



北海道福祉サービス運営適正化委員会

福祉サービスに関する苦情解決制度のご案内

北海道福祉サービス運営適正化委員会（運営適正化委員会）は、社会福祉法第83条に基づき北海道社会福祉協議会に設置され、社会福祉、法律、医療などの12名の専門家で構成される公正、中立な第三者機関です。そして、役割のひとつに「福祉サービスの苦情解決」があります。

運営適正化委員会は、福祉サービス利用者からの「苦情」を受け付けた場合に強制的に事業所に調査に入ったり、報告を求めたりする機関ではなく、社会福祉事業の経営者、事業所の皆さまのご協力を得ながら苦情解決にあたる機関です。

社会福祉事業の経営者の皆さまにおかれましては、社会福祉法第82条の規定において、「常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」ことが求められておりますので、運営適正化委員会へのご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

○運営適正化委員会の扱う福祉サービス

児童、障がい者、高齢者などの方々が受ける福祉サービスをいいます。

○相談できる方

福祉サービスを利用している本人や家族、代理人です。また、民生委員児童委員や福祉サービス事業所の職員などサービスの提供の内容についてよく知っている方も相談できます。

○相談対応者

運営適正化委員会には、相談にあたる職員がおります。苦情の内容によっては弁護士、医師、社会福祉士、大学教員などの専門家の委員が調査やあっせんを行い、苦情の解決にあたります。

○相談方法

直接来所していただくか、電話、ファックス、手紙、Eメールでも受け付けております。

○相談時間

受け付けは月曜日から金曜日の午前9時から午後4時（祝祭日、年末年始を除く）までの間です。ファックス、Eメールは24時間受け付けております。

個人の情報が外部に漏れることはありません。

委員ならびに事務局職員には個人の秘密をかたく守る義務が課せられています。

また、苦情を申し出る方が匿名であっても相談をお受けします。

相談、あっせんなどはすべて無料です。



苦情解決の仕組みは…

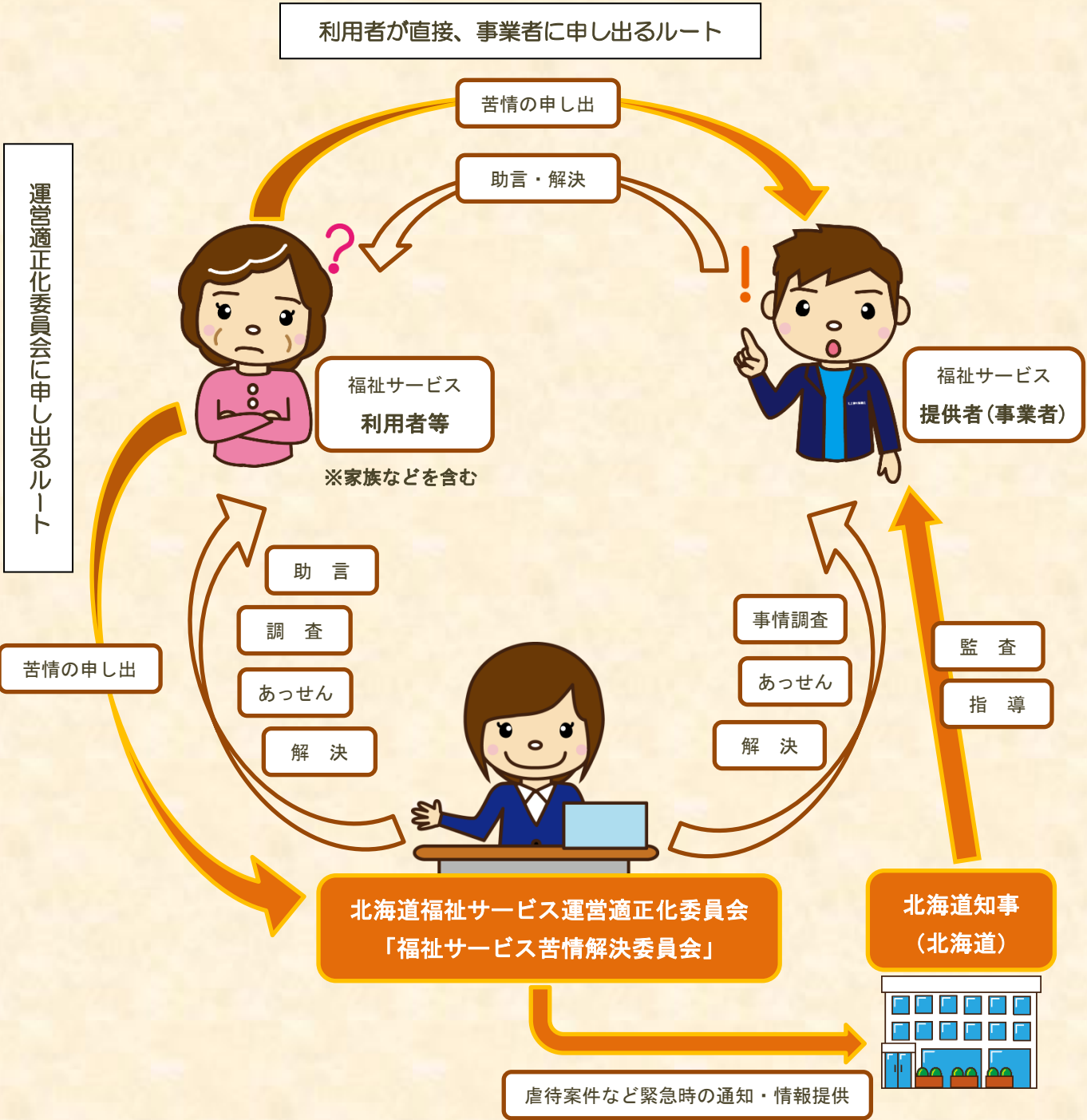
福祉サービスに関する苦情は、まず事業者（福祉サービス提供者）に申し出るようになります。事業者は、苦情受付担当者や責任者をおき、中立な第三者を任命して話し合いによる解決に努めます。

