてください。)</p> <p><input type="checkbox"/>改善してほしい <input type="checkbox"/>調査してほしい <input type="checkbox"/>助言してほしい <input type="checkbox"/>話し合いの場を提供してほしい <input type="checkbox"/>あっせんしてほしい <input type="checkbox"/>その他 ( )</p> <p>(具体的な内容)</p>
氏名の開示等	<p>(いずれかに印を付けてください。)</p> <p>本申立てに係る調査を行うにあたって、事業者に対して、氏名や苦情内容を開示することに <input type="checkbox"/>同意します <input type="checkbox"/>匿名にします</p> <p>本申し立てに係る調査を行うにあたって、関係機関・区市町村・都への連絡や問い合わせを行い、申出人（本人）の個人情報を閲覧することに <input type="checkbox"/>同意します <input type="checkbox"/>その他 ( )</p> <p>問い合わせ先 [ ]</p>
利用者本人の了解	<p>本申立てを行うことについて利用者本人は了解していますか。（申出人と利用者が異なる場合）</p> <p><input type="checkbox"/>了解している <input type="checkbox"/>了解していない <input type="checkbox"/>利用者本人に伝えていない。または利用者本人に十分な判断能力がない</p>
その他	

### [處理欄]

受付日	平成 年 月 日( )	相談時間	: ~ :	受付NO	
回答期限	平成 年 月 日( )	受付者		担当者	
受付手段	来所、書面、FAX、電話、電子メール、他( )			添付資料	有・無
備考					

\*この相談の情報は、苦情相談以外の目的には使用しません。

## 事業者調査協力依頼書（様式例）

様

〇〇市苦情調整委員会  
委員長 ○○○○

この度、貴事業所の利用者である〇〇〇様から当委員会あてに申し出のありました苦情につき、事情調査を実施いたしたいと存じます。

つきましては、ご多忙のところ恐縮ですが、下記によりご協力賜りますようお願い申し上げます。

記

事情調査日時	平成 年 月 日 時～ 時			
場 所	貴事業所	訪問者	委員 :	事務局 :
苦情申出受 理 日	平成 年 月 日	苦情申出人 (利用者との関係)	〇〇〇〇 様 ( )	
主な苦情の内容 (申出人の主張)	1) 2) 3)			
事情調査の手順 (一般例)	※はじめに事業所内の案内（見学）をお願いいたします。 ①事業者に対する苦情内容の告知 ②聴き取り、または実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認 ③事業者の意見等の聴取			

\*当委員会は、〇〇市苦情調整委員会設置規程に基づき、福祉サービスに関する苦情を適切に解決するため、〇〇市社会福祉協議会に設置された第三者機関です。委員会に苦情が寄せられた場合は、公正・中立の立場から事業者や関係者等への調査を実施し、その結果に基づいて、解決策の提示等を行います。

【連絡先】〇〇市・・・

## 苦情申出に関する 結果報告書 (様式例)

様

〇〇区苦情調整委員会

委員長 ○○ ○○

この度、貴事業所の利用者・〇〇 〇〇 様から平成〇〇年〇月〇日付にて申し出があった苦情につき、事業者調査等を行った結果、下記により当委員会としての報告（改善の申入れを含む）をとりまとめましたので送付します。

貴事業所においては、これを踏まえ、事案の適切な解決と今後のサービスの向上に活かしてしていただくようお願いいたします。

なお、本報告書は、申出人に対しても同様の内容で送付しておりますことを申し添えます。

記

### 苦情のあらまし

- 1)
- 2)
- 3)

### 調査結果

当委員会としての見解と提言

なお、この報告に対する貴事業所としての見解と今後の対応方針について、〇月〇日までに当委員会までご報告くださいますようお願いいたします。

【連絡先】〇〇区苦情調整委員会 事務局  
東京都〇〇区・・

## 参考事例 1

### (苦情調整委員会型 ①)

#### 保育園で保育士から繰り返し虐待を受けたとの訴えがあった事例

(申出人) 母親

(サービス種別) 保育所

(本人状況) 3歳の男児

保育園で怪我をして帰ってくることが多く、登園を嫌がる本児に対し、両親が保育園で何があったかを問い合わせたところ、本児から、担当保育士に繰り返し暴行や暴言を受けたとの話があった。これを聞いた両親が保育園に訴え出たものの、まともに相手してくれなかった。やむを得ず市の保育課や児童相談所にも相談したが、調査もしないで「あり得ない」と決め付けられた。

#### 〔対応〕

母親から電話で相談を受けた事務局は、すでに本児が保育園への登園を中止していることから、緊急対応の必要性は乏しいことを確認した。その上で、申出人の訴えの詳細を記録にまとめるとともに、苦情申出書を申出人に送付し、必要事項を記入の上返送するよう依頼した。数日後、申出人から事務局に苦情申出書が届いた。

その後、直近で開催される苦情調整委員会において、苦情申出書と相談・対応記録を資料として提出し、委員会として苦情対応を行うことを確認するとともに、おおまかな対応方針（申出人の相談にのっている関係機関にもヒアリングを行った上で、申出人調査と事業者調査を行う）と担当委員を決定した。担当委員は、児童の権利擁護分野において実績ある弁護士が指名された。

担当委員と事務局は、申出人の了解を得た上で、以前から申出人が相談していた子ども家庭支援センターのワーカーを訪問しヒアリングを行った。その結果、申出人は最近下の子（1歳）の看病で疲れきっており、ノイローゼぎみであること。そうした中、本児に対してもきつくあたることが多く、小児科医院でも心配されていること等が判明した。

次に、担当委員と事務局は、委員会事務所において申出人の事情確認調査を実施した。夫とともに調査に応じた申出人は、自分がこれまでいかに保育園を信頼していたかということと、それを裏切られた失望感と怒りを繰り返し訴え

た。一方で、保育士からの虐待を証明する客観的な証拠は存在せず、根拠は本児の話だけであることや、問題にいたる経緯として、本児と他の園児間でケンカ（噛み付きや引っ搔きなど）が繰り返されており、それに対する保育士の対応に申出人が不満を感じていたことも判明した。また、申出人からは保育園とのやりとりが記録された連絡ノートの提供を受けた。

次に、担当委員と事務局は、保育園に対する事業者調査を実施した。保育園では申出人から直接苦情を受けた時点で、「信頼できる保育士であるため虐待などあり得ない」と繰り返し申出人に説明するとともに、関係する保育士や市保育課と対応を協議したことだった。また、担当委員は事実関係を明確にするため保育日誌等の記録を閲覧し、加えて保育士数名を個別にヒアリングした。

上記の各調査の結果、保育士からの虐待の事実は認められないものの、日頃の申出人からの相談に対し、保育園としての対応は必ずしも十分でなかったことや、そのことが遠因となって申出人が子どもを問い合わせ、事実に反する説明を引き出してしまったことが伺われた。こうした事実認識のもと、委員会では事業者に対して保護者への日常的な育児支援の充実を申し入れるとともに、担当委員が申出人と面談し、直接報告を行った。申出人からは、虐待の事実が明らかにならなかつたことは残念だが、委員会が申し出を正面から受け止め、考え方の丁寧な調査をしてもらえたことに感謝するとの言葉があった。

### 〔対応のポイント〕

#### ■ 予断を排して客観的な事実の確認に努める

福祉サービスに関する苦情相談は、申出人の状況や話の内容から事実ではないだろうと想像されることも少なくない。しかし、苦情対応機関はそれを虚言や妄想と決め付けることなく、できるかぎりの調査を行い、客観的な事実に基づいて判断することが重要である。こうしたプロセス自体が申出人の傷ついた心を癒し、信頼関係を再構築するきっかけになるよう努めるべきである。

#### ■ 事案の状況に応じて緊急対応の必要性を判断する

とりわけ虐待の疑いがあるような事案にあっては、通常の苦情対応の手順では状況の変化に対応できず、深刻な事態を招く恐れも否定できない。そのため、初期相談の時点での問題の緊急性と重大性を見極め、必要な場合には臨時の緊急対応を行ったり、関係機関に通報する等の対応が求められる。機関のルールに事案を当てはめるのではなく、事案の必要性に応じた対応を心がけたい。

## 参考事例 2

(苦情調整委員会型 ②)

### 知的障害者の入所施設の職員から虐待の告発があった事例

(申出人) 職員

(サービス種別) 障害者支援施設

(本人状況) 複数の知的障害者

知的障害者の入所施設において、職員が利用者の半裸の動画を撮影し他の職員に送信したり、行動障害のある利用者を力づくでねじ伏せる等の不適切な行為が日常的に行われている。内部で改善を図るように声を上げたが、なんの対応もなされず放置されているので、やむを得ず委員会に匿名で相談した。

