

令和5年度

# 栃木県運営適正化委員会事業報告書

栃木県運営適正化委員会

(社会福祉法人栃木県社会福祉協議会)

# 目 次

事業報告		
1	各委員会の実施状況 .....	1
	(1) 選考委員会の開催	
	(2) 運営適正化委員会の開催	
	(3) 運営監視委員会の開催	
	(4) 苦情解決委員会の開催	
2	運営監視事業の実施状況 .....	2
	(1) 市町社会福祉協議会への訪問調査	
	(2) とちぎ権利擁護センター契約件数	
3	苦情解決事業の実施状況 .....	4
	(1) 苦情相談等の概要	
	(2) 啓発・広報活動	
	(3) 研修会・セミナーの開催	
	(4) 巡回指導・巡回支援の実施	
	(5) 関係機関研修会・会議への参加	
	(6) 令和5年度苦情・相談受付件数	
関係資料	.....	15
委員名簿	.....	45

# 1 各委員会の実施状況

## (1) 運営適正化委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	R5. 5. 22(月) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・令和4年度事業報告について</li><li>・令和5年度事業計画(案)について</li></ul>

## (2) 運営監視委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	R5. 5. 22(月) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・令和5年度とちぎ権利擁護センター実績報告について(報告)</li><li>・令和5年度運営監視改善申し入れ事項に対する報告について(報告)</li><li>・令和6年度運営監視について</li></ul>
第2回	R6. 3. 8(金) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・令和5年度運営監視結果について</li><li>・令和6年度運営監視の実施について</li></ul>

## (3) 苦情解決委員会の開催

回数	期日・会場	内容
第1回	R5. 5. 22(月) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・継続審議 (2件)</li><li>・新規審議 (1件)</li></ul>
第2回	R5. 7. 20(木) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・継続審議 (2件)</li><li>・新規審議 (1件)</li></ul>
第3回	R5. 9. 21(木) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・継続審議 (1件)</li><li>・報告事項 (2件)</li></ul>
第4回	R5. 11. 29(水) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・新規審議 (1件)</li></ul>
第5回	R6. 1. 30(火) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・継続審議 (2件)</li></ul>
第6回	R6. 3. 12(火) 宇都宮市 とちぎ福祉プラザ	<ul style="list-style-type: none"><li>・継続審議 (1件)</li></ul>

## 2 運営監視事業の実施状況

### (1) 市町社会福祉協議会への訪問調査

「運営監視委員会による訪問調査実施要領」に基づき、日常生活自立支援事業（あすてらす）を実施している市町社会福祉協議会に訪問調査を行い、調査結果に基づき改善依頼事項を通知した。また、栃木県社会福祉協議会に対しては、次の改善事項について通知を行った。

なお、令和3年度から令和4年度にかけて、あすてらす事業が13の基幹的社会福祉協議会への委託方式から全市町社会福祉協議会（25市町社会福祉協議会）への委託方式に変更したことから、全ての市町社会福祉協議会を1年おきに訪問することとした。

#### 【市町社会福祉協議会訪問調査状況】

期日	訪問社会福祉協議会名
R5. 7. 5(水)	大田原市社会福祉協議会
R5. 7. 27(木)	真岡市社会福祉協議会
R5. 7. 27(木)	益子町社会福祉協議会
R5. 8. 22(火)	さくら市社会福祉協議会
R5. 9. 14(木)	栃木市社会福祉協議会
R5. 9. 20(水)	上三川町社会福祉協議会
R5. 10. 3(火)	茂木町社会福祉協議会
R5. 10. 3(火)	市貝町社会福祉協議会
R5. 10. 23(月)	那須町社会福祉協議会
R5. 11. 1(水)	那須塩原市社会福祉協議会
R5. 11. 20(月)	高根沢町社会福祉協議会
R5. 11. 20(月)	芳賀町社会福祉協議会
R5. 12. 5(火)	宇都宮市社会福祉協議会

#### 【栃木県社会福祉協議会に対する改善事項】

##### 1. 預貯金通帳と印鑑の管理について

預貯金通帳と印鑑がそれぞれ同じ職員により管理されている社協（支所含む）がありました。また、印鑑が会計責任者または出納責任者以外により管理されている社協（支所含む）がありましたので、リスクマネジメントの観点から、それぞれ別の職員による管理（職員配置等により管理者の分離が困難な場合には、二者以上で定期的な確認を実施するなど）ができるよう御指導をお願いいたします。

##### 2. 通帳・印鑑使用簿の管理について

通帳・印鑑を持ち出す際に、使用日時の記入漏れや使用者及び責任者等の確認印（または自筆署名）がなかった社協がありましたので、適切に記録できるよう管理簿の整備について御指導をお願いいたします。

### 3. 通帳残高の月次決裁について

日常使用する通帳の預金残高の確認の確認を月ごとに行われていない社協がありましたので、リスク管理の観点から、速やかに責任者等の決裁を受けるよう御指導をお願いいたします。

### 4. 日常使用する通帳の預金額が 50 万円を超えている利用者への対応について

日常使用する通帳の預金残高が 50 万円を超えている利用者について、県社協に協議書を提出していない社協がありましたので、適正に対応するよう御指導をお願いします。

また、利用者への働きかけの記録を残していない社協がありました。特に、預金の移動については本人の理解や同意・不同意の状況が客観的に分かるよう、記録について御指導をお願いいたします。

### 5. 支援計画の再評価及び見直しの適切な実施について

支援計画の再評価を定められた時期に実施していない社協がありました。また、利用者の生活状況が変化しているにも関わらず支援計画の変更がなされていない社協がありましたので、適正に実施するよう御指導をお願いいたします。

### 6. 個人情報管理について

利用者の個人情報の保管やデータ管理において、管理体制が不十分な社協が見受けられましたので、安全性の観点から利用目的外の使用や情報漏洩がないよう、管理体制の強化や体制整備について御指導をお願いします。

### 7. 予算の確保（実施体制の強化）について

社協によっては、待機者が多く緊急性の高い方から契約をしている等、申し込みから利用開始までに時間を要する例が見受けられました。日常生活自立支援事業は今後ますます需要が高まっていくことが見込まれます。適正な人員を配置し、必要な人に必要なサービスが時期を逸することなく行き渡るよう、実施体制の強化を図るための予算の確保に引き続き御尽力をお願いいたします。

### 8. 制度改正等に向けた働きかけについて

あすてらす利用者のキャッシュレスによる支払いや金融機関における各種手数料の発生など、本制度の発足時には想定し得なかった諸問題が生じており、市町社協も対応に苦慮しています。

つきましては、制度改正も含め、早急にこれらの問題解決を図るよう、全社協等への働きかけをお願いいたします。

(2) とちぎ権利擁護センター契約件数 (R6. 3. 31 現在)

宇 都 宮	足 利	栃 木	佐 野	鹿 沼	日 光	小 山	真 岡	大 田 原	矢 板	那 須 塩 原	さ く ら	那 須 鳥 山	下 野
94 (20)	76 (2)	56 (6)	77 (5)	96 (18)	51 (17)	92 (10)	25 (6)	72 (7)	28 (12)	130 (28)	17 (0)	20 (10)	25 (5)

上 三 川	益 子	茂 木	市 貝	芳 賀	壬 生	野 木	塩 谷	高 根 沢	那 須	那 珂 川	計
6 (1)	16 (3)	3 (1)	9 (0)	21 (3)	1 (0)	16 (8)	9 (2)	11 (5)	23 (3)	13 (4)	987 (176)

上段：契約数

下段：新規契約数

### 3 苦情解決事業の実施状況

(1) 苦情相談等の概要

令和5年4月～令和6年3月の苦情及び相談受付件数は、総数122件であった。そのうち苦情として扱ったものは98件あり、その他は苦情まで至らない相談や、苦情解決制度に関する照会であった。(P.8～9参照)

(2) 啓発・広報活動

- ・苦情相談窓口周知のためのポスターを配布した。
- ・県内市町行政・社協へ苦情解決制度周知を依頼した。

(3) 研修会・セミナーの開催

事業名	期日・会場	内 容	参加人数
福祉サービス苦情解決研修会	R5. 12. 13(水)	講義「福祉サービス事業者に求められる苦情対応について～事例に基づくクレーム対応方法など～」 講師 有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵氏	242人

(4) 巡回指導・巡回支援の実施

「福祉サービス苦情解決巡回指導及び巡回支援実施要領」に基づき、福祉サービス事業所を訪問し、苦情解決体制整備等への支援を行った。(高齢1か所、障害2か所)