しかし、利用者と事業者との話し合いでは解決できない場合、また事業者に直接相談しにくいときなど、運営適正化委員会に申し出ることができます。

委員会では、利用者などから苦情の申し出があったときは必要な助言、解決に向けた調査、あっせん等を行い、虐待や不当な行為があった場合は北海道知事に通知をします。

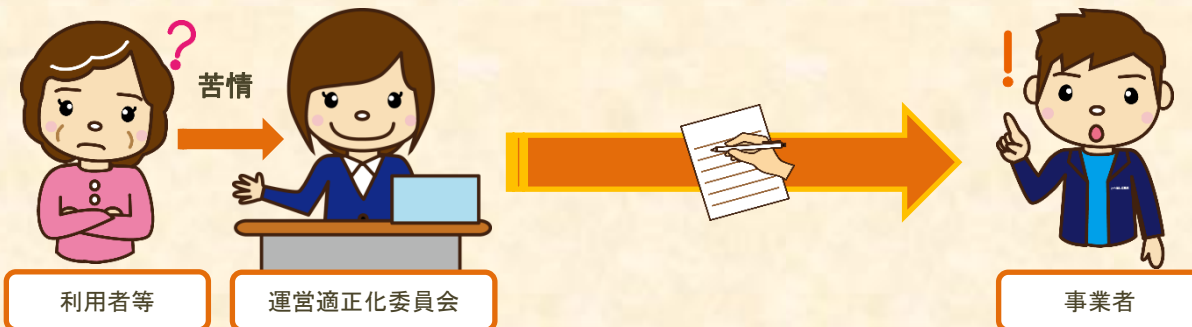
詳しくは次のページから

福祉サービス苦情解決の流れ



運営適正化委員会の 福祉サービス苦情解決の流れ①【苦情通知】

事業者の対応が…



福祉サービス利用者等（利用者等）から運営適正化委員会に苦情が申し出られた場合、運営適正化委員会の専門員（事務局職員）が利用者等から苦情内容を聞き取り『苦情通知書』にまとめます。苦情通知書の内容を利用者等に確認いただいた後に、苦情先の福祉サービス提供者（事業者）に『苦情通知』します。以下のような文書で通知されます。