#### 〔対応〕

職員からの電話での相談を受け、施設において複数の職員による不適切な行為があるものの、利用者がケガをするような一刻を争うまでの事態ではないことをまず確認した。その上で、行われているという行為が事実なら明らかに虐待にあたるため、発見者には区市町村に通報する義務があることを説明した（障害者虐待防止法16条1項）。申出人は、機関に対しては名前も連絡先も明かしたもの、事業所にはもちろん地元の行政にも名前を明かしたくないと希望した。そのため、機関が申出人に代わって相談内容を市の障害者虐待防止センターに報告し、対応を協議することを申出人に説明し、同意を得た。

事務局では、その後直ちに市虐待防止センターに連絡し、対応を協議した。その結果、申出人が現職の職員であり匿名を希望していることから、行政機関が表立って動くよりも、苦情対応機関が苦情申出の事実を秘した上で、「巡回訪問」の名目で調査に入ることとした。事務局は以上のやりとりを直近の委員会において報告し、巡回訪問調査として実施するとの方針を確認した上で、担当委員を決定した。担当委員としては、事案の重大性と巡回訪問調査の限界に配慮し、弁護士と社会福祉系の大学教授の2名が指名された。

通常の苦情対応の手順では、担当委員が直接申出人に会って具体的な苦情の内容等を確認することが原則だが、本件では申出人の匿名性に配慮し、委員の指示を受けた事務局が申出人に連絡を取り、確認すべき事項やその後の施設における状況等を繰り返し聴取した。

一方で、当該施設に対して事務局が連絡を取り、（個別の苦情に対する調査ではなく）一般的な巡回訪問として、事業所における苦情対応の取組状況等を確

認したい旨依頼し、承諾を得た。

巡回訪問に先立ち、苦情内容を明示することなく、いかにして告発のあった事実の確認を行うか、委員と事務局で慎重に調査の進め方を打ち合わせた。

調査の当日は、通常の巡回訪問の場合と同じように、まず施設内の視察を丁寧に行い、利用者の表情や職員の動静に変わったことがないかにも注意した。その後、施設長、支援担当部長、苦情受付担当者を対象に、事前に回答を得ていた「巡回訪問調査票」をもとに、利用者支援の状況や、苦情対応の仕組みと運用状況等について確認した。やりとりの中で施設長から「委員会に報告するような重大な問題は発生していない」との説明があった。これに対して委員が苦情対応に関する経過記録や「サービスの質・権利擁護に関する委員会」の議事録の閲覧を求め、その内容を詳しく確認したところ、申出人から告発のあった「利用者の動画の送信」や「暴力的な支援」に関する記録が複数発見された。委員がそれについて追求したところ、施設長は「大きな問題ではなく、すでに解決した」と説明したが、記録を見るかぎり適切な対処がなされたとは到底考えられなかった。

上記の調査結果をふまえ、委員会では「巡回訪問調査報告書」を作成し、その中で虐待にあたる重大な権利侵害の事実を指摘した上で、事業者として早急に対策を講じ、その結果を委員会に報告するよう要請した。その後2か月を経て、事業者として法人全体の検討会を設置し、問題行為のあった職員の処分を行うとともに、再発防止策を講じた旨の報告があった。委員会では、事業者からの報告を了とし、その内容を市の虐待防止センターにも報告した上で、今後の継続的な指導監督を依頼した。

### 〔対応のポイント〕

#### ■ 匿名の申し出についても可能な限り対応する

本件は巡回訪問という手法が有効に機能した例であるが、こうした取組みでは問題が顕在化しない場合も珍しくない。事案の重大性によっては、虐待防止センターや行政の運営指導所管課との連携を含め、利用者の安全確保を優先した機動的な取組みが求められる。

#### ■ 改善計画や結果報告により、具体的な改善・解決を確認する

苦情や告発の内容が重大な場合や、その後の経過を申出人を通じて確認することが難しい場合には、機関として改善の申入れを行うだけでは不十分であり、改善計画や結果報告を徹することにより、具体的な対応を確認することが必要となる。

### 参考事例 3

(苦情調整委員会型 ③)

#### 医学的な判断に口を出すなと事業者から対応を拒絶された事例

(申出人) 本人

(サービス種別) 精神障害者地域活動支援センター

(本人状況) 50代の男性、精神障害

ルールを守らない他の利用者と言い争いになった際、自分の言い分を聞きもしないで強制的に帰宅させられた。そのことに対して管理者に苦情を言ったところ、「利用をしばらく停止する」と言われ、納得できないので委員会に相談した。

#### 〔対応〕

申出人の訴えは、「利用者間のトラブルであるにも関わらず、どうして自分が利用停止というペナルティを課されるのか分からない」というものであった。一方で、申出人は当該事業所の嘱託医でもある主治医から短期の入院治療を勧められていることについても不満を訴えていることから、事業所の対応には申出人の病状に対する判断が背景にあるものと推測された。そこで直近の委員会において、医学的なケアに十分に配慮して慎重に調査を行うとの方針が確認され、担当委員として精神保健福祉士の委員が指名された。

担当委員による申出人からの直接の聴き取り調査の後、事業者調査を実施するために事業者に連絡をしたところ、事業者は、申出人と職員との関係がこじれる中で「第三者の立場から調整をしてもらえることは大変ありがたい」との姿勢であった。

事業者調査においては、事業者が日頃から主治医との連携をきめ細かく行っていることが確認された。本件においても主治医が「利用者間のトラブルは申出人の病状の悪化に起因するものであり、当分の間、『刺激遮断』とすることがぞましい」と判断し、これをふまえて事業者が申出人を利用停止にしたことが分かった。

委員会では、問題の発生から主治医の判断、事業者による対応、そして申出人からの苦情申出と一連の経緯を詳しく分析する中で、申出人が「自分の言い分を聞くこともなく、一方的に利用停止の『処分』を受けた」と感じていることを重視した。そして、そのことが申出人に過大な精神的負荷と不信感を与えることは明らかであり、医学的な判断に基づく対応であったことを含め、

事業者は申出人に対して説明責任を果たしているとは言えないと判断した。

委員会では、上記の内容を結果報告書にとりまとめ、申出人の病状への影響について慎重を期すため、申出人と事業者の話合いの場を設定し、担当委員が立ち会って結果報告書の趣旨を丁寧に説明した。事業者からは説明不足があつた点について謝罪の言葉があり、今後、病状を見定めて利用再開を相談したいとの申し出があった。申出人もこれに納得した。

その後、2か月ほどを経て、申出人から委員会事務局に連絡があり、「いつになつたら利用再開できるのか事業者に聞いても答えようともしない。そのため利用再開はあきらめ、他の事業所を利用するにした」とのことだった。事務局から事業者に連絡したところ、事業者は「こちらは嘱託医の指示に基づいて対応しているのであり、主治医でもない委員会が指図をすることはおかしい」とのことだった。委員会としては、主治医の判断を十分に尊重し配慮した上で、事業者の対応上の問題を指摘し関係改善を依頼したものであることを繰り返し説明した。しかし、事業者の姿勢は頑なであり、申出人がすでに自ら利用再開を断念したこともあり、それ以上の対応は断念せざるを得なかった。

#### [ 対応のポイント ]

##### ■ 医学的な判断を目的にしないことを明確にした上で対応する

委員会には専門医が委員として参加している場合も少なくないが、その委員も苦情案件に関連して診察や診断を行う立場はない。そもそも、苦情対応機関は医学的な判断をすることが目的ではないため、そのことを明確にした上で、福祉サービスの改善と利用者との信頼関係の回復に向けて、事業者に理解と協力を求めることが必要である。

## 参考事例 4

(福祉オンブズマン型 ④)

### ショートステイ（介護保険）の際に預けた貴重品が紛失した事例

（申立人） 本人

（サービス種別） 短期入所生活介護（ショートステイ）

（本人状況） 70代の男性、要介護4

本件施設にショートステイした際に、バッグの中に現金5万円、同じバッグの別の場所に1万数千円を入れたまま本件施設に預けた。その時は預かり証も発行されず退所時は手荷物チェックもなかった。帰宅してからバッグを開けたところ5万円がなくなっていた。別の場所に入れておいた1万数千円はあった。帰宅当日、翌日、及び翌々日に本件施設に5万円の紛失について問い合わせたが、誠意ある対応はなかった。そのため、保健福祉オンブズマンに苦情を申し出た。

