

障害福祉サービス事業等の 運営上の留意点について

相模原市 健康福祉局 福祉部 障害政策課

平成29年3月27日・28日

運営上の留意点について①

この資料は、平成25年度以降に相模原市が実施した障害福祉サービス事業所等に対する実地指導において、指摘が多かった事項等について記載しています。

なお、本資料は、各事業に共通した内容を記載していますが、一部サービス種別によっては該当しない項目もありますので、各サービスの指定基準等を参照してください。

また、今後、制度改正等が行われた場合などは、本資料の内容が変わることもありますので、運営上は常に市条例や関係法令等を確認してください。

※ 巻末の参考資料①及び②において、「事業所が遵守すべき基準」の名称を記載しています。

運営上の留意点について②

本資料では、障害者総合支援法及び児童福祉法の規定に基づく下記サービス等について記載しています。説明項目の該当サービス等を下記の表の区分により表示している場合があります。

区分	サービス等名称
通所系	療養介護、生活介護、自立訓練(生活訓練・機能訓練)、就労移行支援、就労継続支援(A型・B型)
訪問系	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援
居住系	共同生活援助、自立訓練(宿泊型)
施設入所	障害者支援施設
障害児通所	児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援
障害児入所	障害児入所施設
相談支援	計画相談支援、地域相談支援(地域移行・地域定着)、障害児相談支援

個別支援計画等について①

【短期入所・相談支援を除く。】

1. 一般原則

基準条例等では、一般原則として、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた個別支援計画等の各事業の支援計画(以下「計画」という。)を作成し、この計画に基づき支援することとされています。

2. 計画の作成者

基準条例等において、「管理者は、サービス管理責任者等にサービスに係る計画の作成に関する業務を担当させるものとする」と規定されています。

※ サービス管理責任者等とは、サービス種類により、サービス提供責任者、相談支援専門員、児童発達支援管理責任者などです。

個別支援計画等について②

3. 計画の作成の流れ

(1) 利用者のフェースシート等の作成

利用者の基本情報、家族構成、生活歴、障害の状況、健康状態や他の施設の利用状況などの情報を整理します。

(2) アセスメント

利用者の能力や置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や課題等の把握を行います。
また、実施に当たっては、利用者に面接して行いますが、面接の趣旨を利用者に対して十分に説明し、理解を得なければなりません。

個別支援計画等について③

(3)計画(原案)の作成

- ・ 利用者が自立した生活を営むことができるよう、適切な支援内容を検討します。
- ・ 計画には、利用者や家族の生活に対する意向や総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、提供するサービスの目標と達成時期、サービスを提供する上での留意事項などを盛り込みます。
- ・ 必要に応じて、他の福祉サービス等との連携を含めます。

(4)計画(原案)の検討会議

サービス提供の担当者等で、検討会議を開催し、原案の内容について意見を求めるとともに、会議内容を記録します。

個別支援計画等について④

(5)説明と同意

利用者・家族へ内容を説明し、文書による同意を得ます。

(6)利用者への計画交付

利用者へ計画を交付します。

4. 計画の見直し

サービス管理責任者等は、計画の作成後も、計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて計画の変更を行わなければなりません。

(1)モニタリング

- ・利用者についての継続的なアセスメントを実施します。
- ・また、定期的に利用者と面接を行うとともに、モニタリングの結果を記録します。【訪問系を除く】

個別支援計画等について⑤

(2) 計画の見直し【訪問系を除く】

定期的に計画の見直しを行い、その結果を踏まえ必要に応じて計画の変更を行います。見直しの期間は、サービス等により次のように定められています。

◆計画の見直し期間

- ・ 自立訓練(機能訓練・生活訓練)、就労移行支援
少なくとも3か月に1回以上
- ・ その他のサービス
少なくとも6か月に1回以上

(3)計画変更の流れ

計画の変更を行う場合は、「3. 計画の作成の流れ」の(2)から(6)に準じた手続きが必要となります。

個別支援計画等について⑥

＜留意点＞

適切な計画の作成がなされていない場合、報酬の減算対象となります。

- ・ 計画の作成日、作成者が記載されていない事例があります。
- ・ 必要な時期にモニタリングが行われていない事例があります。
- ・ 担当者会議の記録が無い事例があります。
- ・ サービス管理責任者等が一連の業務に関わっていない事例があります。

※ 利用者の状態等に変化が無い場合でも、いつの時点で確認した内容かが解るよう記録してください。

※ 相談支援事業所により、サービス等利用計画や障害児通所利用計画等が作成されている場合でも、サービス提供事業所における個別支援計画等の作成は必要となります。

※ 通常は、事業所内にて支援を行うことが前提となりますが、支援上の必要から、施設外で支援を行う場合などは、運営規程や個別支援計画等において、その目的を位置づけ、モニタリングにおいて、その評価(効果)の実施が必要となります。

1. 重要事項の説明

サービス提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者に対し、事業所の運営規程の概要、従業員の勤務体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制等について説明を行い、利用申込者の同意を得なければなりません。

2. 利用契約書について

サービスの提供に当たっては、事業者は利用者との間で契約を行う必要がありますが、利用契約書の契約期間は、支給決定期間の範囲内でなければなりません。なお、契約書は2部作成し、1部を利用者等に交付し、双方が保管するようにしてください。

