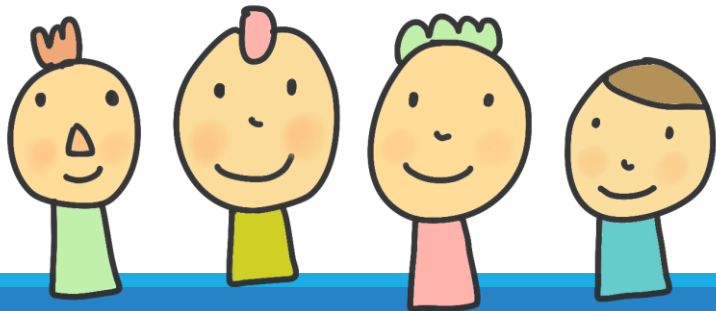


福祉サービスにおける 苦情解決制度

令和8年1月28日 神奈川県／第3回集団指導講習会
「障がい者の苦情相談窓口について」



かながわ福祉サービス運営適正化委員会

◎ 社会福祉法(1/2)

第八章 福祉サービスの適切な利用

第2節 福祉サービスの利用の援助等

○(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。

※ 福祉サービス：

第一章 総則 第2条

この法律において「社会福祉事業」とは、第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。

○(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。

◎ 社会福祉法(2/2)

○(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**の解決のあつ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。

◎「福祉サービス運営適正化委員会」の県社協における位置づけ

「点線」の意味するところ

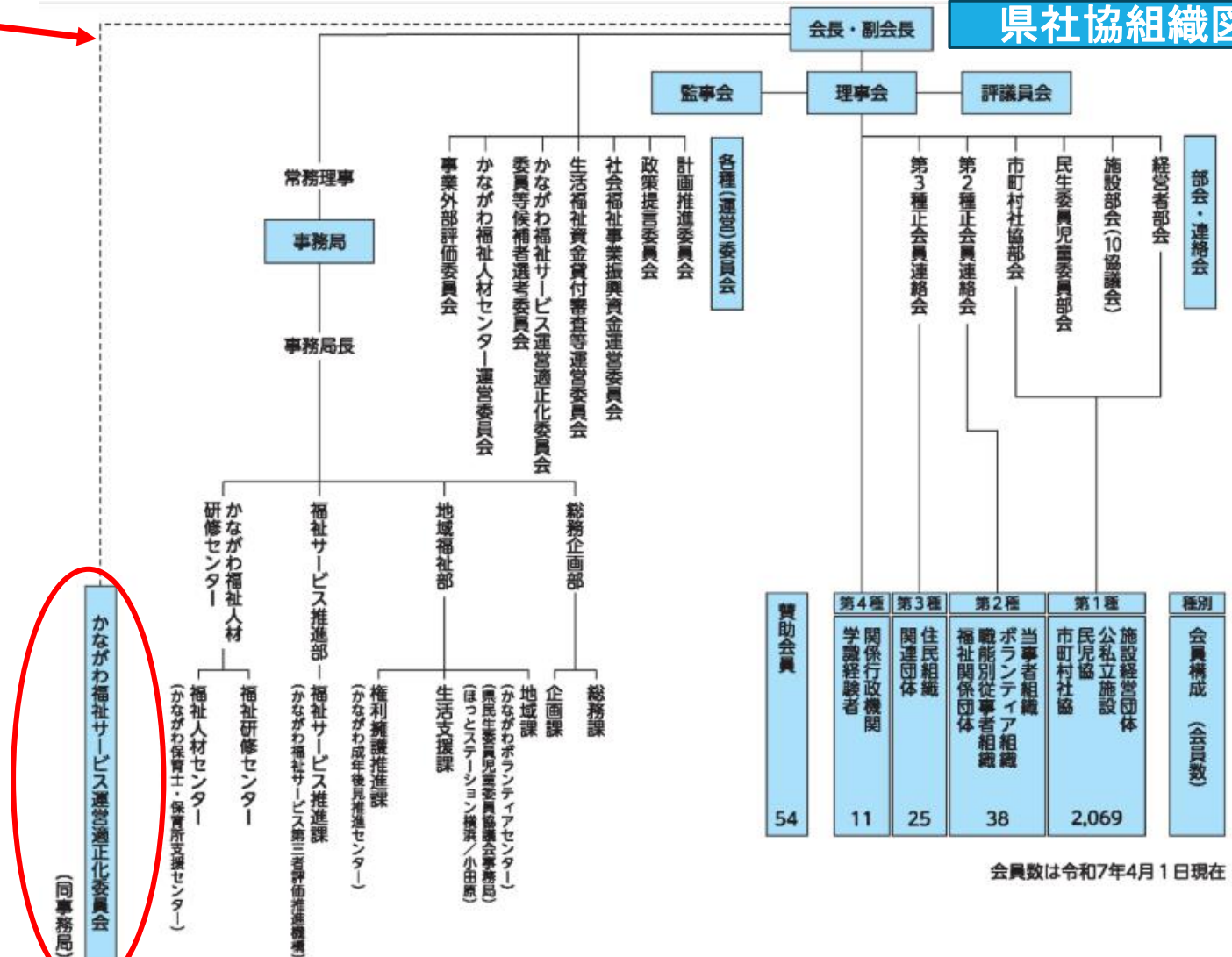
○ 事務局長その他の事務職員は、身分上は、都道府県社会福祉協議会の職員の身分を有するものであるが、