#### 〔対応〕

面談室に来所した申立人に保健福祉オンブズマン及び事務局職員が事情聴取をした。そして、本人了解のうえショートステイ事業者に調査に赴く旨の了解をとった。

後日、保健福祉オンブズマン及び事務局職員が事業所（ショートステイ先）に赴き事情聴取をした。

事業者の説明では、申立人から現金紛失の苦情があった時に「現金の持ち込みは禁止しており保管もしないことになっている」ことを説明し、したがって預かり証も発行していないと説明したことだった。しかし、現実に現金を貴重品として預かっている実態があることを認め、今後の対応を検討したいとした。

後日、保健福祉オンブズマンから本件施設に対して貴重品を預かった際のシステム及び管理体制に問題があるとして「是正勧告」がなされた。その主な内容は、以下のとおり。

- 1) 預かったバッグの中に5万円が入っていたことについての確認はとれておらず、唯一の根拠が申立人の主張であり、オンブズマンとして事実を確定し得る状況にはない。
- 2) 一方、同じバッグの別の場所に1万数千円の現金が入っていた事実につい

ては施設担当者もこれを認めており、本件施設では申立人の入所時に一応バックの中身をチェックした事実が認められる。この点、本件施設担当者は現金等・貴重品の持ち込みは禁止されている旨主張するが、事実上は一定の現金を本件施設で保管していたことは否定し難い。それにもかかわらず、施設には預かり品等の記録もなく、預かり証の発行もないことから、その取扱いがずさんであったことは否定し難い。

3) とくに本件施設のように高齢者の宿泊を伴う施設の場合には、高齢者は年齢とともに、記憶力・判断能力・管理能力が低下するものであるから一層、貴重品、現金等を預かった場合の保管するシステムが必要といえる。今後のトラブルの防止という観点から見ても、本件施設において上記貴重品の記録、預かり証の交付等、責任ある保管体制を構築する必要がある。

これに対し、本件施設から、今後は現金・貴重品の持ち込みは遠慮していたくよう「重要事項説明書」にも明記したうえで徹底する。やむをえず現金・貴重品を預かる場合には、預かり証の発行（上司の再確認も位置づける）・本人署名・職員の押印等ダブルチェックをして対応する、との改善報告を受けた。

### 〔対応のポイント〕

#### ■ 事象の背景にあるシステムの問題にも焦点をあてる

閉ざされた空間で発生することの多い苦情の原因事実は、後からそれを第三者が客観的に確認することは難しいことが普通である。たとえば警察の捜査や裁判であれば、根拠や証拠となる事実の確認ができなければ、それ以上の対応は基本的にあり得ない。しかし、苦情対応においては、原因事実が確認できなかつた場合でも、利用者等が苦情を申し立てるにいたつた背景や、それを誘発した事業所のシステムの不備にも着目し、改善を促すことが重要である。

## 参考事例 5

(福祉オンブズマン型 ⑤)

### 行動援護サービスをめぐる違法な対応に是正勧告を行った事例

(申立人) 母親

(サービス種別) 行動援護

(本人状況) 10代の女児、知的障害

娘は重度の知的障害があり、行動援護サービスを利用していたが、女性ヘルパーの介護が必要であるにもかかわらず、時々、男性ヘルパーが介護にあたっていたようだ。また、若いヘルパーが対応していたことがあるが、行動援護従事者の資格を持っているのか。介護の日報を見せられたことがないが、日報を作成しているのか。これらの疑問と事業者への不信感から、現在、サービスの利用をやめているが、事業者の対応に納得できず、調査してほしい。

#### 〔対応〕

事務局から事業者へ苦情内容及び調査事項を伝え、調査日程の調整を行った。また、事業者調査に先立ち、今後、調査を進めていく上での参考となるよう、事業者の業務内容や法令で定める行動援護サービス基準等に関する事前情報取得のため、市の担当部署に対し、オンブズマンへの情報提供の協力依頼を行った。その後に事業者から事情聴取を行ったところ、申立人の主訴に関して次のことが判明した。

申立人の子へは、いつも同じ女性職員が担当できる日時のみサービスを提供していることが職員の活動報告書の記載内容から認められる。一度だけ男性職員が子の送迎を担当したことがあるが、その男性が行動援護サービスにまで従事したこと示す客観的な資料はなく、申立人の主張が事実であるか否かは確認できなかった。行動援護従事者の資格を持つ女性職員は4名おり、各職員の活動報告書から、実際に有資格者が配置されているものと認められる。

子の行動記録は、活動報告書にサービスの提供状況として記録されているが、その記載内容は不十分で、また、活動報告書は申立人の確認をまったく得ていなかった。

本件調査を進めていく中で、事業者には、社会福祉法及び厚生労働省令等の違反行為があることが明らかとなり、そのことによって申立人は行動援護サービスの内容を把握できず、事業者が不適切な対応をしているのではないかとの不信感を持つに至ったものと思われる。よって、以下の点について是正勧告を

を行い、それに対して事業者から改善報告がなされた。

1点目は、書面交付義務違反であり、事業者は行動援護サービスの利用に関する契約書を取り交わしておらず、また、サービス内容の十分な説明をしていない。この点について事業者からは、「契約締結の際は、サービス内容について重要事項等を記した文書を交付し、利用申込者が十分理解し同意できるように説明する。利用者の障害特性に応じた適切な配慮をし、必要事項は契約書別紙等に記し同意を得る」等の改善報告がなされた。

2点目は、サービス提供記録の作成及び利用者の確認義務違反であり、この点について事業者からは、「提供したサービス内容等を詳細に記載するとともに、利用者又はその家族に内容の確認を得ることを職員に徹底させ、それを施設管理者が確認する」等の改善報告がなされた。

その他、サービス提供方法等についての丁寧な説明や、職員の勤務時間、職務内容、常勤・非常勤の別を明確にした勤務表を作成し、利用者が閲覧できる体制を整備する等の改善報告がされた。

以上の報告を受け、事業者が今回の苦情をきっかけとして、書面作成や説明の不備により大きな問題に発展し得ることを理解し、積極的に業務の改善に取り組む姿勢を示していることと、すでに契約書、活動報告書、シフト表及び勤務表等の書式を改め、その内容がおおむね適切であることから、今後の業務改善が期待できるものとして、この改善措置を了承した。

### 〔対応のポイント〕

#### ■ すでにサービス利用をやめている利用者との関係改善にも努力する

申立人は、事業者に対する不信感からすでにサービスの利用をやめているが、申立人との関係修復にできる限り努めるため、事業者から申立人に対し、利用当時の子の利用状況や職員の勤務体制、違反事項に対する今後の改善策等について、誠意を持って説明し、申立人の疑問に答えるよう、あわせて要望した。

#### ■ 事業者の改善措置が確実に実行されるよう見守りの手段を講じる

苦情調査を通じて法令等に違反した事業者の実態が明らかとなり、是正勧告を受けての改善報告書が提出されたが、その後の改善状況のフォローをどうするかが課題となった。その点についてオンブズマンと事務局で協議の結果、事務局から市の担当部署に対して、是正勧告及びその改善措置報告の情報を提供し、市と東京都との指導監査の機会等を通じて、改善措置が今後も確実に継続して実行されるよう見守りを依頼した。

## 参考事例 6

(福祉オンブズマン型 ⑥)

### 施設入所にともない障害者福祉手当の支給が打ち切りになった事例

(申立人) 父親

(サービス種別) 障害者福祉手当

(本人状況) 20代の女性、知的障害

知的障害のある子は、「生活寮」を退所し障害者支援施設に入所した。入所したことにより区から「障害者福祉手当の支給を打ち切る」との通知を受けた。障害者年金は支給されているが、それだけでは、施設への支払いはできるが、その他の生活費をまかなうことができなくなった。障害者福祉手当が廃止されたことに納得ができない。

#### 〔対応〕

本件苦情については、福祉オンブズマン制度による苦情処理方法のほかに、手当の廃止の通知を受け取ってから60日以内ならば区長に対して不服申立てできることの説明を行った。なお、福祉オンブズマンに苦情申立てを行なった場合には、苦情申立てから45日以内に調査結果の回答が行われるので、それからでも、不服申立てを行うこともできることの説明を行った。

福祉オンブズマンは相談者が記入した苦情申立書をもとに面談を行った。そして、その内容に基づき、担当部署に対して調査項目を通知した。あわせて事務局は、関係する条例、規則等資料の提出を求めた。