(5) 関係機関研修会・会議への参加

会議等名	期日・会場	内 容
運営適正化委員会事業 研究協議会 (主催) 全国社会福祉協 議会	R5. 7. 12(水) 東京都 全国社会福祉協議会	(1) 行政説明 「社会福祉と取り巻く状況と苦情解決の仕組 みの取り組み方針について」 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 (2) 基調報告 「運営適正化委員会事業のあり方に関する検討 会報告書について」 立教大学 教授 平野 方紹氏 (3) 説明 「運営適正化委員会事業の現状と課題・今後の 運営について」 全国社会福祉協議会政策企画部 「日常生活自立支援事業の現状と課題・今後の 運営について」 全国社会福祉協議会地域福祉部 (4) 実践報告 「運営適正化委員会事業における実践報告」 ①事業所支援の取組み (岩手県) ②運営監視業務における現地調査の工夫 (徳島 県) (5) グループ協議 ①事業所支援への取組み ②運営監視業務における現地調査の工夫 ③行政 (都道府県/市町村) との連携について ④相談支援機関の連携について
介護サービス相談担当 者連絡会 (主催) 栃木県国民健康 保険団体連合会	R5. 8. 31(木) 栃木県国民健康保険団 体連合会	(1) 報告事項 ①令和4年度介護サービスに係る苦情・相談の 状況について ②令和5年度事業計画について (2) 事例発表 ①「事故報告書記載内容のチェックポイント等 について」 「実地検査対応等について」 栃木県保健福祉部高齢対策課

会議等名	期日・会場	内 容
		介護サービス班 久保 みなみ氏 ②「運営適正化委員会における苦情解決の事例」 栃木県運営適正化委員会
関東甲信越静ブロック 運営適正化委員会委員 長等連絡会及び相談員 連絡会	R5. 10. 25(水) 東京都飯田橋セントラ ルプラザ	(1) 提出議題の協議 (2) 情報交換
運営適正化委員会相談 員研修会 (主催) 全国社会福祉協 議会	R5. 10. 30(月)～31(火) 東京都 全国社会福祉協議会	(1) 説明 「運営適正化委員会の役割と現状」 全国社会福祉協議会政策企画部 (2) 講義 「障害者施設における苦情相談への対応と福 祉サービスの質の向上の取り組み」 講師 社会福祉法人佐賀西部コロニー 多良岳福祉園 施設長 中尾富嗣氏 「運営適正化委員会の現状と今後に向けて」 講師 立教大学 教授 平野 方紹氏 (3) グループによる情報交換 (4) 講義・演習 「苦情相談対応ー精神障害者の理解と相談援助 の知識・技術のいかし方ー」 講師 愛知淑徳大学 教授 瀧 誠氏 (5) 事例検討 (対応のポイント)



## (6) 令和5年度苦情・相談受付件数

(月別対応状況)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	10	11	14	10	6	6	5	14	5	6	3	8	98
相談	2	0	2	1	3	4	4	1	2	0	3	2	24
計	12	11	16	11	9	10	9	15	7	6	6	10	122

(月別受付方法)

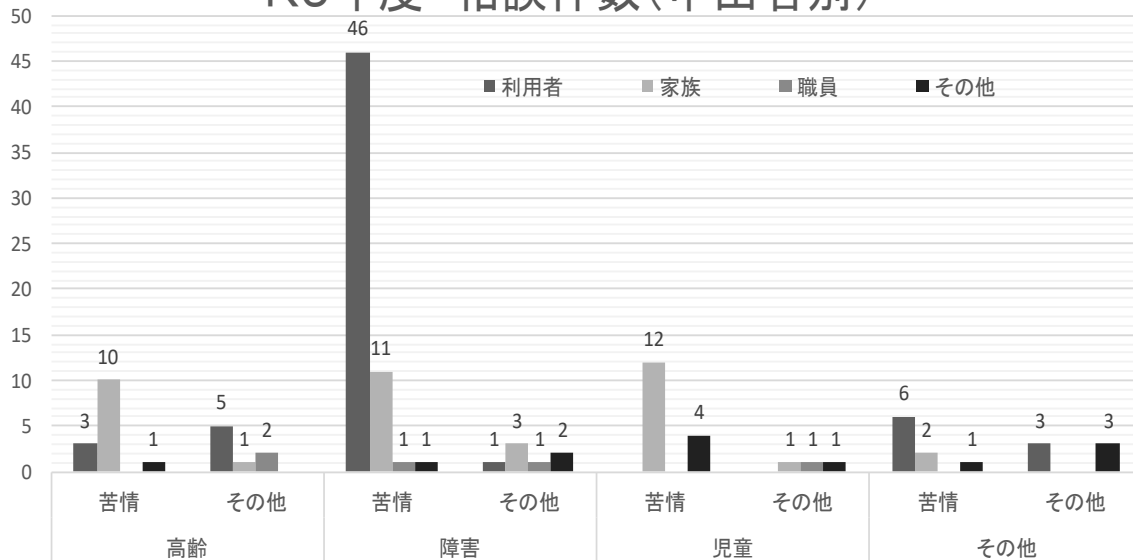
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	10	11	13	10	8	10	8	14	7	6	6	9	112
書面(※)	2		1	1	1		1					1	7
来所			2					1					3
その他													
計	12	11	16	11	9	10	9	15	7	6	6	10	122

※書面：郵便、FAX、メール

(申出者の状況)

	高齢		障害		児童		その他		計		合計	割合
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他		
利用者	3	5	46	1			6	3	55	9	64	52.5%
家族	10	1	11	3	12	1	2		35	5	40	32.8%
職員		2	1	1		1			1	4	5	4.1%
その他	1		1	2	4	1	1	3	7	6	13	10.7%
計	14	8	59	7	16	3	9	6	98	24	122	100%
合計	22		66		19		15		122			
割合	18.0%		54.1%		15.6%		12.3%		100%			

## R5年度 相談件数(申出者別)



令和5年度苦情・相談内容、対応方法別

事業所 種別	内 容	苦 情						一般 相談 (※)
		受付 件数	苦情解決の結果					
			相 談 助 言	紹 介 伝 達	あ っ せ ん	通 知	そ の 他	
高齢	①サービス内容（職員の待遇）	2	1				1	
	②サービス内容（サービスの質や量）	3		2			1	1
	③説明・情報提供	6	2	3			1	
	④利用料							
	⑤被害・損害							
	⑥権利侵害	1		1				1
	⑦その他	3	1	2				5
	計	15	4	8			3	7
障害	①サービス内容（職員の待遇）	12	2				10	1
	②サービス内容（サービスの質や量）	15	8	1			6	1
	③説明・情報提供	16	8	2			6	
	④利用料	1					1	1
	⑤被害・損害	1	1					
	⑥権利侵害	2	1				1	2
	⑦その他	10	6	2			2	4
	計	57	26	5			26	9
児童	①サービス内容（職員の待遇）	2	1				1	1
	②サービス内容（サービスの質や量）	4	3	1				
	③説明・情報提供	3	3					
	④利用料							
	⑤被害・損害	2	2					1
	⑥権利侵害	1		1				
	⑦その他	4	3	1				1
	計	16	12	3			1	3
その他	①サービス内容（職員の待遇）	3		3				
	②サービス内容（サービスの質や量）	4	2				2	
	③説明・情報提供	1					1	
	④利用料							
	⑤被害・損害							
	⑥権利侵害							
	⑦その他	2	2					5
	計	10	4	3			3	5
R5年度 計	①サービス内容（職員の待遇）	19	4	3			12	2
	②サービス内容（サービスの質や量）	26	13	4			9	2
	③説明・情報提供	26	13	5			8	
	④利用料	1					1	1
	⑤被害・損害	3	3					1
	⑥権利侵害	4	1	2			1	3
	⑦その他	19	12	5			2	15
	計	98	46	19			33	24

(※一般相談＝具体的な苦情ではないもの、問い合わせなど)

- ・相談助言＝運営適正化委員会事務局による助言・傾聴
- ・紹介伝達＝他の専門機関への紹介、行政機関への伝達
- ・あっせん＝運営適正化委員会によるあっせん
- ・通 知　＝都道府県知事への通知
- ・その他　＝事業所への伝達・改善申し入れ等、上記以外の対応をしたもの
- ・継続中　＝次年度へ継続したもの

