

ふくし りょう
福祉サービスを利用している
みな
皆さまへ



ほっかいどうふくし うんえいてきせいかいいんかい 北海道福祉サービス運営適正化委員会

ふくし かん くじょうかいけつせいど あんない 福祉サービスに関する苦情解決制度のご案内

ほっかいどうふくし うんえいてきせいかいいんかい うんえいてきせいかいいんかい しゃかいふくしほうだい じょう
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

もと ほっかいどうしゃかいふくしきょうぎかい せっち しゃかいふくし ほうりつ いりょう せんもんか こうせい
基づき北海道社会福祉協議会に設置され、社会福祉、法律、医療などの専門家で構成される

こうせい ちゅうりつ だいさんしゃきかん ふくし くじょうかいけつ
公正、中立な第三者機関として「福祉サービスの苦情解決」にあたります。

じぎょうしゃ はな あ かいけつ じぎょうしゃ ちよくせつそうだん
「事業者との話し合いでは解決できなかった」「事業者には直接相談しにくい」など、

じぎょうしゃ ふくし くじょう うった うんえいてきせいかいいんかい
事業者ではないところに福祉サービスの苦情を訴えたいときには、運営適正化委員会に

そうだん
ご相談ください。



うんえいてきせいかいいんかい じぎょうしょ きょうりよく え
運営適正化委員会は、事業所のご協力を得ながら

くじょうかいけつ
苦情解決にあたります。

うんえいてきせいかいいんかい きょうせいてき じぎょうしょ ちょうさ はい
※運営適正化委員会は、強制的に事業所に調査に入ったり、

ほうこく もと しどう
報告を求めたり、指導したりはできません。

- こじん じょうほう がいぶ も
個人の情報が外部に漏れることはありません。
- いいん じむきょくしよくいん こじん ひみつ まも ぎむ か
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。
- くじょう もう で かた とくめい な の そうだん う
苦情を申し出る方が匿名（名乗らない）であっても相談をお受けします。
- そうだん むりょう
相談、あっせんなどはすべて無料です。

●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です。

●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います。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

員が調査やあつせんを行い、苦情の解決にあたります。

●相談方法

直接来所（予約が必要です）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。

うんえいてきせいはいんかい 福祉サービス苦情解決の流れ①【苦情通知】

じぎょうしゃ たいおう ふまん
事業者の対応に不満が…



運営適正化委員会の専門員（事務局職員）が苦情のある方（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。（苦情のお知らせ）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。

【苦情通知の例】

苦 情 通 知 書

令和 年 月 日

様

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

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。

記

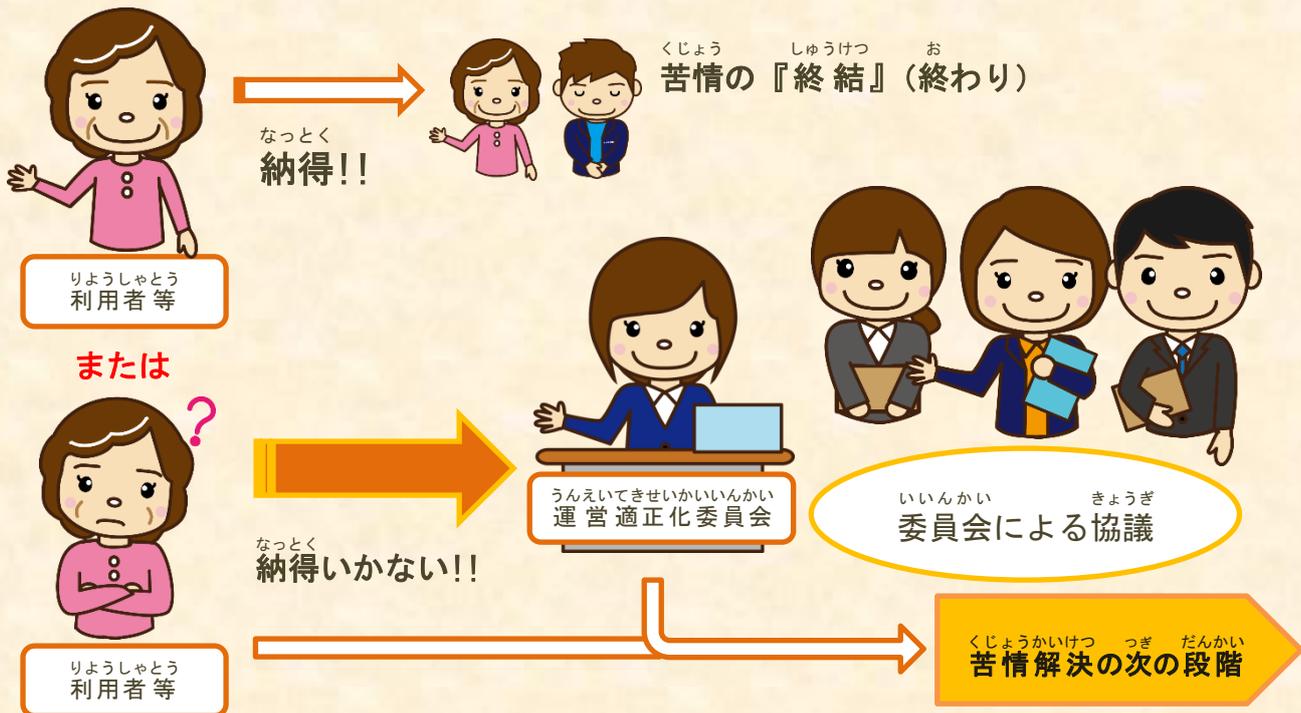
苦情申出受理日	令和 年 月 日（ ）	利用者氏名	
苦情申出人氏名		利用者との関係	
苦情の内容			