福祉オンブズマンによる調査は、事務局職員も加わり、関係する課長、係長及び担当ケースワーカーに対して行われた。

調査の結果、区の障害者福祉手当は、条例と施行規則で定められているもので、障害者自立支援法による施設に入所すると支給されなくなることが分かった。

また、本児が入所していた生活寮は、障害者自立支援法に基づく施設ではなかったために障害者福祉手当が支給されていたこと。生活寮は昼間作業所に通所することを前提とする施設であるが、本児は作業所に通所しなくなってしまい、入所条件に該当しなくなり、退所することになったこと。そのため担当のケースワーカーが本児が入所できる施設を探した結果、現在の障害者支援施設に入所したことが判明した。

現在の施設に入所することになった理由と、入所することによって障害者福祉手当の支給が廃止されることについては、ご家族に対して事前に担当のケースワーカーから説明が行われていた。区が障害者支援施設に入所したことを理由に、障害者福祉手当の支給を廃止した判断は規則に従ったものであり、やむを得ないものであると回答した。

なお、福祉オンブズマンの回答は苦情申立てから14日後に行なわれた。相談者は、その調査結果を受け入れ、不服申立て等は行わなかった。

### 〔対応のポイント〕

#### ■ 苦情が発生した背景についても可能であれば調査を行なうこと

申立人は、事業者に対する不信感から既にサービスの利用をやめているが、申立人との関係修復にできる限り努めるために、事業者から申立人に対し、利用当時の子の利用状況や職員の勤務体制、違反事項に対する今後の改善策等について、誠意を持って説明し、申立人の疑問に答えるよう、あわせて要望した。

#### ■ 他の解決方法（相談先）がある場合は丁寧に情報提供した上で相談者の判断にゆだねる

苦情や問題の解決に役立つ他制度や相談先がある場合には、そのことを相談者に分かりやすく説明し、相談者自らが適切に判断し選択できるよう配慮する必要がある。本件の場合、不利益処分を受けたことを知った日から60日以内ならば、区長に対して不服申立てを行なうことができるので、その期限を考慮して調査・回答を行った。

# 資料編

## 社会福祉法（抄）

（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 110 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 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。

## 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)

社会福祉法第二条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、前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

- 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感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することができるよう支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客觀性を確保し、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觀性を確保し、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觀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(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、評議員会への諮問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隨時受け付ける。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「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表する。

## 東京都における苦情対応事業実施要綱

(平成15年11月13日15福生地第1235号 制定)  
(平成22年4月5日21福保生地第1602号 一部改正)

### (実施目的)

第1条 利用者に身近な地域において実施さ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とともに、利用者が安心して自ら福祉サービスを選択し利用することができるよう、福祉サービスの利用に際しての相談や苦情に適切に対応できる仕組みを整備することにより、もって利用者の権利を擁護し、利用者の福祉サービスに対する信頼を高め、提供されるサービスの質の向上を図ることを目的とする。

### (苦情対応の仕組みにおける役割)

第2条 苦情対応の仕組みにおける基本的な役割は以下のとおりである。

#### (1) 区市町村

区市町村は、福祉サービス利用に際しての苦情や権利擁護に係る相談に対して、住民に身近な地域で迅速な対応を行う機関として、相談及び苦情の受付や調整を行うなど、都における苦情対応の中心的な役割を担う。

#### (2) 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、苦情対応の仕組みにおいて、区市町村への支援を行うなど、区市町村や都と連携しながら苦情対応の役割を担う。

#### (3) 東京都

東京都は苦情対応の仕組みを支える役割を担い、その中心的役割を担う区市町村が適切に相談・苦情に対応できるよう、必要な支援を行う。

### (福祉サービス運営適正化委員会)

第3条 社会福祉法人東京都社会福祉協議会（以下「東社協」という。）は、福祉サービス運営適正化委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会は、運営監視のための合議体（以下「利用援助事業合議体」という。）及び苦情対応のための合議体（以下「苦情対応合議体」という。）をもって構成する。

#### (1) 利用援助事業合議体

- ① 利用援助事業合議体は、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と認められる場合の、福祉サービス利用援助事業を行う者に対する運営の監視を行う。
- ② 利用援助事業合議体は、福祉サービス利用援助事業の実施主体（東社協から委託を受けて実施する者も含む。以下同じ。）が行う事業の透明性、公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するため、実施主体から定期的に業務実施状況（契約締結審査会による審査を含む。）について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言又は勧告を行う。
- ③ 会議は、必要に応じ開催する。

## (2) 苦情対応合議体

### ① 区市町村への支援

苦情対応合議体は、区市町村が福祉サービス利用者、福祉サービス提供事業者からの福祉サービス利用に関する相談・苦情に的確に対応できるよう、区市町村からの要請に応えて必要な支援を行う。

具体的な役割は以下のとおりである。

ア 区市町村から苦情対応に係る困難事例の対応等の相談を受けた場合、区市町村が的確に対応できるよう必要な助言や連携等の対応を行う。

イ 東京都と連携し、区市町村が適切に苦情対応ができるようマニュアルの充実を図り、区市町村における苦情対応等事例を整理・分析する。

また、区市町村が実施する事業に関する広報・啓発事業、苦情対応の仕組みの周知や理解の促進を図るための調査・研究など、区市町村が円滑に事業を実施できるよう必要な支援を行う。

ウ 区市町村からの依頼に基づき、弁護士等の紹介を行う。

### ② 相談・苦情の受付

福祉サービス利用者等から委員会に直接相談・苦情があった場合は、内容をよく把握した上で、申出人の意向を尊重しながら、区市町村に連絡をとりつなぎ、適切な他の機関を紹介する。または委員会において自ら対応するなど、適切に対応する。

### ③ 苦情対応事業の対象とする福祉サービスの範囲

苦情対応事業の対象とする福祉サービスの範囲は、各区市町村内で実施され、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとする。ただし、区市町村において、対象とすることがふさわしいと認めた場合には、対象範囲を拡大することができる。

### ④ 会議は、必要に応じ開催する。

## 3 委員について

(1) 委員会の委員は、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をもって構成する。

(2) 委員長及び委員の選任等については、別に定める。

## 4 事務局について

(1) 委員会の事務を処理させるため、事務局を設置するとともに所要の職員を配置する。

(2) 東社協は、事業の実施に携わる職員の採用にあたっては、利用者に対する十分な理解のみならず、利用者本人の意思を尊重し、その利益を保護するという権利擁護に関する高い意識並びに苦情対応事業の実施に必要な知識及び技術を有している者の確保に努めること。

### (3) 事務局の行う事務について

事務局は、委員会の補助機関として、委員会事務のうち、委員会の議決を要しない軽易なもの、常時行う必要のあるもの等であって、事務局において行うことが適當と委員長が定めるものを処理する。

## 5 委員及び職員の守秘義務について

(1) 委員会の委員及び事務局の職員は、利用者のプライバシーの保護に十分配慮するとともに、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならないこと。なお、その職務を退いた後も同様であること。

(2) 現に委員会の委員である者が守秘義務に違反した場合、職務上の義務違反として解任事由に当たること。

(知事への報告)

第4条 委員会は、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に関する内容の苦情を受けた場合は、東京都知事に対し通知しなければならない。

また、利用者等の意向により、委員会において対応した場合には、その対応経過を定期的に東京都知事に報告する。

(関係機関との連携)

第5条 都及び委員会は、各々の役割に応じ、国民健康保険団体連合会、消費者センターその他関係の機関との連携を図るよう努めなければならない。

(福祉サービス提供事業者等の苦情対応事業への理解促進)

第6条 委員会は、第1条の目的が達成されるよう、福祉サービス提供事業者等に対して、本事業についての理解促進に努めること。

(事業計画の提出)

第7条 東社協は、年度当初に事業計画を策定し、東京都知事に提出しなければならない。

(事業経費の補助)

第8条 都は、別に定めるところにより、委員会設置に関する経費の一部を補助するものとする。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、この要綱の実施に必要な事項は別途定めるものとする。

附 則

この要綱は平成15年4月1日から適用する。

附 則

この要綱は平成22年4月1日から適用する。

# 東京都福祉サービス総合支援事業実施要綱

平成14年11月7日 14福総改第100号 制定  
平成18年6月26日 18福保生地第352号 一部改正  
平成20年5月16日 20福保生地第128号 一部改正  
平成21年5月11日 21福保生地第69号 一部改正  
平成22年3月31日 21福保生地第1580号 一部改正  
平成25年3月29日 24福保生地第1577号 一部改正

## 1 目的

区市町村が、福祉サービスの利用援助、成年後見制度の利用相談、福祉サービスの利用に際しての苦情対応、判断能力の不十分な人々の権利擁護相談などの福祉サービスの利用者等に対する支援を、総合的・一体的に実施するための体制を整備することにより、福祉サービスの利用者等が、地域において福祉サービスを安心して選択し、利用できるようにすることを目的とする。