## 令和5年度相談・苦情事例と対応状況（抜粋）

	相談・苦情事例	種別	対応
1	親族間で面会方法の対応が違う。本社へ苦情を申し入れ面会が可能になったが、施設長の対応に納得がいかない。	高齢	他機関紹介
2	ケアマネ、訪問看護に対する利用料の支払い及びその経過における説明不足。	高齢	他機関紹介
3	勤務時間中の職員の飲酒及び勤務態度について。	高齢	他機関紹介
4	自分で金銭管理をしたいが、担当職員が高圧的な態度で相談ができない。	高齢	他機関紹介
5	家事援助の買い物時のポイント付与について説明を求めたら、訪問回数を減らされた。さらに他の事業所を探すように言われた。	高齢	他機関紹介
6	介護放棄を認め、利用料金の返金をして欲しい。	高齢	委員会対応
7	適切なサービスが受けられているのかどうか不安がある。	高齢	他機関紹介
8	DS利用時に自宅のカギが紛失した。その際の職員の対応への不満。	高齢	事業所伝達
9	入所予定が直前にキャンセルされた。入所にむけかかった費用を返して欲しい。	高齢	他機関紹介
10	ケアマネの不適切な発言や上から目線の対応が不満。	高齢	助言
11	第三者委員に相談をしたところ、事務局から連絡してほしいと言われた。第三者委員に直接相談できない。苦情相談の方法や第三者委員の位置づけがおかしいのではないかと。直接相談することができないことについての明確な説明もない。	高齢	事業所伝達
12	ケアマネの対応に納得ができない。障害者年金の受給申請の件についての説明がない。	障害	助言
13	相談計画支援業務の利用を一方向的に解約すると言ってきた。説明が足りない。	障害	事業所伝達
14	他の利用者が起こしたトラブルのとぼっちりが自分にくる。また、トラブル発生時に職員が対応しない。	障害	助言
15	GH居室への侵入、物品損失。	障害	助言
16	利用契約解除に関する対応について。	障害	委員会対応
17	業務放棄に対する説明責任及び謝罪。	障害	事業所伝達
18	各種書類への氏名や生年月日の記載が間違っており、雑である。訂正を依頼しても訂正してくれない。	障害	事業所伝達
19	利用している事業所が自分にあっていない、通うのをやめたい。	障害	助言
20	体調不良時の職員の対応が不十分。職員の高圧的な態度を改めて欲しい。	障害	事業所伝達
21	利用者間トラブルによる不当解雇。	障害	事業所伝達
22	男性利用者に対する差別的な職員の言動に疑問がある。	障害	事業所伝達
23	家族に対する相談や説明がなく、一方向的にGHの退所を求められた。	障害	事業所伝達
24	必要なサービスが受けられないとこに対する行政への不満。	障害	傾聴
25	相談支援専門員を付けてくれない。必要なサービス提供をしてもらえない。	障害	助言

## 令和5年度相談・苦情事例と対応状況（抜粋）

	相談・苦情事例	種別	対応
26	給料の未払い。	障害	他機関紹介
27	退院後に居室が変更されていた。物品の窃盗やストーカー行為の疑いがある職員がいる。	障害	事業所伝達
28	相談時の職員の接遇に疑問がある。	障害	事業所伝達
29	利用者間トラブルがあり、精神的に苦痛である。	障害	助言
30	職員の接遇に問題がある。	障害	事業所伝達
31	自分しか知らない情報を他の指導者が知っている。権利侵害ではないか。	障害	事業所伝達
32	就労先のA型事業所の代表者の暴言等について。	障害	事業所伝達
33	重要事項説明書が交付されていない。急に利用が継続できないと言われた。代表者が怒鳴りつけてくる。	障害	事業所伝達
34	同行支援が受けられなくなったこと、食費の支払い方法について納得できない。	障害	事業所伝達
35	契約解除に納得ができない。作業工賃についても不明確。対応に関して謝罪してほしい。	障害	事業所伝達
36	他の利用者の言動により嫌な思いをしている。トラブル時の職員の対応に不満がある。	障害	事業所伝達
37	利用者間トラブルから契約解除命令が送られてきた。謝罪もしたが納得したわけではない。	障害	事業所伝達
38	障害者福祉サービスの利用に関する制度への不満。	障害	傾聴
39	契約内容と請求内容が違う。実際に提供されたサービスと請求金額に相違がある。何度か説明を求めたが、説明内容がその都度違い困惑している。	障害	事業所伝達
40	現在利用している事業所が何をしようとしているのか不明である。工賃200円が妥当かどうか知りたい。	障害	事業所伝達
41	自身のお金の管理について職員と話がかみ合わない。外泊したいが認めてもらえない。	障害	事業所伝達
42	グループホームの職員に相談したが自分の希望が通らない。	障害	助言
43	事業所内で衣類の洗濯をされると言われたが、納得がいかない。	障害	事業所伝達
44	GH利用に伴う規則、禁止事項が多い。レクリエーション費の用途について説明してほしい。	障害	事業所伝達
45	サービス提供回数を減らすと言われた。その理由に納得ができない。	障害	助言
41	ならし保育がすずまない。2週間経過しても、1日1時間で、園に問い合わせても説明がない。	児童	話し合い推奨
42	利用者アンケートの書き直しについての説明が不足している。	児童	助言
43	規定に沿った送迎について保護者が理解してくれない。	児童	他機関紹介

## 令和5年度相談・苦情事例と対応状況（抜粋）

	相談・苦情事例	種別	対応
44	第三者委員の連絡先を教えてくれない。寄付金と言いながらも、強制的と感じざるをえない。	児童	委員会対応
45	園長の対応が高圧的で、自分の間違いを認めようとしない。	児童	他機関紹介
46	安全確保のためにも園長の運転をやめて欲しい。運動会延期の理由に納得できない。	児童	助言
47	利用時の事故に関する説明不足。その後の対応について。	児童	他機関紹介
48	折り返しの電話連絡がない。退所の手続きができずに困っている。	児童	事業所伝達
49	子ども園でのトラブルに対してわが子に責任転嫁する園長の対応に納得がいかない。	児童	話し合い推奨
50	保育園から登園拒否されている。その理由が納得できない。	児童	話し合い推奨
51	サービス利用時の送迎に柔軟に対応してもらえず、仕事を辞めることになった。「家庭そのものを支援する」と言いながら、実際にはやっていることが違う。	児童	助言
52	放課後等デイサービスで虐待されている動画を撮影したがどうすればよいか。	児童	他機関紹介
53	利用児童が代表者から身体的・心理的な虐待を受けている。	児童	他機関紹介
54	貸付の相談に行ったが、対応をした職員の言葉遣いがおかしい。	その他	事業所伝達
55	家族の居場所を教えてくれない。	その他	傾聴
56	車イス貸し出しに関する、問合せ事項に対する対応不十分。	その他	事業所伝達
57	生活保護費の支給に関する問い合わせ時の対応職員への苦情。	その他	傾聴
58	フードバンクで食料提供を断られた。	その他	事業所伝達
59	お金の相談に行ったが、以前は貸してくれると言っていたのに、貸すことができないと言われ納得できない。	その他	助言
60	日常生活自立支援事業の利用継続についての説明不十分。	その他	助言
61	あすてらすを利用している。1日1,000円では生活できない。	その他	話し合い推奨

【参考】事業開始（H12.6）からR6.3.31まで

●種別・申出人の属性

	利用者		家族		職員		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
H12年度	3			2		53			3	55
H13年度	8	47	17	6	3	55	4	64	32	172
H14年度	8	14	14	36	1	32	3	23	26	105
H15年度	10	29	20	40	4	35	3	12	37	116
H16年度	7	21	19	54	1	42	7	30	34	147
H17年度	10	10	26	20	6	17	6	44	48	91
H18年度	10	3	22	5	2	20	5	13	39	41
H19年度	16	10	30	16	2	31	7	14	55	71
H20年度	13	14	23	27	5	50	13	10	54	101
H21年度	10	26	25	30	5	11	1	25	41	92
H22年度	10	29	25	22	5	12	3	12	43	75
H23年度	20	24	16	3	1	2	5	8	42	37
H24年度	25	5	11	1	7	3	3	5	46	14
H25年度	13	17	26	15	3	6	1	9	43	47
H26年度	12	10	14	12	3	7	3	3	32	32
H27年度	13	20	24	13	6	1	5	5	48	39
H28年度	24	10	20	3	2	6		1	46	20
H29年度	25	31	19	7	5	1	1	6	50	45
H30年度	25	9	28	5	1	2	10	12	64	28
R1年度	32	30	31	16	2	4		12	65	62
R2年度	57	22	22	4	3	7	2	4	84	37
R3年度	43	30	19	14	2	9	3	6	67	59
R4年度	38	13	43	2	0	4	2	9	83	28
R5年度	55	9	35	5	1	4	7	6	98	24
<b>合計</b>	<b>487</b>	<b>433</b>	<b>529</b>	<b>358</b>	<b>70</b>	<b>414</b>	<b>94</b>	<b>333</b>	<b>1,180</b>	<b>1,538</b>

【参考】事業開始（H12.6）からR6.3.31まで

●苦情対象事業所の種別毎件数

	高齢		障害		児童		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
H12年度	1	1	2	2				52	3	55
H13年度	12	13	13	55	3	42	4	62	32	172
H14年度	7	22	13	38	3	4	3	41	26	105
H15年度	12	31	12	46	4	10	9	29	37	116
H16年度	10	40	15	58	3	6	6	43	34	147
H17年度	18	22	22	32	3	6	5	31	48	91
H18年度	15	8	12	8	1	3	11	22	39	41
H19年度	16	12	23	10	2	3	14	46	55	71
H20年度	19	11	20	28	5	4	10	58	54	101
H21年度	12	13	16	28	9	18	4	33	41	92
H22年度	19	11	18	25	4	8	2	31	43	75
H23年度	15	6	18	23	4	3	5	5	42	37
H24年度	13	6	23	5	7		3	3	46	14
H25年度	14	5	25	11	1	4	3	27	43	47
H26年度	18	13	8	12	2	2	4	5	32	32
H27年度	13	6	25	8	5	2	5	23	48	39
H28年度	12	5	20	8	7	1	7	6	46	20
H29年度	11	5	25	29	8	2	6	9	50	45
H30年度	12	4	34	16	9	2	9	6	64	28
R1年度	11	15	33	30	12	5	9	12	65	62
R2年度	13	11	48	17	6	3	17	6	84	37
R3年度	11	12	35	16	8	3	13	28	67	59
R4年度	14	4	47	11	15	3	7	10	83	28
R5年度	14	8	59	7	16	3	9	6	98	24
<b>合計</b>	<b>312</b>	<b>284</b>	<b>566</b>	<b>523</b>	<b>137</b>	<b>137</b>	<b>165</b>	<b>594</b>	<b>1,180</b>	<b>1,538</b>