○ 職務上は、事務局長にあつては委員長の命に従い、その他事務職員にあつては、事務局長に指示を受けるものである、

○ 都道府県社会福祉協議会の代表者が、事務局長その他の事務職員に対して、選任等人事に関する事項以外に、業務命令等を行うことができない。

(厚労省「運営適正化委員会等の設置要綱」からの抜粋)

県社協組織図



かながわ福祉サービス 運営適正化委員会

- ◆運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に基づき各都道府県社会福祉協議会に設置されています。
- ◆かながわ福祉サービス運営適正化委員会では、次の事業を実施しています。

福祉サービスを利用している
利用者やその家族からの苦情相談

事業者における
苦情解決体制整備への支援

苦情相談

第三者機関として、中立・公正な立場で苦情申出人と事業者双方の話を伺い、話し合いによる解決を図ります。

●対象となる福祉サービス

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業で提供される福祉サービス

●苦情申出できる人

福祉サービス利用者、家族など利用者の状況をよく知っている人

●相談方法

電話・来所・メール・ファックスなど(来所相談は予約制)



●件数推移

受付件数、対応件数の推移状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 (11月末)
苦情受付件数	133	171	169	199	230	178
延べ対応回数	1,628	2,013	1,716	1,298	1,630	1,308

事業者における苦情解決体制の整備

社会福祉法第82条において、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない」とされ、苦情解決の体制や手順等について厚生労働省から指針が示されています。

●苦情受付担当者

苦情の受け付け、苦情内容の確認・記録、苦情解決責任者への報告 など

●苦情解決責任者

苦情解決に向けた調整、苦情申出人との話し合い、第三者委員との調整 など

●第三者委員

苦情に対する聞き取りや助言、仲介、調整 など

苦情解決体制の整備に向けた支援

各事業者において、苦情解決の体制を整え、利用者等からの苦情に事業者段階で適切に対応・解決ができるよう支援します。

募集中

- 苦情解決研修会(年3回)

苦情受付担当者等の資質向上のための研修会

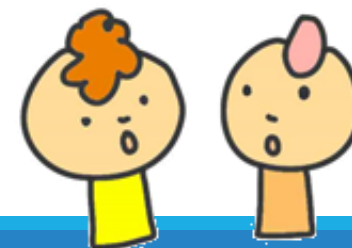
- 事業者訪問調査(随時)

事業者における苦情解決体制の整備にかかる課題等への助言、情報提供

- 資料の提供

『苦情解決ハンドブック』、『苦情対応のヒント』

『苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査報告書』 など



かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局

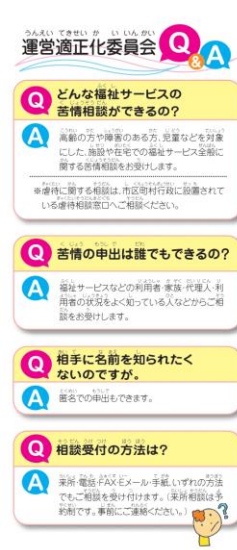
☎ 045-534-5754(平日9時から17時まで)

※利用者等からの苦情相談は045-311-8861へ

✉ tekisei@knsyk.jp

お問い合わせ

◆ポスター・リーフレットの発送



各種発行物は、
ホームページからも
ダウンロード
できます。

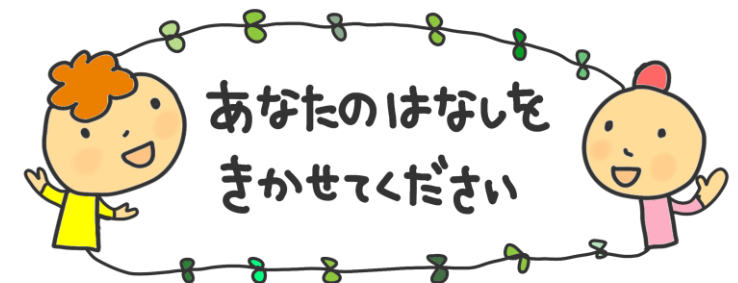


◆事業者訪問調査のご依頼など

かながわ 適正化

検索

にてご確認ください。



ご清聴ありがとうございました。