## 2 実施主体

この事業の実施主体は、区市町村とする。

区市町村は事業の一部又は全部を、適切な事業運営が確保できると認められる同一区市町村内の次に掲げる団体に委託し、又は助成して実施することができるものとする。

ただし、3のイの(ア)については、別記イの(ア)の1、3のイの(イ)については、別記イの(イ)の2のとおりとする。

- (1) 社会福祉法第109条第1項及び第2項に規定する区市町村社会福祉協議会
- (2) 社会福祉法第22条に規定する社会福祉法人
- (3) 一般社団法人及び一般財団法人に関する法律の規定による一般社団法人若しくは一般財団法人又は公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の規定による公益社団法人若しくは公益財団法人
- (4) 特定非営利活動促進法第2条第2項に規定する特定非営利活動法人
- (5) (1)から(4)までのほか、福祉サービス利用援助事業の対象者の当事者団体、家族会等で法人格を有するもの

## 3 事業種別等

事業種別区分	事業内容区分	実施方法	実施区分
ア 利用者サポート	福祉サービスの利用に際しての苦情対応 判断能力の不十分な人々の権利擁護相談 成年後見制度の利用相談 その他福祉サービス利用に関する専門的な相談	別 記 の と お り	必須
イ 福祉サービス利用援助事業	(ア) 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業により実施する）	別 記 の と お り	必須
	(イ) 要支援・要介護高齢者等の支援が必要な高齢者及び身体障害者に対する、福祉サービス利用援助事業の対象拡大		選択
ウ 苦情対応機関等の設置	(ア) 福祉サービスの利用に際しての苦情及び判断能力の不十分な人々の権利擁護相談について、専門的見地から対応する、第三者性を有する機関の設置	別 記 の と お り	必須 [(ア)、 (イ)のい ずれか一方 又は両方を 選択]
	(イ) 福祉サービスの利用に際しての苦情及び判断能力の不十分な人々の権利擁護相談に対する、弁護士等による専門相談の実施		

#### 4 関係機関等との連携・調整

福祉サービスの利用者等を総合的・一体的に支援するため、本事業の実施に当たっては、各事業相互に緊密な連携を図り、一体性を確保するとともに、必要に応じ、次の機関、団体、専門職等との連携・調整を図るものとする。

- (1) 地域包括支援センター、在宅介護支援センター、障害者地域自立生活支援センター、子供家庭支援センター、区市町村社会福祉協議会、福祉公社、特定非営利活動法人、消費者センター、医療機関、福祉サービス提供事業者、居宅介護支援事業者等地域の関係機関及びその他関係団体
- (2) 社会福祉士、司法書士、弁護士及び各専門職団体
- (3) 保健所、福祉事務所等区市町村の関係各部署
- (4) 民生委員・児童委員

#### 5 区市町村への報告等

- (1) 区市町村は本事業の実施状況について、事業の実施を受託した者又は事業の実施に対して助成を受ける者（以下「受託等法人」という。）に対し、定期的な報告を求めるとともに、必要な場合は調査等を行うものとする。
- (2) 受託等法人は区市町村の求めに応じ、本事業の実施状況について定期的に報告するとともに、調査に協力するものとする。

#### 6 利用者のプライバシーへの配慮

本事業の実施に携わる職員は、利用者のプライバシーの保護に十分配慮するとともに、業務上知り得た秘密を漏らしてはならないこと。その職を退いた後も同様とする。

#### 7 福祉サービス運営適正化委員会及び東京都の役割

苦情対応について、「東京都における苦情対応事業実施要綱」の規定に基づき、福祉サービス運営適正化委員会及び東京都は、区市町村に対し必要な支援を行う。

#### 8 実施における留意点

利用者サポート及び苦情対応機関等における事業の実施に当たっては、「苦情対応マニュアル－区市町村を中心に－（改訂版）」（平成14年度版）を参考とすること。

#### 9 その他

この要綱に定めるもののほか、この要綱に実施に関して必要な事項は、福祉保健局長が別に定めるものとする。

#### 附 則

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要綱は、平成20年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要綱は、平成22年4月1日から施行する。

#### 附 則

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

ア 利用者サポート

1 実施体制

福祉サービスやその周辺の制度及び判断能力が十分でない人々を支援するための制度等についての、必要な知識や相談援助技術を有する者を配置して、実施する。

2 事業内容

次の内容について、地域住民からの相談等に対応する。

(1) 福祉サービスの利用に際しての苦情対応

- ① 対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供される福祉サービスとする。ただし、介護保険制度における苦情を除く。なお、区市町村が地域の実情に応じて、対応範囲を拡大することを妨げない。
- ② 苦情申出人の範囲、申出方法及び取り扱う事例の範囲等について、予め定めておくこととする。
- ③ 苦情の申出を受け、内容を聴取した上で、必要に応じ助言等を行う。
- ④ 苦情のうち、区市町村自らがサービス提供の当事者である場合、苦情の申出人及び当該苦情の相手方等から一方的に偏った立場であるかのように見られる場合、又は、申出人等が希望する場合は、必要に応じて、当該ケースをウに規定する苦情対応機関等へ引き継ぐとともに、苦情対応機関等における業務を補佐するものとする。
- ⑤ 相談の過程や助言等の結果で、他機関での対応や法的手段が妥当と判断される場合は、そのための助言及び他機関との調整を行う。

(2) 判断能力の不十分な人々の権利擁護相談

- ① 認知症高齢者や知的障害者等の判断能力の不十分な人々が、心身や財産上の権利を侵害されたり、自ら権利行使ができない場合、又そのおそれや不安がある場合の相談に応じる。
- ② 相談のうち、法律等の専門的対応を求められるケースは、必要に応じて、ウに規定する苦情対応機関等へ引き継ぐとともに、苦情対応機関等における業務を補佐するものとする。
- ③ 必要に応じて、成年後見制度や福祉サービス利用援助事業等の活用を検討する。

(3) 成年後見制度の利用相談

認知症高齢者や知的障害者等の判断能力の不十分な人々が福祉サービスを利用できるよう、成年後見制度の利用相談、成年後見制度の後見等受任団体の紹介、その他、制度に関する相談に応じるとともに、必要な場合は社会福祉士、司法書士、弁護士及び各専門職団体等との連携、調整を図り、制度利用に向けた支援を行う。

(4) その他福祉サービス利用等に関する専門的な相談

その他、福祉サービスに関する情報の収集に努め、福祉サービスの利用等に対する専門的な相談に、一体的・総合的に対応する。

3 その他

本事業の実施に当たっては、広報誌、パンフレット、ホームページ等により広く周知し、地域住民の利用促進を図ること。

## イ 福祉サービス利用援助事業

(ア) 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業により実施する）

### 1 実施方法

区市町村は、日常生活自立支援事業を実施する社会福祉法人東京都社会福祉協議会と連携し、区市町村が、本要綱の2に掲げる団体を本事業を行う団体として指定した上で、社会福祉法人東京都社会福祉協議会に対して、区市町村が指定した団体に、東京都日常生活自立支援事業を委託させることにより、本事業を実施するものとする。

### 2 その他

その他本事業に関することは、東京都日常生活自立支援事業実施要綱及び東京都日常生活自立支援事業委託契約に基づき実施するものとする。

(イ) 要支援・要介護高齢者等の支援が必要な高齢者及び身体障害者に対する、福祉サービス利用援助事業の対象拡大

区市町村は、(ア)の福祉サービス利用援助事業のほか、地域の実情等に応じて本事業を実施するものとする。

### 1 対象者

(1) 本事業の対象者は、判断能力を有する要支援・要介護高齢者等及び身体障害者のうち、加齢あるいは障害等により、日常生活を営むのに必要なサービス等の利用に際して、援助の必要が認められるものとする。

(2) (1)のうち、生活保護受給者の利用については、平成12年9月18日付12福地地第444号「地域福祉権利擁護事業における生活保護受給者の利用について」及び平成19年3月27日付18福保生地第1861号「地域福祉権利擁護事業における生活保護受給者の利用について」に準じて取り扱うこととする。ただし、区市町村が地域の実情に応じて、別途定めることを妨げない。

### 2 実施主体の委託方法等

区市町村は、(ア)の1で指定した団体に委託又は助成して本事業を実施する。

### 3 実施体制

受託等法人は、本事業の適切な運営を確保するために、必要な職員を配置するものとする。ただし、東京都が別に定める基準を満たさず、専門員設置費が補助対象にならない場合は、(ア)の事業において同一の職務を担う職員をもって兼ねることができる。