● 申出の内容、結果

年 度	内 容	苦 情							一 般 相 談
		受付 件数	苦情解決の結果						
			相 談 助 言	紹 介 伝 達	あ っ せ ん	通 知	そ の 他	継 続 中	
H12年度 ～ H29年度 計	①②サービス内容	415	195	58		3	156	3	165
	③説明・情報提供	66	32	14			19	1	34
	④利用料	18	2	7			8	1	13
	⑤被害・損害	51	18	13		1	17	2	25
	⑥権利侵害	61	17	15		5	21	3	29
	⑦その他	172	71	59	1		41		1,062
	計	783	335	166	1	9	262	10	1,328
R1年度 計	①②サービス内容	43	21	3			19		19
	③説明・情報提供	8	3				4	1	3
	④利用料	1		1					1
	⑤被害・損害	5	2	2				1	2
	⑥権利侵害	1	1						
	⑦その他	7	2	2			3		37
	計	65	29	8			26	2	62
R2年度 計	①②サービス内容	39	19	7			13		2
	③説明・情報提供	22	11	1			10		1
	④利用料	2	2						
	⑤被害・損害	2	1	1					1
	⑥権利侵害	9	2	5			2		
	⑦その他	10	5	3			1	1	33
	計	84	40	17			26	1	37
R3年度 計	①②サービス内容	31	10	6			15		1
	③説明・情報提供	9	1				8		
	④利用料	1						1	1
	⑤被害・損害	2	1				1		1
	⑥権利侵害	8	3				5		
	⑦その他	16	12				4		56
	計	67	27	6			33	1	59
R4年度 計	①②サービス内容	46	23	7			13	3	2
	③説明・情報提供	14	6	2			6		
	④利用料	2		2					
	⑤被害・損害	9		8			1		1
	⑥権利侵害	8	3	2			3		
	⑦その他	4	1	3					25
	計	83	33	24			23	3	28
R5年度 計	①②サービス内容	45	17	7			21		4
	③説明・情報提供	26	13	5			8		
	④利用料	1					1		1
	⑤被害・損害	3	3						1
	⑥権利侵害	4	1	2			1		3
	⑦その他	19	12	5			2		15
	計	98	46	19			33		24
H12.6～ R5.3.31 合計	①②サービス内容	619	285	88		3	237	6	193
	③説明・情報提供	145	66	22			55	2	38
	④利用料	25	4	10			9	2	16
	⑤被害・損害	72	25	24		1	19	3	31
	⑥権利侵害	91	27	24		5	32	3	32
	⑦その他	228	103	72	1		51	1	1,228
	合計	1,180	510	240	1	9	403	17	1,538



## 関係資料

- 社会福祉法（抜粋）・社会福祉法施行令（抜粋）・社会福祉法施行規則（抜粋）
- 運営適正化委員会等の設置要綱
- 栃木県選考委員会設置規程
- 栃木県運営適正化委員会規程
- 栃木県運営適正化委員会における運営監視事業実施要綱
- 栃木県運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱
- 栃木県運営適正化委員会事務局要領
- 運営監視委員会による訪問調査実施要領
- 福祉サービス苦情解決巡回指導及び巡回支援実施要領

## 社会福祉法（抜粋）

### （福祉サービスの質の向上のための措置等）

第七十八条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

- 2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

### （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）

第八十一条 都道府県社会福祉協議会は、第一百十条第一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）

第八十二条 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）

第八十三条 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、人格が高潔であつて、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）

第八十四条 運営適正化委員会は、第八十一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）

第八十五条 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)

第八十六条 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)

第八十七条 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。

## 社会福祉法施行令（抜粋）

#### (運営適正化委員会の委員の定数及び選任)

第十五条 法第八十三条に規定する運営適正化委員会(以下「運営適正化委員会」という。)の委員(第四項及び第五項並びに第二十四条を除き、以下単に「委員」という。)の定数は、福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告及び福祉サービスに関する苦情の解決の相談、助言、調査又はあっせんの事務を第二十条第一項に規定する合議体が適切に行うために必要かつ十分なものとして、都道府県社会福祉協議会が定める数とする。

2 都道府県社会福祉協議会は、前項に規定する定数を変更しようとするときは、運営適正化委員会の意見を聴かなければならない。

3 委員は、都道府県社会福祉協議会に置かれる選考委員会の同意を得て、都道府県社会福祉協議会の代表者が選任する。

4 前項の選考委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を営業者を代表する委員及び公益を代表する委員各同数をもつて組織する。

5 第三項の選考委員会の委員は、都道府県社会福祉協議会の代表者が選任する。この場合においては、あらかじめ、厚生労働省令で定めるところにより、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業を営業者その他の関係者の意見を聴かなければならない。

6 前三項に規定するもののほか、選考委員会に関し必要な事項は、厚生労働省令で定める。

#### (委員の任期)

第十六条 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

#### (委員の解任)

第十七条 都道府県社会福祉協議会の代表者は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認めるときは、これを解任することができる。

#### (運営適正化委員会の委員長)

第十八条 運営適正化委員会に委員長一人を置き、委員の互選によってこれを定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

#### (運営適正化委員会の会議)

第十九条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

- 2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることができない。
- 3 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

#### (合議体)

第二十条 運営適正化委員会は、委員のうちから委員長が指名する者をもって構成する合議体(以下「合議体」という。)で、次に掲げる事項に係る案件を取り扱う。

- 一 福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告
  - 二 福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあっせん
- 2 合議体に長を一人置き、当該合議体を構成する委員の互選によってこれを定める。
  - 3 合議体を構成する委員の定数は、三人以上であって運営適正化委員会が定める数とする。
  - 4 合議体は、これを構成する委員の過半数(三人をもって構成する合議体にあつては、これを構成する委員のすべて)が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。
  - 5 合議体の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、長の決するところによる。
  - 6 運営適正化委員会において別段の定めをした場合のほかは、合議体の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

#### (運営適正化委員会の事務局)

第二十一条 運営適正化委員会の事務を処理させるため、運営適正化委員会に事務局を置く。

- 2 事務局に、事務局長のほか、所要の議員を置く。
- 3 事務局長は、委員長の命を受けて、局務を掌理する。

#### (委員等の秘密保持義務)

第二十二条 委員若しくは運営適正化委員会の事務局の職員又はこれらの職にあつた者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない

#### (情報の公開)

第二十三条 運営適正化委員会は、毎年少なくとも一回、運営適正化委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

## 社会福祉法施行規則（抜粋）

### （選考委員会の委員の選任に関する意見の聴取）

第二十条 令第十五条第三項に規定する選考委員会（以下「選考委員会」という。）の委員の選任に当たっては、都道府県社会福祉協議会が定める方法であって、次の各号のいずれかに該当するものによるものとする。

- 一 一定の期間を指定して意見書の提出を受け付ける方法
- 二 あらかじめ公示した期日及び場所において意見を聴取する方法
- 三 前二号の方法に準ずるものとして都道府県社会福祉協議会が定める方法

### （選考委員会の委員の任期）

第二十一条 選考委員会の委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

- 2 委員は、再任されることができる。

### （選考委員会の委員長）

第二十二条 選考委員会に、公益を代表する委員のうちから委員が選挙する委員長一人を置く。

- 2 委員長は、会務を総理し、選考委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、公益を代表する委員のうちからあらかじめ委員長が指名する者が、その職務を代理する。

### （選考委員会の会議）

第二十三条 選考委員会は、委員長が招集する。

- 2 選考委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を営む者を代表する委員及び公益を代表する委員の各二分の一以上が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。
- 3 選考委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

### （苦情の解決のあっせんの申請）

第二十四条 法第八十五条第一項に規定する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（以下「当事者」という。）は、法第八十三条に規定する運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）に対し、法第八十五条第二項に規定するあっせん（以下「あっせん」という。）の申請をすることができる。

- 2 前項のあっせんの申請をしようとする者は、次の事項を記載した申請書を運営適正化委員会に提出しなければならない。
  - 一 申請者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあっては代表者の氏名
  - 二 当事者の一方からの申請をしようとするときは、他方の当事者の氏名又は名称及び住所又は居所並びに法人にあっては代表者の氏名

三 あっせんを求める事項

四 その他あっせんを行うに際し参考となる事項

**(他の当事者への通知等)**

第二十五条 運営適正化委員会は、当事者の一方からあっせんの申請があったときは、他方の当事者に対し、その旨を通知するとともに、相当の期間を指定して、当該申請に係る事件をあっせんに付することに同意するかどうかを書面をもって回答すべきことを求めなければならない。