なお、虐待や不当な行為があった場合は北海道知事への通報を行います。

【書式例】

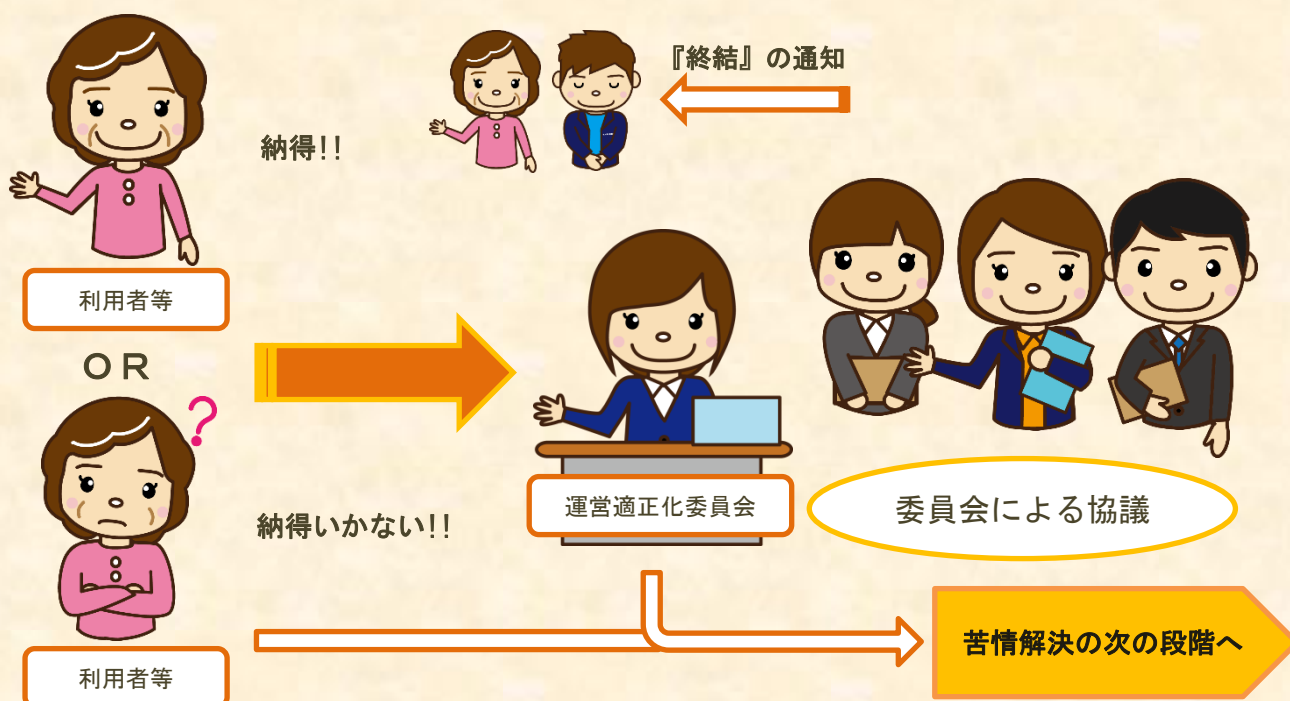
苦 情 通 知 書		令和 年 月 日										
<p>様</p> <p style="text-align: right;">北海道福祉サービス運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会 委員長</p> <p>下記の苦情の申出がありましたので、申出人の希望により通知します。 つきましては、この苦情に関する貴事業所の回答を文書にてお示してください。回答文書の様式は任意です。委員会に報告しますので、令和 年 月 日（ ）までに送付くださるようお願いいたします。 なお、回答文書は申出人に開示しますので、予め、ご承知おきください。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">苦情申出受理日</td> <td style="width: 30%;">令和 年 月 日（ ）</td> <td style="width: 20%;">利用者氏名</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>苦情申出人氏名</td> <td></td> <td>利用者との関係</td> <td></td> </tr> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center; vertical-align: middle;">苦 情 の 内 容</td> <td style="width: 80%;"></td> </tr> </table> </div>			苦情申出受理日	令和 年 月 日（ ）	利用者氏名		苦情申出人氏名		利用者との関係		苦 情 の 内 容	
苦情申出受理日	令和 年 月 日（ ）	利用者氏名										
苦情申出人氏名		利用者との関係										
苦 情 の 内 容												

運営適正化委員会の 福祉サービス苦情解決の流れ②【事業者回答】



苦情通知により、事業者には運営適正化委員会に対して『事業者回答』を提出いただきます。(様式は任意) 苦情通知から一定の期間内(原則約2週間後)までに提出いただきます。この『事業者回答』は、運営適正化委員会が利用者等に開示し感想(意見)を聞きます。

運営適正化委員会の 福祉サービス苦情解決の流れ③【委員会協議】



事業者からの『事業者回答』に対する利用者等の感想を踏まえ、運営適正化委員会(福祉サービス苦情解決委員会[委員])において協議します。委員会は概ね2カ月に1回開催しています。

利用者等が『事業者回答』に納得し、委員会としても異論がなければ苦情は『終結』し、利用者等、事業者の双方に文書で『終結』が通知されます。

利用者等が納得しない場合や委員会としてさらに確認すべき点がある場合などは、苦情解決の方法について検討、協議を継続します。

運営適正化委員会の 福祉サービス苦情解決の流れ④【ヒアリング・現地調査】



委員会（委員）による協議に基づき、次の方法で苦情解決にあたります。

申出人ヒアリング



利用者等



運営適正化委員会

委員会（委員、専門員）が利用者等から直接、苦情の詳細を聞きとり、解決の方向性を検討します。

事業者への現地調査



事業者



運営適正化委員会

委員会（委員、専門員）が事業者から直接、苦情となった事項の詳細や背景等を聞き、解決の方向性を検討します。管理者や関係する職員などにヒアリングするほか、関係資料の確認なども行います。