### 4 援助の内容

本事業に基づく援助の内容は、東京都日常生活自立支援事業実施要綱の別表に掲げる事業項目、想定されるサービス内容を参考に、区市町村が地域の実情に応じて、別途定めるものとする。

### 5 契約の手続

本事業による援助は、要援護者本人等からの申請に基づき、次により行うものとする。

#### (1) 申請の受付

① 申請の受付に際しては、本人の意向を十分に尊重し、希望する援助の内容、障害の

程度及び内容を把握するほか、必要に応じて本人の生活状況、経済状況等を把握すること。

② 本事業の対象要件に該当しないと判断した場合には、本人にその旨を通知するとともに、他の対応の検討に努めること。

## (2) 契約の締結

① 受託等法人は、援助の内容を明らかにした契約書を作成し、本人にその内容を十分説明して、了解を得た上で契約を締結すること。

② 援助の内容として、本人から代理権を授与された上で実施するものについては、本人にその旨を十分説明し、了解を得ること。

## 6 利用料

(1) 本事業におけるサービスの利用料は、原則として利用者が負担するものとする。

(2) 受託等法人は、あらかじめ標準的利用料を定めるものとするが、個別の利用料は利用者の事情を勘案して決定しても差し支えないものとする。

## 7 その他

(1) 本要綱に記載されていない事項は、東京都日常生活自立支援事業実施要綱を参考の上、区市町村が地域の実情に応じて別途定めることとする。

(2) 本事業の実施に当たっては、広報誌、パンフレット、ホームページ等により広く周知し、地域住民の利用促進を図ること。

## ウ 苦情対応機関等の設置

区市町村は、福祉サービスの利用に際しての苦情や、判断能力の不十分な人々の権利擁護相談について、客觀性及び公平性を確保するために、専門的見地から対応する第三者性を有する機関（以下「第三者機関」という。）の設置、又は弁護士等による専門相談の、いずれか一方又は両方を実施する。

### 1 福祉サービスの利用に際しての苦情及び判断能力の不十分な人々の権利擁護相談について、専門的見地から対応する第三者機関の設置

#### （1）実施体制

人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、法律又は医療に関し学識を有する者複数名をもって構成する、第三者機関を設置し、実施する。

なお、具体的には「苦情対応マニュアル一区市町村を中心に一（改訂版）のⅡの2の（2）地域において必要な機能の具体的な体制の例」権利擁護センター型、第三者委員会・審査会型、福祉オンブズマン（オンブズパーソン・オンブッド）型などと同等の機能を有する機関とする。

#### （2）第三者機関における苦情、権利擁護相談の対象範囲

事業の対象範囲は、アの2の（1）の④により引き継がれた苦情及びアの2の（2）の②により引き継がれた権利擁護相談等とする。

#### （3）第三者機関での対応

① 第三者機関は、利用者サポートの窓口から苦情及び権利擁護相談に関する申出を引き継いだ場合は、すみやかに申出人から申出内容を聴取し、又は利用者サポートの窓口から申出内容の報告を聴取し、専門的見地かつ第三者的立場から、対応方針を検討する。

なお、対応方針の検討に当たっては、当該苦情及び権利擁護相談に係る事情の調査を行うことができる。

② 第三者機関は、条例等その設置根拠に基づき、申出人及び当該苦情等の相手方に、助言又は改善の申し入れ、当事者間の話し合いの場の設定、調整案の提示等の必要な調整を行うことができる。

③ 調整結果について確認し、なお、解決に至らない場合は、法的手段等の他の手段による解決方法について助言等を行う。

### 2 福祉サービスの利用に際しての苦情及び判断能力の不十分な人々の権利擁護相談に対する弁護士等による専門相談の実施

#### （1）実施体制

人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、法律に関し学識を有する者を専門相談員として配置し、実施する。

#### （2）専門相談の対象範囲

事業の対象範囲は、アの2の（1）の④により引き継がれた苦情及びアの2の（2）の②により引き継がれた権利擁護相談等とする。

#### （3）専門相談の実施

① 専門相談員は利用者サポートの窓口から引き継いだ苦情及び権利擁護相談に関して、専門的見地から助言等を行う。

② 助言等の結果について確認し、なお、解決に至らない場合は、法的手段等の他の手段による解決方法について助言等を行う。

### 3 利用者サポートとの連携

本事業は、アの利用者サポートにおける実施体制と連携し、実施するものとする。

#### 4 その他

本事業の実施に当たっては、広報誌、パンフレット、ホームページ等により広く周知し、地域住民の利用促進を図ること。

13 福総監第917号  
平成14年3月19日

社会福祉法人理事長 様

東京都福祉局長  
(公印省略)

### 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対応の仕組みについて（指針）

東京都は、地域での自立を支える利用者本位の新しい福祉を実現するために、「福祉改革」の取組を進めています。その中で、苦情対応の仕組みは、利用者が自ら必要な福祉サービスを安心して選択できる仕組みの一つとして、重要な役割を担っています。

これまで、東京都は、区市町村を中心とした都独自の苦情対応の仕組みづくりを、区市町村、運営適正化委員会と連携しながら構築してきました。また、社会福祉事業の経営者による苦情の解決についても、社会福祉法第82条に明記されたところです。

このような状況を踏まえ、この度、東京都におけ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対応の仕組みについて指針を定めました。

貴法人におかれましては、東京都における苦情対応の仕組み及び指針について、貴法人が経営する施設（都、区市町村立施設を除く。）に周知していただきますようお願いいたします。

なお、都・区市町村立施設に対しては、都又は区市町村から通知することを申し添えます。

#### 1 東京都における苦情対応の仕組みについて

少子・高齢化の進展や社会経済の成熟化など、福祉サービスを取り巻く状況が大きく変化しつつある中で、福祉サービスの利用者の様々なニーズに的確に対応していくためには、福祉サービスを提供する仕組みを、利用者一人ひとりが、サービスを自ら選択し利用できるように転換していくことが必要である。

このような利用者本位の福祉を実現するために、東京都は、平成12年12月に「福祉改革推進プラン」を、平成14年2月には、さらにそのコンセプトを発展・具体化させた「福祉改革STEP2」を策定し、「福祉改革」の取組を強力に推進している。

この「福祉改革推進プラン」及び「福祉改革STEP2」においては、利用者が安心してサービスを「選択」できるよう、福祉サービスに関する情報の提供、第三者による福祉サービスの評価や福祉サービスを利用する際に生ずる苦情への適切な対応など、利用者のサービス選択を支援し、サービスの質を高めるための仕組みを構築していくこととしている。

る。

そのうち、苦情対応については、福祉サービスに関して、利用者に身近な区市町村を中心とした東京都独自の仕組みを構築することとした。

その仕組みは、区市町村が苦情対応の中心的役割を担うこととし、それを東京都、運営適正化委員会がそれぞれの役割を踏まえ、連携、支援しながら、ネットワークを構築することにより、より適切に苦情に対応していこうとするものである。

それぞれの具体的な役割は、以下のとおりである。(参考資料参照)

(1) 区市町村

区市町村は、福祉サービス利用に際しての苦情や権利擁護に係る相談に対して、住民に身近な地域で迅速な対応を行う機関として、相談・苦情の受付や調整を行うなど、都における苦情対応の中心的な役割を担う。

(2) 運営適正化委員会

運営適正化委員会は、都における苦情対応の仕組みにおいて、区市町村への支援を行うなど、区市町村や都と連携しながら苦情対応の役割を担う。

(3) 東京都

東京都は苦情対応の仕組みを支える役割を担い、その中心的役割を担う区市町村が適切に相談・苦情に対応できるよう必要な支援を行う。

## 2 都の苦情対応のしくみにおける社会福祉事業の経営者の役割について

都における苦情対応の仕組みにおいて、利用者等からの苦情については、社会福祉事業の経営者による当事者間の解決が原則であることとしている。社会福祉事業の経営者にあっては、以下の目的のため、自ら積極的に苦情に対応し、解決に努めるものとする。

(1) 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感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することができるよう支援するものとする。

(2) 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対応を図ることにより、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。

苦情の対応に当たって、社会福祉事業の経営者は、社会福祉法第82条の規定に基づき、別紙で掲げる指針に従って適切な措置を講じるものとする。

また、苦情はその性格上、必ずしも経営者へと申し出られるものばかりではないので、利用者からの苦情が区市町村等へ寄せられた場合は、都における区市町村中心の苦情対応の仕組みをよく踏まえた上で、区市町村等に対して積極的に協力するものとする。