2 前項の規定により回答を求められた者が同項に規定する期間内に回答をしなかったときは、あっせんに付することに同意しなかつたものとみなす。

3 運営適正化委員会は、当事者の一方からあっせんの申請があった場合において、他方の当事者がこれに同意しなかったときは、その旨を申請者に通知しなければならない。

**(あっせんへの付託等)**

第二十六条 運営適正化委員会は、当事者の双方からあっせんの申請があったとき、又は前条の規定により当事者の一方からあっせんの申請があった場合において他方の当事者がこれに同意したときは、令第二十条第一項に規定する合議体(以下「合議体」という。)によるあっせんに付するものとする。ただし、運営適正化委員会は、事件がその性質上あっせんをするのに適当でないと認めるとき、又は申請者が不当な目的のみだりにあっせんの申請をしたと認めるときは、あっせんに付さないことができる。

2 運営適正化委員会は、申請に係る事件をあっせんに付したときは、その旨及び当該事件のあっせんを行う合議体を構成する委員の氏名を当事者に通知しなければならない。

3 運営適正化委員会は、申請に係る事件を第一項ただし書の規定によりあっせんに付さないこととしたときは、理由を付した書面をもって当事者にその旨を通知しなければならない。

**(あっせん)**

第二十七条 あっせんを行う合議体は、当事者間をあっせんし、双方の主張の要点を確かめ、実情に即して事件が解決されるように努めなければならない。

2 あっせんを行う合議体は、事件が解決される見込みがないと認めるときは、あっせんに打ち切ることができる。この場合においては、あっせんに打ち切ることとした理由を付した書面をもって当事者にその旨を通知しなければならない。

## 運営適正化委員会等の設置要綱

### 1. 運営適正化委員会について

#### (1) 委員の定数について

運営適正化委員会の委員の定数については、社会福祉法施行令第2条第1項の規定により、都道府県社会福祉協議会が定めることとしている。なお、運営適正化委員会の委員の定数を定めるに当たっては、次に留意すること。

- ① 委員の定数は、福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告（以下「運営監視事務」という。）の件数及び福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあっせん（以下「苦情解決事務」という。）の件数等の運営適正化委員会の事務量その他各地域の特性等の事情を勘案して、運営適正化委員会が運営監視事務及び苦情解決事務（以下「委員会事務」という。）を効率的かつ適切に行うことができる数とする必要があること。
- ② 委員会事務を効率的かつ適切に行うことができるよう必要な事務分担等を可能にするために運営適正化委員会に合議体を設け、合議体において具体的な委員会事務を取り扱うことから、運営適正化委員会の定数は、委員会事務を行うのに必要な合議体の数及び合議体を組織する委員数を具体的に考慮して定めなければならないこと。

#### (2) 委員の構成について

運営適正化委員会の委員の構成については、公正性を旨とする委員会の性格に鑑みるとともに、多様な事例に対して適正に機能を発揮し得るものとするため、次の①から③の各分野（①については、アからウの3分野）の学識経験を有する者を選任すること。この際、各分野から複数人を委員とすることが望ましく、また、特定の分野を代表する者が多数を占めることのないようにすること。

##### ① 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員

次の各分野から、社会福祉全般に関して学識経験を有する者を選任すること。

##### ア 公益を代表する者

民生委員・児童委員、社会福祉士、介護福祉士、社会福祉に係る学問を教授する者等

##### イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等の当事者団体及びその家族会等の関係者

##### ウ 福祉サービスの提供者を代表する者

福祉サービスの提供に実際に従事する者。なお、公平性の観点から福祉サービ

ス利用援助事業の従事者は適切ではないこと。

また、委員の選任に当たっては次の点に留意すること。

- ・ アの委員はイ又はウに該当する者であってはならないこと。
- ・ イ及びウの委員数は、必ず同数でなければならないこと。
- ・ 公平性の確保のため、特定分野への偏りを避ける趣旨から、イ及びウの委員の合計は、委員総数の概ね3分の1以内とすべきこと。

② 法律に関し学識経験を有する者である委員

法律全般に関する学識経験のほか、財務・会計に関する学識経験を有する者を選任できるようにすること。

③ 医療に関し学識経験を有する者である委員

医療全般に関する学識経験のほか、精神医療に関する学識経験を有する者（医師、精神保健福祉士等）を選任できるようにすること。

上記①から③までによるほか、運営適正化委員会において、運営監視事務を取り扱う合議体の委員及び苦情解決事務を取り扱う合議体の委員を選考する際に、支障が生じないように十分配慮すること。

(3) 委員の選任等について

① 委員の選任手続きについて

運営適正化委員会の委員については、都道府県社会福祉協議会の代表者が、選考委員会の同意を得て選任すること（選考委員会の組織については2. 参照。）。

具体的には、都道府県社会福祉協議会が決定した運営適正化委員会の委員の定数及び構成に基づき、委員候補者を都道府県社会福祉協議会においてあらかじめ選考し、当該委員候補者を選考委員会に提案し、その同意を得るものとする。

② 委員候補者の選考に当たっての留意点

ア 広く関係団体や行政機関の意見等を参考にし、特定団体の意見のみを重んじることをしないようにすること。

イ 公正な判断が可能であり、福祉サービスの利用者及び福祉サービス提供者の信頼を得ることができる者を選考すること。

ウ 委員会事務の重要性を理解し、運営適正化委員会に常に出席し、委員会事務に従事することのできる者を選考すること。

エ 選考委員会の委員を委員候補者として選考することはできないこと。

オ 委員候補者を選考委員会に提案する際には、運営適正化委員会の委員の定数及び構成並びに各委員候補者が代表している分野、有している学識等を示すこと。

カ 選考委員会の同意を得られなかった委員候補者があった場合には、当該委員候補者が代表する分野と同じ分野を代表する別の者を再度、委員候補者として選考し、選考委員会に提案すること。



キ 任期満了、定数の増員又は欠員の補充の場合における委員の選考についても、上記アからカまでによること。

ク 委員の選考については、情報の公開に努め、透明性を確保すること。

(4) 委員の任期について

① 委員の任期は、二年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とすること。

② 委員は、再任されることができること。

(5) 委員の解任について

都道府県社会福祉協議会の代表者は、運営適正化委員会の委員が心身の故障によりその職務に支障があると認めるとき、又は職務上の義務違反等の委員たるに適しない非行があると認めるときは、委員を解任することができること。

(6) 委員長について

① 運営適正化委員会の委員長は、委員の互選により選出されるものであるが、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を委員長とすることは、公平性を旨とする運営適正化委員会の性格に鑑み不相当であること。また、委員長の職務を代理する委員についても同様であること。

② 委員長は、会務を総理し、運営適正化委員会を代表すること。

③ 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理すること。

(7) 運営適正化委員会の会議について

① 運営適正化委員会は、委員長が招集すること。

② 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることができないこと。

③ 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによること。

(8) 合議体について

① 設置について

運営適正化委員会には、それぞれ1以上の運営監視事務を取り扱う合議体及び苦情解決事務を取り扱う合議体を設置すること。

② 構成する委員及び運営について

合議体を構成する委員については、次の点に留意し、運営監視事務又は苦情解決事務を適切に行うことができるよう適当な委員を委員長が指名すること。

なお、当該合議体の適切な運営に支障がないと認められる場合には、委員が複数の合議体の構成員を兼ねることができる。

#### ア 運営監視合議体について

##### a 運営監視のための合議体の設置

運営監視合議体は、福祉サービス利用援助事業の実施主体（都道府県社会福祉協議会から委託を受けて実施する者を含む。以下、同じ。）が行う事業の透明性、公平性を担保し、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、現地調査又は勧告を行うものとする。

##### b 合議体の委員の構成

合議体を構成する委員については、法律、財務・会計、医療、福祉（公益を代表する委員並びに各同数の福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者及び福祉サービスの提供者を代表する者とする。（2）①参照。）の専門的知識を有する者をもって構成するものとする。

##### c 合議体の会議の開催

運営監視合議体の会議は、最低2ヶ月に1回以上開催すること。ただし、案件により開催の必要がない場合には、この限りではない。

#### イ 苦情解決合議体について

##### a 苦情解決のための合議体の設置

苦情解決合議体は、福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査又はあっせんを行う。

##### b 合議体の委員の構成

合議体を構成する委員については、事業の公正性を確保するとともに、多様な苦情に対応し得るようにするため、次によること。

○ 社会福祉に関し学識経験を有する委員、法律に関し学識経験を有する委員及び医療に関し学識経験を有する委員のいずれも1名以上を構成員とし、委員の持つ学識経験が、合議体全体として多様となるようにすること。

○ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者又は福祉サービスの提供者を代表する者として選任された委員や利害関係者など苦情の解決において中立・公正な判断を行うのに適当でないと認められる者を充てることはできないこと。