運営適正化委員会の 福祉サービス苦情解決の流れ⑤【事情調査結果通知書の通知】



申出人ヒアリング、事業者への現地調査の結果を踏まえ、委員会（委員）において協議し、事業者への『事情調査結果通知書』をまとめ、通知します。（事業者、利用者等の双方に送られます。）『事情調査結果通知書』には、苦情の背景等の分析、事業者として取り組むべき改善点についての提言などが含まれます。必要な場合には、事業者に『事情調査結果通知書』の受領後約3カ月を経た後の改善状況を報告していただきます。（『改善報告書』の提出〔様式は任意〕）

《『改善報告書』の情報開示について》



利用者等は委員会に対して、事業者が提出した『改善報告書』について『情報開示請求』することができます。『情報開示』の可否は委員会（委員）で協議されます。

委員会（委員）において開示することが適切と判断されれば『情報開示』として『改善報告書』の写しを利用者等に送付します。なお、委員会（委員）において、開示することが適切でないと判断され『情報開示請求』が却下される場合もあります。

※『情報開示』は匿名で苦情を申し出ている利用者等も請求できます。

運営適正化委員会の 福祉サービス苦情解決の流れ⑥【改善報告書の提出／委員会協議】



事業者から提出された『改善報告書』の内容をもとに、適切に改善されているかどうかの見解を委員会（委員）において協議します。

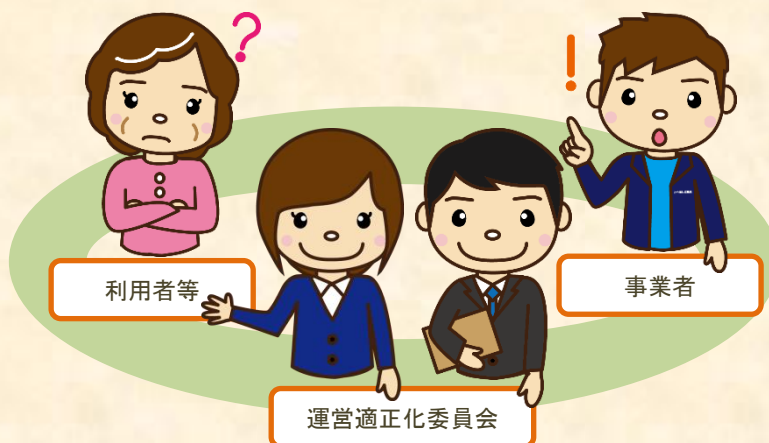
適切に改善されていると認められれば『改善報告書』が受理され、苦情の『終結』に向けた手続きが進められます。適切に改善されていると認めがたい事項がある場合は、『改善報告書』の再提出を求めます。

また、利用者等または事業者が『あっせん』を希望した場合は、その実施の可否について委員会（委員）で協議します。

※1 『あっせん』を希望できるのは、利用者等、事業者ともに『事情調査結果通知書』（流れ⑤参照）を受領してから3ヵ月又は6ヵ月以内です。（ケースによって異なります。）

※2 匿名で苦情を申し出ている利用者等が『あっせん』を希望することはできません。

運営適正化委員会の 福祉サービス苦情解決の流れ⑦【あっせん】



利用者または事業者が希望し、相手方が合意し、かつ、委員会（委員）が必要と判断した場合に、委員会（委員、専門員）が立会い、苦情について話し合いをする『あっせん』を行います。『あっせん』を行った場合は、話し合いの結果が利用者、事業者の双方にとって納得できるものとならない場合（不成立）も、苦情は『終結』となります。（相手方が『あっせん』を拒否した場合も、不成立となり、苦情の『終結』に向けた手続きが進められます。）

運営適正化委員会の 福祉サービス苦情解決の流れ⑧【終結】



委員会協議において、事業者側に適切に改善している状況が認められると判断されれば、苦情は『終結』となります。事業者には『改善報告書』の『受理』が文書で通知されます。

※上記のような流れの他に、苦情解決の過程において、利用者が苦情を取り下げた場合や事業者が現地調査の受入れを拒否するなど、事業者の協力が得られなくなった場合には、苦情は『終結』となります。

終わりに

運営適正化委員会では、このパンフレットでご紹介したような流れで、福祉サービスの「苦情」解決に取り組んでいます。しかし、「苦情」は当事者どうしでお話しされることが一番の解決の近道となります。

事業者の皆さまが、利用者、ご家族などの「希望、要望」に日頃からよく耳を傾ける。この実践により「希望、要望」が「苦情」に発展することを回避できるのではないかと考えます。

そして、もしも利用者やご家族などの方々の声が「苦情」に発展してしまい、当事者どうしのお話しで解決しないときには、利用者やご家族などの方々に北海道福祉サービス運営適正化委員会をご紹介します。



北海道福祉サービス運営適正化委員会 「福祉サービス苦情解決委員会」

〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地 かでる2. 7 3階

☎ (011) 204-6310

Fax (011) 204-6311

E-mail tekisei@vesta.ocn.ne.jp