## 東京都内各区市町村の主な『苦情対応機関等』

平成 25 年 4 月現在

### 表の見方

#### (1)「対応の方法」欄

A「調査・調整」タイプ／相談のほか調査・解決に向けた調整を行う

B「専門相談」タイプ／弁護士等の専門員の助言等をもとに自身で解決する。

#### (2)同一区市内で複数の苦情対応窓口がある場合は、「調査・調整」を行う機関のみ掲載している場合があります。

(3)ここに掲載されている以外の各区市の「権利擁護センター」でも、福祉サービスの利用にかかる相談の一環として、苦情や要望の相談を受け付けているところもあります。

#### (4)「主な分野の対応状況」欄等

●または○：対象範囲としている

▲または△：一部対象としている

(なお、●・▲は A タイプ、○・△は B タイプの対象範囲です。)

#### (5)「区市が福祉施策として行う行政行為」欄は、区市町村が行政行為（行政処分等）として行う福祉に関する事務事業を対象とするか否かを示します（例：生活保護や保育所の利用決定、障害者福祉サービスの支給決定、等）。

「区市民が利用する圏域外の福祉サービス」欄は、自地域の区市住民が、区市圏域外の事業者を利用した際の苦情を対象とするか否かを示します（例：隣接する A 市にある事業者が貴区市圏域内の住民を訪問してサービス提供している場合、貴区市圏域内の住民が異なる区市町村の施設を利用している場合、等）。

地区名 (運営主体)	機関名 所在地 電話番号	対応の方法		主な分野の対応状況					区市が行政行為として行う 福祉施策とし	区市民が利用する 圏域外の福祉サービス	備考
		A 調査・調整	B 専門相談	①介護保険サービス	②障害福祉サービス	③保育所	④他の福祉サービス	⑤保健サービス			
千代田区 (区)	千代田区保健福祉オンブズパーソン 千代田区九段南 1-2-1 (区福祉総務課) Tel 03-5211-4210	★		●	●	●	●	●	●	●	
千代田区 (社協)	ちよだ成年後見センター 千代田区西神田 1-3-4 Tel 03-5282-3100		☆	○	○	○	○	○	○	○	
中央区 (区)	中央区福祉サービス苦情対応委員会 中央区築地 1-1-1 Tel 03-3546-8373	★		▲	●	●	●	—	●	▲	
中央区 (社協)	成年後見支援センター「すてっぷ中央」 中央区八丁堀 4-1-5 Tel 03-3206-0567		☆	○	○	—	—	—	△	△	

地区名 (運営主体)	機関名 所在地 電話番号	対応の方法		主な分野の対応状況					区市が行う行政行為	域外の福祉サービス	区市民が利用する圏	備考
		A 調査・調整	B 専門相談	①介護保険サービス	②障害福祉サービス	③保育所	④他の福祉サービス	⑤保健サービス				
港区 (区)	港区障害者サービス苦情解決委員会 港区芝公園 1-5-25 (区障害者福祉課) TEL 03-3578-2386	★		※	●	※	※	※	※	—	※ = 区担当所管等で対応。①については、「高齢者福祉サービスの苦情解決及び質の向上に関する委員会」で審査・提言を行っている。	
港区 (社協)	成年後見利用支援センター「サポートみなど」 港区六本木 5-16-45 麻布地区総合支所 2階 TEL 03-6230-0282	☆		○	○	—	—	—	△	—		
新宿区 (区)	福祉サービスに関する法律相談 新宿区歌舞伎町 1-4-1 (区福祉部地域福祉課) TEL 03-5273-3623	☆		○	○	○	○	—	○	○		
文京区 (社協)	権利擁護センター「あんしんサポート文京」 文京区本郷 4-15-14 区民センター4階 TEL 03-3812-3156	★		●	●	●	●	—	—	—		
台東区 (社協)	権利擁護センター「あんしん台東」 台東区下谷 1-2-11 TEL 03-5828-7507	☆		○	○	—	—	○	○	—	H25年9月下記へ移転予定 台東区浅草橋 5-1-35	
墨田区 (社協)	すみだ福祉サービス権利擁護センター 墨田区東向島 2-17-14 ボランティアセンター内 TEL 03-5655-2940	★		—	●	●	●	—	—	—		
江東区 (区)	江東区福祉サービス向上委員会 江東区東陽 4-11-28 TEL 03-3647-4324	☆		○	○	—	—	△	△	—		
江東区 (社協)	権利擁護センター「あんしん江東」 江東区東陽 6-2-17 (高齢者総合福祉センター内) TEL 03-3647-1710(代)	☆		○	○	—	—	△	△	—		
品川区 (社協)	品川成年後見センター 品川区大井 1-14-1 大井1丁目共同ビル2階 TEL 03-5718-7174	☆		○	○	—	—	—	△	—		
目黒区 (社協)	権利擁護センター「めぐろ」 目黒区上目黒 2-19-15 区庁舎別館 TEL 03-5768-3963	★		●	●	●	●	●	●	●		
大田区 (区)	大田区福祉オンブズマン 大田区蒲田 5-13-14 (区民の声課) TEL 03-5744-1130	★		●	●	●	●	—	●	●		

地区名 (運営主体)	機関名 所在地 電話番号	対応の方法		主な分野の対応状況					区市が福祉施策とし て行う行政行為	域外の福 祉サー ビス	区市民が利用する範 囲	備考
		A 調 査 ・ 調 整	B 専 門 相 談	① 介 護 保 険 サ ー ビ ス	② 障 害 福 祉 サ ー ビ ス	③ 保 育 所	④ 他 の 福 祉 サ ー ビ ス	⑤ 保 健 サ ー ビ ス				
世田谷区 (区)	世田谷区保健福祉サービス苦情審査会 世田谷区世田谷 4-21-27 区役所第 2 庁舎 2 階 TEL 03-5432-2605	★		●	●	▲	▲	▲	●	▲		
渋谷区 (区)	渋谷区福祉サービス利用者権利保護委員会 渋谷区宇田川町 1-1 TEL 03-3463-1854	★		●	●	●	●	●	●	●		受付は担当所管にて
中野区 (社協)	アシストなかの（権利擁護事業） 中野区中野 5-68-7 スマイルなかの 3 階 TEL 03-5380-6444	★		●	●	—	—	—	●	●		
中野区 (区)	中野区福祉サービス苦情調整委員 中野区中野 4-8-1 (区権利擁護推進担当) TEL 03-3228-8757	★		※	※	※	※	※	▲	—		※ = 区が実施する福祉サービス
中野区 (区)	中野区民間福祉サービス紛争調停委員 中野区中野 4-8-1 (区権利擁護推進担当) TEL 03-3228-8757	★		●	●	●	●	—	—	●		
杉並区 (区)	杉並区保健福祉サービス苦情調整委員 杉並区阿佐谷南 1-15-1 (区保健福祉部管理課) TEL 03-3312-2111(内 1348)	★		●	●	●	●	●	●	▲		
豊島区 (社協)	福祉サービス権利擁護支援室 「サポートとしま」 豊島区東池袋 1-20-10(区民センター 5 階) TEL 03-3981-2940	★		—	●	▲	▲	▲	●	▲		
北区 (社協)	権利擁護センター「あんしん北」 北区岸町 1-6-17 TEL 03-3908-7280	★		—	●	●	●	—	●	—		
荒川区 (社協)	あんしんサポートあらかわ 荒川区南千住 1-13-20 TEL 03-3802-3396	☆		—	△	○	○	○	○	—		
板橋区 (区)	板橋区保健福祉オンブズマン 板橋区栄町 36-1 グリーンホール 3 階 TEL 03-3579-2890	★		●	●	●	●	●	●	●		
練馬区 (区)	練馬区保健福祉サービス苦情調整委員 練馬区豊玉北 6-12-1 区役所西庁舎 3 階 TEL 03-3993-1344	★		●	●	●	●	●	●	●		
足立区 (社協)	権利擁護センターあだち 足立区千住仲町 19-3 TEL 03-5813-3551	★		●	●	—	—	—	—	—		※ = 保育所、学童保育は区で受付