##### c 合議体の会議の開催

苦情解決合議体の会議は、最低2ヶ月に1回以上開催すること。

③ 長について

合議体の長については、当該合議体を構成する委員の互選により選出されるものであるが、次に留意すること。

ア 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者である委員又は福祉サービスの提供者を代表する者である委員が構成員である場合に、これらの委員を合議体の長とすることは、委員会事務における中立性確保の観点から不適当であること。また、長の職務を代理する委員についても同様であること。

イ 運営適正化委員会の委員長が合議体の長を兼ねることは差し支えないこと。

ウ 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることは、各合議体の責任の所在を明確にする必要性に鑑み望ましくないこと。

④ 合議体の会議について

ア 合議体は、合議体の長が招集すること。

イ 合議体は、これを構成する委員の過半数(三人をもって構成する合議体にあつては、これを構成する委員のすべて)が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。

ウ 合議体の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、長の決するところによる。

エ 運営適正化委員会において別段の定めをした場合のほかは、合議体の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

(9) 事務局について

① 事務局の行う事務について

運営適正化委員会の事務局は、運営適正化委員会の補助機関であり、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つて事務局において行うことが適当と委員長が認めるもの(以下「局務」という。)を処理すること。

② 事務局長その他事務局職員について

事務局長その他事務局職員の選任等については、次によること。

ア 事務局長その他事務局職員は、局務に専従するものとし、事務局職員の数、局務を掌理するのに支障のない人数としなければならないこと。

イ 事務局長その他事務局職員については、都道府県社会福祉協議会の代表者が、都道府県社会福祉協議会の職員のうちから、局務を適切に行うことができる者を選任すること。

③ 事務局長その他事務局職員は、身分上は、都道府県社会福祉協議会の職員の身分を有するものであるが、職務上は、事務局長にあつては委員長の命に従い、その他事務局職員にあつては事務局長の指揮を受けるものであるので、都道府県社会福祉

協議会の代表者が、事務局長その他事務局職員に対して、選任等人事に関する事項以外に、業務命令等を行うことはできないこと。

(10) 委員及び職員の守秘義務について

- ① 運営適正化委員会の委員及び事務局の職員は、その職務上知り得た秘密を漏らしはならないこと。なお、その職務を退いた後も同様であること。
- ② 現に運営適正化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。

(11) 情報公開及び事業報告について

- ① 事業の透明性を確保する観点から、運営適正化委員会は少なくとも年に1回、その組織及び事業の状況等について報告書を作成し、これを公表すること。  
具体的には、
  - ・ 運営適正化委員会の委員の氏名及びその所属する合議体名
  - ・ 処理した案件の概要及び件数
  - ・ 選考委員会の委員の氏名及びその委員が代表している分野等につき、個人のプライバシーに配慮しつつ、可能な限り情報の公表を行うこと。
- ② 運営適正化委員会に対する都道府県社会福祉協議会の代表者や理事の責任体制の確保及び監督を可能とするため、運営適正化委員会は、理事会に対し、少なくとも年に1回、事業の状況等について報告すること。

(12) 運営適正化委員会に関する定款記載事項について

都道府県社会福祉協議会は、設置する運営適正化委員会についての都道府県社会福祉協議会における位置付け等を明確にするため、次の事項を定款に記載すること。

- ① 運営適正化委員会の設置
- ② 運営適正化委員会の委員の定数
- ③ 理事会への事業報告義務

2. 選考委員会の委員について

(1) 委員の選任等について

都道府県社会福祉協議会の代表者は、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者その他の関係者の意見を聴いて、それぞれ同数の福祉サービスの利用者を代表する者、社会福祉事業を経営する者を代表する者及び公益を代表する者を選考委員会の委員に選任する。選考委員会の委員の選任については、次のとおり行うこと。

- ① 委員の選任手続きについて

選考委員会の委員の選任については、厚生省令で規定する方法の中から、あらかじめ社会福祉協議会が定める方法により、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者その他の関係者の意見を聴くものとし、具体的には次のア～ウのいずれかの方法による。

なお、いずれの場合であっても、関係者が特定の候補者に対して異議を申し立てる際には、当該候補者が選考委員として不適切である理由を明確にして行うこととする。

また、選考委員会の委員の選考基準、委員の構成等は、合理的な説明が可能なものでなければならない。

ア あらかじめ社会福祉協議会が選考委員会の委員候補者を選考し、当該候補者を各種広報や公共団体の掲示板などに公示するとともに、これを関係者に十分な周知をするための手段を講じた上で、一定の期間を定めて意見書の提出を受け付けるもの。この際、一定の期間とは2週間程度を目途とし、また意見書については、当該候補者について不適切と思う者について、その旨及び不適切とする理由を明記させる形式で行う。この際、他に推薦すべき者がいる場合には、当該推薦者氏名とその推薦理由を記載させることも考えられる。

イ 都道府県社会福祉協議会が指定し、一定期間公示した期日及び場所において、都道府県社会福祉協議会があらかじめ選考した委員候補者につき、住民、関係者から意見の聴取を行うもの。この際、一定期間とは2週間程度とする。

ウ 上記ア又はイに類する方法で、都道府県社会福祉協議会があらかじめ定める方法。

具体的には、あらかじめ社会福祉協議会が選考委員会の委員候補者を選考し、当該候補者を各種公報や、公共団体及び市町村社会福祉協議会の掲示板などに公示するとともに、これを関係者に十分な周知をするための手段を講じた上で、都道府県社会福祉協議会及び都道府県社会福祉協議会が福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）の業務の一部を委託する市町村社会福祉協議会（以下「基幹的社会福祉協議会」という。）の窓口において、一定の期間（1週間程度）を定めて意見書の提出を受け付けるもの。この際、都道府県社会福祉協議会及び基幹的社会福祉協議会においては、必要に応じて意見書の代筆を行う等、意見書の提出を行おうとする関係者に対して、必要な便宜を図ることとし、当該期間内の意見の提出に困難がないよう、配慮すること。なお、基幹的社会福祉協議会において意見の受付をした場合には、FAX等により、当該意見を速やかに都道府県社会福祉協議会に送付することとする。

なお、意見書に記載すべき内容等については、アと同じである。

## ② 委員の選任の際の留意点

ア 福祉サービスの利用者を代表する委員及び社会福祉事業を営業者を代表する

る委員の選任については、特定の分野・団体に偏ることのないように調整し、できるだけ多くの関係者の意見が反映されるようにすること。

イ 公益を代表する委員については、大学教授、マスコミ関係者、民生委員・児童委員、社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、医師、弁護士等の公益を代表する委員としてふさわしい者であって、福祉サービスの利用者を代表する者又は社会福祉事業を営む者を代表する者に該当しない者を選任すること。

ウ 運営適正化委員会の委員又は委員候補者を選考委員会の委員として選任することはできないこと。

## (2) 定数について

選考委員会の委員の定数は、各都道府県内においてできるだけ多くの関係団体の意見が反映されることを考慮して定めること。

## (3) 委員の任期

- ① 選考委員会の委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- ② 委員は、再任されることができる。

## (4) 委員長

- ① 選考委員会に、公益を代表する委員のうちから委員が選挙する委員長一人を置く。
- ② 委員長は、会務を総理し、選考委員会を代表する。
- ③ 委員長に事故があるとき又は欠けたときは、公益を代表する委員のうちからあらかじめ委員長が指名する者がその職務を代行する。

## (5) 選考委員会の会議

- ① 選考委員会は、委員長が招集する。
- ② 選考委員会は、利用者を代表する委員、社会福祉事業を営む者を代表する委員及び公益を代表する委員の各二分の一以上が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。
- ③ 選考委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

## (6) 報酬について

交通費等の実費弁償を除き無報酬とすること。

## 栃木県選考委員会設置規程

### (目的)

第1条 この規程は、栃木県運営適正化委員会の委員を選考するため、栃木県選考委員会（以下「選考委員会」という。）を設置することを目的とする。

### (委員構成及び委嘱)

第2条 選考委員会は、次の各号に掲げる者で構成し、栃木県社会福祉協議会会長（以下「県社協会長」という。）が委嘱する。

- |                     |    |
|---------------------|----|
| (1) 公益を代表する者        | 2名 |
| (2) 福祉サービス利用者を代表する者 | 2名 |
| (3) 社会福祉事業経営者を代表する者 | 2名 |

2 県社協会長は、選考委員会委員を委嘱するにあたり、選考委員会委員候補者の公示を行ない、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者、その他の関係者から意見を聴取しなければならない。

3 選考委員会委員に欠員が生じ、補充選任する場合についても、前項の規定によるものとする。

4 公示及び意見聴取に関する事項は、別に定める。

### (機能)

第3条 選考委員会は、県社協会長が選考、提案した運営適正化委員会委員候補者について審議を行う。

### (任期)

第4条 選考委員会委員の任期は、2年とする。但し再任を妨げない。

2 補充により選任された委員の任期は、前任者の残任期間とする。

### (委員長)

第5条 選考委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、委員長及び副委員長は公益を代表する者の中から選出する。