うんえいてきせいはいんかい 福祉サービス 苦情解決の流れ② 【事業者回答】
 運営適正化委員会の



くじょうつうち おく じぎょうしゃ うんえいてきせいはいんかい たい じぎょうしゃかいとう くじょう たい
 苦情通知を送ったら、事業者には運営適正化委員会に対して『事業者回答』(苦情に
 する答え)を提出いただきます。
 この『事業者回答』は、運営適正化委員会が利用者等に開示(お見せ)し感想(意見)
 を聞きます。

うんえいてきせいはいんかい 福祉サービス 苦情解決の流れ③ 【委員会協議】
 運営適正化委員会の



じぎょうしゃ じぎょうしゃかいとう たい りようしゃとう かんそう ふ うんえいてきせいはいんかい ふくし
 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、事業者の両方に文書で『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。



いいんかい いいん きょうぎ もと つぎ ほうほう くじょうかいけつ
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。

もうしでにん
申出人ヒアリング



りようしゃとう
利用者等

いいんかい くわ き と
委員会が詳しく聞き取り



うんえいてきせいはいんかい
運営適正化委員会

いいんかい いいん せんもんいん りようしゃとう ちよくせつ くじょう しょうさい き かいけつ ほう
委員会（委員、専門員）が利用者等から直接、苦情の詳細を聞き取り、解決の方
こうせい けんとう
向性を検討します。

じぎょうしゃ げんちちょうさ
事業者への現地調査



じぎょうしゃ
事業者

いいんかい くわ き と
委員会が詳しく聞き取り



うんえいてきせいはいんかい
運営適正化委員会

いいんかい いいん せんもんいん じぎょうしゃ ちよくせつ くじょう じこう しょうさい はいけいとう
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
き かいけつ ほうこうせい けんとう かんりしゃ かんけい しょくいん
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、
かんけいしりょう かくにん おこな
関係資料の確認なども行います。



もうしでんにん じじょうしゃ げんちちようさ けつか ふ しいんかい しいん きようぎ
 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』（調査の結果）をまとめ、通知します。（事業者、
 利用者等の両方に送られます。）『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』を受け取ってから約3カ月を経た後の
 改善状況を報告してもらいます。（『改善報告書』の提出）

かいぜんほうこくしょ じょうほうかいじ
 ≪『改善報告書』の情報開示について≫



りようしゃとう しいんかい たい じじょうしゃ ていしゆつ かいぜんほうこくしょ じょう
 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』（見ることが希望する）することができます。『情報開示』（見せる）
 するかどうかは委員会（委員）で協議されます。委員会（委員）において開示する
 （見せる）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（断られる）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。



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』（終わり）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られな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』（委員会が間に入り話し合い）を希望した場合は、それを実施するかどうかについて委員会（委員）で協議します。

※1 『あっせん』の申請（希望）は決められた期限までに行う必要があります。期限後にはできません。

※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。



利用者等または事業者が希望し、委員会（委員）が必要と判断し、かつ、相手方が合意（了解）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等、事業者の両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（断った）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。）

うんえいてきせいかいいんかい 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】



いいんかい 委員会において、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『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（途中）において、利用者等が苦情を取り下げた
 場合や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。

お 終わりに

北海道福祉サービス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。が、「苦情」は利用者やご家
 族などの方々と事業者で（当事者どうしで）お話しされることが一番の解決の近道
 です。

そして、当事者どうしのお話しで解決しないときや、
 事業者に直接相談しにくいときは、
 北海道福祉サービス運営適正化委員会にご相談ください。



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

○電話、来所（予約が必要）は、月から金曜日（祝祭日、年末
 年始を除く）の午前9時から午後4時まで相談受け付け。
 ○Fax、E-mailは24時間受け付け。