地区名 (運営主体)	機関名 所在地 電話番号	対応の方法		主な分野の対応状況					区市が行政行為で行う施策として、市民が利用する圏域外の福祉サービス	備考	
		A 調査・調整	B 専門相談	①介護保険 サービス	②障害福祉 サービス	③保育所	④他の福祉児童 サービス	⑤保健サービス			
葛飾区 (区)	葛飾区福祉サービス苦情調整委員 葛飾区立石 5-13-1(区福祉部福祉管理課) TEL 03-5654-8243	★		●	●	●	●	—	●	●	
葛飾区 (社協)	権利擁護センターかつしか 葛飾区堀切 3-34-1(地域福祉・障害者センター3階) TEL 03-5672-2833	☆		○	○	○	○	—	○	○	
江戸川区 (社協)	江戸川区福祉サービス苦情解決委員 江戸川区松島 1-38-1 グリーンパレス新館 TEL 03-3653-6275	★		—	▲	●	●	—	—	—	
八王子市 (社協)	成年後見・あんしんサポートセンター八王子 八王子市元本郷町 3-24-1 市役所内 TEL 042-620-7365	☆	—	○	○	○	○	○	○	—	
立川市 (社協)	地域あんしんセンターたちかわ 立川市富士見町 2-36-47 総合福祉センター内 TEL 042-529-8319	★		●	●	●	●	●	—	—	
武藏野市 (財)	武藏野市福祉公社 在宅サービス課後見係 武藏野市吉祥寺北町 1-9-1 TEL 0422-23-1165	☆	—	○	○	○	○	○	○	—	
三鷹市 (市)	三鷹市総合オブズマン 三鷹市野崎 1-1-1 市総合オブズマン相談室 TEL 0422-45-1151(内 2214)	★		※	※	※	※	※	※	—	※ = 市が直接実施するか委託した事業者
三鷹市 (社協)	権利擁護センターみたか 三鷹市野崎 1-1-1 福祉会館内 TEL 0422-46-1203	☆	—	○	—	—	—	—	—	—	
青梅市 (社協)	青梅市福祉サービス苦情等解決委員会 青梅市東青梅 1-177-3 福祉センター2階 TEL 0428-23-7868	★	—	●	●	●	●	●	●	—	
府中市 (社協)	権利擁護センターふちゅう 府中市寿町 3-2 市立ふれあい会館内 TEL 042-360-3900	☆	○	○	○	○	○	○	○	△	
昭島市 (市)	昭島市総合オブズマン 昭島市田中町 1-17-1 (市企画部秘書広報課) TEL 042-544-5111(代)	★	▲	※	—	▲	—	—	●	—	※ = 協定事業者が対象

地区名 (運営主体)	機関名 所在地	電話番号	対応の方法		主な分野の対応状況					区市が福祉行為として行う行政施策とし て区市民が利用する範囲	備考
			A 調査・調整	B 専門相談	①介護保険サービス	②障害福祉サービス	③保育所	④他の福祉サービス	⑤保健サービス		
調布市 (市)	調布市オンブズマン 調布市小島町 2-35-1 (市民部市民相談課) TEL 042-481-7033	★		※	※	※	▲	▲	●	▲	※ = 市が財政支援を行う福祉保健サービスが対象
町田市 (社協)	町田市福祉サービス苦情調整第三者委員会 町田市原町田 4-9-8 町田市民フオーラム 4F TEL 042-720-9461	★		—	●	●	●	—	●	—	
小金井市 (市)	小金井市福祉サービス苦情調整委員 小金井市中町 4-15-14 福祉会館内 TEL 042-383-1225	★		●	●	●	●	▲	●	▲*	※ = 市の実施事業及び財政支援事業を対象
小金井市 (社協)	小金井市権利擁護センター 小金井市中町 4-15-14 福祉会館内 TEL 042-386-0121	☆	○	○	○	○	○	○	○	○	
小平市 (社協)	権利擁護センターこだいら 小平市学園東町 1-19-13 福祉会館 3 階 TEL 042-342-8780	☆	○	○	—	△	—	○	○		
日野市 (市)	日野市福祉オンブズパーソン 日野市神明 1-12-1 (市福祉政策課) TEL 042-585-1111(内 2230)	★		—	※	※	※	※	※	—	※ = 市が財政又は人的支援を行う保健福祉サービスが対象
東村山市 (社協)	東村山市社会福祉協議会 東村山市野口町 1-25-15 東村山市地域福祉センター内 TEL 042-394-7767	☆	—	○	○	○	—	—	—	—	
国分寺市 (社協)	権利擁護センターこくぶんじ 国分寺市日吉町 3-29-24 TEL 042-580-0570	★		●	●	●	●	●	●	●	
国立市 (市)	国立市保健・福祉サービス苦情等解決委員会 国立市富士見台 2-47-1 (市健康福祉部福祉総務課) TEL 042-576-2111 (内 152)	★		—	●	●	●	●	●	—	
福生市 (社協)	成年後見センター福生 (福生市福祉サービス利用者支援事業) 福生市南田園 2-13-1 福祉センター内 TEL 042-552-5027	☆	—	○	—	○	○	○	○	—	
狛江市 (社協)	あんしん狛江 (福祉サービス利用者支援室) 狛江市元和泉 2-35-1 あいとびあセンター内 TEL 03-3488-5603	☆	—	○	○	○	○	○	○	—	
東大和市 (社協)	あんしん東大和 東大和市中央 3-912-3 TEL 042-590-0018	★		—	●	●	●	●	●	●	

地区名 (運営主体)	機関名 所在地 電話番号	対応の方法		主な分野の対応状況					区市が行政行為による福祉施策とし て市民が利用する範囲	備考
		A 調査・調整	B 専門相談	①介護保険 サービス	②障害福祉 サービス	③保育所	④他の福祉 サービス	⑤保健サービス		
清瀬市 (社協)	きよせ権利擁護センターあいねつ 清瀬市下清戸 1-212-4 清瀬市コ ミュニティプラザ TEL 042-495-5573	☆	△	△	○	○	○	—	—	
東久留米市 (社協)	東久留米市社会福祉協議会 東久留米市滝山 4-3-14 わくわ く健康プラザ内 TEL 042-479-0294	☆	—	○	△	△	△	—	—	
武藏村山市 (社協)	武藏村山市社会福祉協議会 武藏村山市学園 4-5-1 武藏村山 市民総合センター内 TEL 042-566-0061	☆	○	○	—	△	—	—	○	
多摩市 (市)	多摩市総合オンブズマン 多摩市閑戸 6-12-1 オンブズマ ン事務局 TEL 042-338-6809	★	●	●	●	●	●	●	●	※=協定事業者が主
稻城市 (社協)	稻城市福祉権利擁護センター 稻城市百村 7 福祉センター内 TEL 042-378-5459	★	—	●	●	●	●	—	—	
羽村市 (社協)	羽村市社会福祉協議会 羽村市栄町 2-18-1 羽村市福祉 センター内 TEL 042-554-0304	☆	—	○	—	—	—	—	—	
あきる野市 (社協)	あきる野市社会福祉協議会 あきる野市平沢 175-4 秋川ふれ あいセンター内 TEL 042-533-3548	☆	—	○	—	—	—	—	○	
西東京市 (社協)	権利擁護センター「あんしん西東 京」 西東京市中町 1-6-8 保谷東分庁 舎内 TEL 042-422-8877	★	●	●	—	—	●	—	—	
町村部	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
都内全域 (東京都 社協)	福祉サービス運営適正化委員会 千代田区神田駿河台 1-8-11 東京 YWCA 会館 3 階 TEL 03-5283-7020	★	□	●	●	●	—	—	※	□=主に国民健康保 健団体連合会が対応 ※=原則として事業 者所在地の県で対応
都内全域	東京都国民健康保険団体連合会 介護相談指導課 千代田区飯田橋 3-5-1 東京区政会館 TEL 03-6238-0177	★	●	—	—	—	—	—	※	※=事業者所在地の 道府県国保連で対応

## 「新苦情対応マニュアル作成ワーキング」名簿

平成24年8月～25年2月

(敬称略)

機関名	氏名	備考
中野区 福祉サービス苦情調整委員・ 民間福祉サービス紛争調停委員	鳥塚 修	健康福祉部 福祉推進分野 権利擁護推進担当
豊島区社会福祉協議会 福祉サービス権利擁護支援室 「サポートとしま」	小林 純子	
北区社会福祉協議会 権利擁護センター「あんしん北」	小原 宗一	
板橋区 保健福祉オンブズマン室	大内 高	福祉部管理課
立川市社会福祉協議会 地域あんしんセンターたちかわ	比留間 敏郎	
多摩市 総合オンブズマン事務局	渡辺 範章	監理室

オブザーバー

東京都福祉保健局生活福祉部地域福祉推進課推進係

多田 菜穂（課長）

川田 勝也（係長）

佐藤 外記（主事）

事務局（運営適正化委員会）

川井 誉久（事務長）

中村 喜代子（専門員）

松本 望（専門員）

福祉サービスにおける苦情解決のための対応マニュアル  
～区市町村苦情対応機関用～

発行日 平成25年5月

発 行 福祉サービス運営適正化委員会

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台1-8-11

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 内

電話 03(5283)7020

印 刷 株式会社丸井工文社