2 委員長は、会務を総理し、選考委員会を代表する。

3 委員長に事故あるとき、又は欠けたときは副委員長がその職務を代行する。

### (会議)

第6条 選考委員会は、利用者を代表する委員、社会福祉事業を営業者を代表する委員及び公益を代表とする委員の各2分の1以上の出席がなければ、その議事を開き、議

決をすることができない。

2 選考委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。

3 会議は、原則として公開とする。

(その他)

第7条 この規程に定めるもののほか、選考委員会に必要な事項は、県社協会長が別に定める。

附 則

この規程は、平成12年6月7日から施行する。

附 則

この規程は、平成18年9月28日から施行する。



## 栃木県運営適正化委員会規程

### (設置)

第1条 社会福祉法第83条の規定に基づき、栃木県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に栃木県運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会という。」）を置く。

### (目的)

第2条 運営適正化委員会は、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、福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

### (運営適正化委員会の職務)

第3条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、勧告等に関すること。
- (2) 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- (3) 虐待等のおそれがある場合の知事への通知に関すること。
- (4) その他、本委員会の目的達成に必要なこと。

### (委員)

第4条 運営適正化委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより、県社協会長が選任する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表とする者 7名
- (2) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 3名
- (3) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名
- (4) 法律に関し学識経験を有する者 2名
- (5) 医療に関し学識経験を有する者 3名

2 県社協会長は、運営適正化委員会委員の選任に当たり、栃木県選考委員会（以下「選考委員会」という。）の同意を得なければならない。

3 選考委員会に関する事項は、別に定める規定による。

### (任期)

第5条 運営適正化委員会委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(委員の解任)

第6条 県社協の会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認めるときは、これを解任することができる。

(委員長等)

第7条 運営適正化委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、公益を代表する委員、法律及び医療に関し学識経験を有する委員の中から委員の互選によってこれを定める。

- 2 委員長は会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、副委員長がその職務を代理する。

(会議)

第8条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

- 2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることができない。
- 3 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(合議体)

第9条 運営適正化委員会に次の各号に掲げる合議体を置く。

- (1) 第3条第1項第1号に掲げる職務を行う合議体 (以下「運営監視委員会」という。)
- (2) 第3条第1項第2号に掲げる職務を行う合議体 (以下「苦情解決委員会」という。)
- 2 運営監視委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
  - (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 2名
  - (2) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 3名
  - (3) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名
  - (4) 法律に関し学識経験を有する者 1名
  - (5) 医療に関し学識経験を有する者 1名
- 3 苦情解決委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
  - (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 5名

- (2) 法律に関し学識経験を有する者 1名
- (3) 医療に関し学識経験を有する者 2名
- 4 第1項に規定する合議体それぞれに委員長1名、副委員長1名を置き、公益を代表する委員、法律及び医療に関し学識経験を有する委員の中から、委員の互選によりこれを定める。
- 5 委員長は会務を総理し、合議体を代表する。
- 6 委員長に事故あるときは、副委員長が合議体を代表する。
- 7 合議体は、委員長が招集する。
- 8 合議体は、委員総数の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。
- 9 合議体の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、合議体委員長の決するところによる。
- 10 本委員会において別段の定めをした場合のほかは、合議体の議決をもって本委員会の議決とする。
- 11 その他、合議体の運営について必要な事項は別に定める。

(運営監視事務の手続き)

第10条 第3条第1項第1号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定める。

(苦情解決のあっせん等の手続き)

第11条 第3条第1項第2号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定める。

(委員の守秘義務)

第12条 運営適正化委員会の委員又は委員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報の公開)

第13条 運営適正化委員会は、年に1回、運営適正化委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表する。

(事務局)

第14条 運営適正化委員会の事務を行うため、運営適正化委員会に事務局を置く。

- 2 運営適正化委員会の事務局職員又は職員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

3 その他事務局に関する事項は、運営適正化委員会委員長が別に定める。

(その他)

第15条 この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会及びその事務局の運営等に必要事項は、運営適正化委員会が別に定める。

附 則

この規程は、平成12年9月26日から施行する。

附 則

この規程は、平成14年9月30日から施行する。

附 則

この規程は、平成18年9月28日から施行する。

## 栃木県運営適正化委員会における運営監視事業実施要綱

### 第1 実施目的

栃木県運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）における福祉サービス利用援助事業（以下「利用援助事業」という。）に関する運営監視事業は、栃木県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）が行う利用援助事業の透明性、公正性を担保し、あわせて利用者からの苦情を解決することで運営の適正化を図ることを目的とする。

### 第2 実施主体

事業は、県社協に設置する運営適正化委員会が実施する。

### 第3 事業の実施体制

運営監視事業に係る個別的具体的な案件については、運営適正化委員会に設置される運営監視委員会により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び運営監視委員会の組織等については、社会福祉法（昭和26年法律第45号）、社会福祉法施行令（昭和33年政令第185号）、社会福祉法施行規則（昭和26年厚生省令第28号）、及び運営適正化委員会等の設置要綱（平成12年6月7日社援第1353号社会・援護局長通知）の定めるところによる。

### 第4 運営適正化委員会の機能・権限

運営適正化委員会は、次に掲げることの監視及び苦情の解決を行い、県社協（県社協が事業の一部を委託する場合には、当該委託先を含む。）に対して、助言、現地調査、勧告を行う。

- (1) 利用援助事業全般の監視
- (2) 利用援助事業の利用に関する苦情の解決

### 第5 事業全般の実施状況の監視

- 1 運営適正化委員会は県社協から利用援助事業の実施状況について、定期的に報告を受け、事業全般が適正に運営されているかどうかを把握し、利用援助事業の円滑かつ効果的な実施のために、県社協に対して助言や勧告を行う。
- 2 運営適正化委員会は次の事項について県社協より報告を受ける。
  - ① 事業報告（相談の受付・契約締結・解約の状況、運営に関するマニュアル等の整備状況、契約様式等の整備状況、職員体制の整備状況、職員の資質向上のための取り組み状況、記録の保存状況、個人情報の管理状況等を含む。）
  - ② 決算報告
  - ③ 書類等預かりサービスの実施状況

- ④ 契約締結審査会の実施状況
- ⑤ 福祉サービス利用援助契約の個別ケースの実施状況
- ⑥ その他委員会が報告を求めるもの

## 第6 苦情の解決

- 1 運営適正化委員会は利用援助事業に関する苦情があった場合に、現地調査を含む必要な調査を実施して事実関係を明らかにし、苦情の解決を図る。
- 2 運営適正化委員会は、県社協へ利用援助事業の改善を勧告し、その実施状況を監視する。

## 第7 監視結果等の通知

運営適正化委員会による検討の結果、示される助言や勧告などについては、県社協に通知する。また、苦情に対する解決策については、県社協及び苦情を申し出た者に通知する。

## 第8 情報の公開

- 1 利用援助事業の実施状況を把握するために用いる資料等は個人のプライバシーに関わるものを含むことから、運営適正化委員会資料は非公開とする。
- 2 運営適正化委員会の公平性、客観性を示すため、事業実施の評価方法や個別の評価を行った事例の総数などは、個人のプライバシーを侵害する恐れのない範囲で公開する。
- 3 苦情解決についても同様とするが、苦情を申し出た者から関係資料の開示請求があった場合には、公開する。

### 附 則

この要綱は、平成12年9月26日から施行する。

### 附 則

この要綱は、平成18年9月28日から施行する。

### 附 則

この要綱は、平成19年9月27日から施行する。

# 栃木県運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱

## 第1 実施目的

栃木県運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）における福祉サービスに関する苦情解決事業（以下「事業」という。）は、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、助言、相談、調査若しくはあつせん又は知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的とする。

## 第2 実施主体

事業は、栃木県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が実施する。

## 第3 事業の実施体制

苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、運営適正化委員会に設置される苦情解決委員会（以下「委員会」という。）により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び委員会の組織等については、社会福祉法（昭和26年法律第45号）、社会福祉法施行令（昭和33年政令第185号）、社会福祉法施行規則（昭和26年厚生省令第28号）、及び運営適正化委員会等の設置要綱（平成12年6月7日社援第1353号社会・援護局長通知）の定めるところによる。

## 第4 事業の対象範囲

### 1 対象とする「福祉サービス」の範囲

事業の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すべての福祉サービスとする。

ただし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合には、対象範囲を拡大しても差し支えない。

### 2 対象とする「苦情」の範囲

事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

#### (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情

- ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

#### (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て

- ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
- ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

### 3 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情  
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て  
民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

## 第5 事業の実施方法

### 1 苦情の受付等

- (1) 苦情の申出は、委員又は常設の事務局が、できる限り常時受け付ける。
- (2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人（以下「申出人」という。）の意向の確認を行う。  
その際、事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行う。  
なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者（以下「事業者」という。）との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨する。
- (3) 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等に関する内容の苦情を受けた場合には、知事に対し、速やかに通知する。
- (4) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行う。

### 2 解決方法の検討

申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討する。

- ① 事情調査
- ② 申出人への助言
- ③ 申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん
- ④ 知事への通知

### 3 事情調査

苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、おおむね次の手順で事情調査を行う。

- ① 事業者に対する苦情内容の通知
- ② 聴き取り又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



#### 4 解決方法の決定

- (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行う。
- (2) 事情調査の結果、申出人その他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場合は、知事に対し、速やかに通知する。
- (3) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申入れを適切に行う。
- (4) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対し、委員会の行うあっせんについて紹介する。

#### 5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次による。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、委員会の委員があっせん員になる。
- (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とする。
- (3) 話し合いのみで解決ができないと認められる場合は、委員会のあっせん案の提示についての要否を申出人及び事業者の双方から確認する。
- (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には、委員会においてあっせん案を作成し、申出人及び事業者に提示する。

#### 6 結果の確認

必要に応じて、不調に終わったものを除き、一定期間経過後に申出人及び事業者から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認する。

#### 7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行う。

#### 8 標準処理期間

事例の積み重ねにより、苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表する。

### 第6 その他関連事業の実施について

#### 1 広報・啓発活動

事業について、利用者、事業者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすくするとともに、事業者が安心して事業を利用することができるようにするため、事業に関するパンフレットを作成して配布するなど、広報・啓発に努める。

## 2 社会福祉事業の経営者等に対する研修会

苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、事業者等に対して必要な研修を実施する。

## 3 巡回指導について

事業者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、事業者の求めに応じて巡回指導を行う。

## 4 調査研究について

苦情を適切に解決した事例を蓄積することにより、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、円滑な事業の実施に資するための調査研究を行う。

また、調査研究の成果を書籍等にするなどの取組みを行う。

## 第7 他の苦情解決の仕組み等との関係について

福祉サービスに関する苦情への対応については、地方自治体、事業者団体などにおいて相談窓口が設けられつつあるが、さまざまな苦情解決の仕組みが整備されることは望ましいことであり、どの仕組みを利用するかは、利用者の選択によることが基本である。

なお、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、栃木県国民健康保険団体連合会（以下「県国保連合会」という。）において対応することが基本であるが、利用者の選択により運営適正化委員会の事業を活用することも当然可能である。

このような前提の中では、介護報酬の一部負担分の支払に関する苦情等、運営適正化委員会での対応が難しい苦情については、県国保連合会の窓口を紹介するなど、苦情の内容等に応じた適切な対応を行うことが重要であるため、関係機関との密接な連絡体制の整備に努める。

また、生活福祉資金等、独自の審査機関等を設けているものについては、苦情解決の調査に当たってこれらの機関に照会する等の対応を行う。

### 附 則

この要綱は、平成12年9月26日から施行する。

### 附 則

この要綱は、平成18年9月28日から施行する。

## 栃木県運営適正化委員会事務局要領

### (目 的)

第1条 この要領は、栃木県運営適正化委員会規程第14条第3項に基づき、栃木県運営適正化委員会事務局（以下「事務局」という。）に関して、必要な事項を定めることを目的とする。

### (事 務)

第2条 事務局の行う事務については、次に掲げる事業及び栃木県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）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、事務局において行うことが適当と委員長が認めるもの（以下「局務」という。）を処理する。

- (1) 栃木県運営適正化委員会規程第3条に定める事項に関する事務
- (2) 福祉サービスに関する苦情（以下「苦情」という。）の受付及び相談
- (3) 事務局で処理することが適当と委員会で判断した、苦情への対応
- (4) 苦情対応に関する市町の関係機関・団体等への支援及び研修
- (5) 苦情対応に関する事業者への支援及び研修
- (6) 苦情対応に関する調査研究
- (7) 苦情対応に関する広報啓発
- (8) 福祉サービス利用援助事業（とちぎ権利擁護センター）の運営監視に関する調査及び資料等の準備
- (9) その他、委員長が必要と認める事務

### (職 員)

第3条 事務局には次の職員を置き、栃木県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）会長がこれを選任する。

- (1) 事務局長 1名
  - (2) 事務局職員 若干名（社会福祉施行令に議員と規定する者）
  - (3) 事務局長は、県社協会長が適任と認めた県社協職員をもって充てることとする。
  - (4) 事務局職員は、県社協会長が適任と認めた県社協職員をもって充てることとし、他部所課と兼務は行わず、事務局の専任として局務に専従するものとする。
- 2 事務局に、第1項に定める職員の他に必要に応じて、専門性を有する嘱託職員等を置くことができる。

### (職 責)

第4条 事務局長は、委員長の命を受け、事務局の業務をつかさどり、事務局職員を指揮監督する。

2 事務局職員は、委員長及び事務局長の命を受けて局務に従事する。

(事務局長の専決事案)

第5条 事務局長が決裁する事案は、次のとおりとする。

- (1) 事務局の運営に関する事。
- (2) 職員の事務分担に関する事。
- (3) 職員の出張、休暇に関する事。
- (4) 嘱託職員等の採否に関する事。
- (5) 文書の処理に関する事。
- (6) その他、定例的な事項に関する事。

(文書の取扱)

第6条 事務局の文書は、次のとおりとする。

- (1) 委員長等の決裁を必要とする起案等に関しては、委員会事務局専用の回議書を使用する。
- (2) 事務局長の判断で県社協会長等の決裁が必要とされる事案は、合議とする。
- (3) その他、必要な事項に関しては、県社協の諸規定によるものとする。

(経 理)

第7条 委員会及び事務局の会計は、県社協事務局で取扱うことができるものとする。

(準 用)

第8条 この規程に定めのない事項は、県社協の諸規定を準用する。

附 則

この要領は、平成18年9月28日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年9月27日から施行する。

## 運営監視委員会による訪問調査実施要領

### 1 目的

福祉サービス利用援助事業（社会福祉法第81条）を実施する栃木県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）及び事業の一部を委託している基幹的社会福祉協議会（以下「基幹的社協」という。）に対し、事業に関する助言又は勧告を行うことにより、事業の透明性、公正性を担保するとともに、事業の適正な運営確保を目的とする。

### 2 実施方法

基幹的社協に対し、次の方法で実施する。なお、県社協については、運営監視委員会において運営状況等の報告を求める。

#### (1) 調査の趣旨

福祉サービス利用援助事業は金銭管理や預かりサービスを通じて利用者の生活を支援しているが、特に、日常生活支援のための金銭管理サービスは、常にリスク管理が重要であるため、基幹的社協における金銭の取扱い及び管理体制並びに事業実施体制等の調査を実施する。

#### (2) 調査の方法

事前資料の提出及び担当委員による訪問調査

#### (3) 調査内容

以下の事項について調査することとし、具体的な調査項目は毎年度運営監視委員会において定める。

- ア 預かり書類の管理・保管状況
- イ 契約内容の履行状況
- ウ 援助記録の状況
- エ 契約終了時の業務の実施状況
- オ 基幹的社協内部での事業実施体制

#### (4) 基幹的社協の事前資料等の準備

基幹的社協は、調査に要する必要資料を事務局の求めに応じ、事前に準備するものとする。

#### (5) 出席者

訪問調査は、基幹的社協の事務局長及び専門員の立会いとし、必要に応じ関係職員の出席を求める。

### 3 調査結果の評価及び通知

調査終了後、担当委員による評価をもとに運営監視委員会において審議を行い、結果を基幹的社協及び県社協に通知する。また、基幹的社協及び県社協に対して指摘事項の改善報告書の提出を求める。

### 4 その他

訪問調査等の方法については、必要に応じ運営監視委員会で見直すことができる。

#### 附 則

この要領は、平成27年4月1日から施行する。

## 福祉サービス苦情解決巡回指導及び巡回支援実施要領

### 第1 目的

この要領は、栃木県運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第6の3の規定に基づく巡回指導及び第6の1に基づく広報・啓発活動の一環として行う巡回支援について必要な事項を定める。

### 第2 対象

巡回指導、巡回支援の対象は、社会福祉法第2条に定める社会福祉事業を提供する、次のいずれかの事業者とする。

- (1) 巡回指導、巡回支援を希望する事業者
- (2) 委員会が選定する事業者

### 第3 内容

巡回指導、巡回支援を行う内容は、次のとおりとする。

- (1) 事業者の苦情解決体制に関すること
- (2) 事業者が行った苦情解決に関すること

### 第4 体制

原則として、委員会委員及び事務局職員が事業所を訪問し、指導支援を行うものとする。

### 第5 手続き

巡回指導、巡回支援を行う手続きは、次のとおりとする。

- (1) 巡回指導、巡回支援を希望する事業者については、巡回指導、巡回支援申込書により委員会事務局に申込みものとする。
- (2) 委員会が選定する事業者については、事業者の同意を得たうえで行うものとする。

### 第6 書面による助言等

巡回指導、巡回支援の結果、必要と認められる場合は、書面により助言等を行う。

#### 附 則

この要領は、平成19年6月15日から施行する。

#### 附 則

この要領は、平成26年5月30日から施行する。

---

発行 令和6年5月  
発行者 栃木県運営適正化委員会  
(社会福祉法人栃木県社会福祉協議会内)  
〒320-8508  
宇都宮市若草 1-10-6 とちぎ福祉プラザ内  
TEL 028-622-2941 FAX 028-622-2316

---