3. 受給者証

利用契約した利用者の事業者記入帳(緑色の冊子)の事業者記載欄へサービス内容、契約支給量、契約日を記載し、事業者確認印等を押印します。また、その写しを撮り、随時内容を確認できるよう管理します。

<留意点>

- ・ 契約書と重要事項説明書の内容が異なる事例があります。
- ・ 通常、事業所の契約当事者は、法人代表者となります。なお、18歳未満の利用者に関する契約の相手方は保護者となります。
- ・ 契約期間については、その期間満了後に自動更新する旨を規定する場合でも、引き続き支給決定がされることを条件とする記載が必要です。また、内容に変更がある場合には、再度契約を行う必要があります。

法定代理受領の通知①

介護給付費等の額に係る通知

事業者が、法定代理受領により、市町村から介護給付費等の支給を受けた場合は、支給決定障害者等に対し、当該支給決定障害者等に係る介護給付費等の額を通知しなければなりません。

<通知に記載すべき内容>

- ・ 法定代理受領通知である旨の標記
- ・ 法人名、代表者名、事業所名
- ・ サービス提供年月日
- ・ 支給決定市町村名
- ・ 受領した給付費名（介護給付費、障害児通所支援給付費等）
- ・ 受領日、受領金額及び金額の内訳

※ 任意の様式で上記項目を盛り込んでください。

法定代理受領の通知②

<留意点>

- ・ 市町村から給付費を受領する前に通知している事例がありますが、必ず受領日(通常はサービス提供月の翌々月の15日)以降に通知してください。
- ・ 支払システムの帳票などを代用している事例がありますが、法定代理受領通知である旨の記載、受領日が記載されたものを通知してください。なお、補足資料として当該帳票などを交付することは差し支えありません。

従業者の勤務体制の確保等

事業者は、利用者に対し、適切な介護等を提供することができるよう、事業所ごとに、従業者の勤務の体制を定めておかねばなりません。

また、原則として事業所の従業者によって介護等を提供しなければなりません。

<留意点>

- ・ 勤務予定表を従業者に周知し、適切な支援ができるよう管理を行ってください。また、管理者についても勤務表を作成するとともに、法人代表や理事の方が従業者として勤務する場合には、必ず勤務実績を記録してください。
- ・ 勤務予定表を作成する際には、従業者の日々の勤務時間、常勤・非常勤の別、職種、兼務関係等を明記してください。

従業者の資質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や事業所内での研修への参加の機会を計画的に確保しなければなりません。

<留意点>

- ・ 従業者の個別判断とし、研修の機会を付与していない事例があります。また、非常勤の従業者も対象となりますので、必ず研修を受講できるようにしてください。
- ・ 従業者が研修を受けた場合は、その日付、内容、受講者名を記録し、この記録を元に次年度の計画を作成するなど、計画的に行ってください。
- ・ 運営規程に定めた研修を実施していない事例がありますので、研修計画を元に運営規程の内容を作成してください。

掲示

事業者は、事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務の体制その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示しなければなりません。

<留意点>

- ・ 冊子等を置いているのみで掲示していない事例がありますが、事業所内の見やすい場所へ重要事項に関する事項を掲示するか、冊子を置いて閲覧とする場合は、「重要事項等に関する冊子」が置いてある旨の掲示をしてください。
 - ・ 掲示すべき項目が不足している事例があります。
 - ・ 運営規程の内容を変更しているにも関わらず掲示内容を変更していない事例があります。
- ※ 契約書などと内容が異なっていないか、随時、確認が必要です。

身分証等【訪問系・訪問にて行う自立訓練・相談支援を行う事業者に限る】

従業者に身分を証する書類を携行させ、利用者等からの求めに応じて、提示しなければなりません。

<留意点>

- ・ 単に名札となっているだけで、事業者の印鑑等が押されていない事例があります。
- ・ 事業種別や事業の根拠法の記載がない事例があります。
- ・ 介護保険事業も併せて指定を受けている場合、介護保険事業に係る記載のみとなっている事例があります。

事故報告書①

事業者は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、都道府県、事業所の指定権を有する指定都市等、支給決定市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければなりません。

<報告事項>

- ・ 死亡
- ・ 骨折や通院等を伴うケガ等
- ・ 誤嚥
- ・ 食中毒
- ・ 感染症
- ・ 所在不明
- ・ 利用者の不利益につながる職員による犯罪行為等
- ・ その他、利用者の身体に重大な影響を及ぼす事故等

事故報告書②

<留意点>

- ・ 食中毒、感染症等の発生は、施設の半数以上又は10人以上が感染又は感染の恐れがある場合は報告の対象となり、併せて保健所への報告も必要です。
- ・ 状況確認等で時間がかかり、報告書の提出が遅れる場合は、電話で概要を報告するとともに、後日、事故報告書を提出してください。また、報告事項か判断に迷う場合は、ご相談ください。

事業者は、その提供した支援等に関する利用者又はその家族からの苦情へ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るとともに、苦情の内容等を記録しなければなりません。

<留意点>

- ・ 苦情解決責任者や苦情受付担当者を専任するとともに苦情窓口や受付方法などを整備し、利用申込時に周知しなければなりません。
- ・ 迅速な対応のため、苦情解決の手順等のルールを定めるとともに、従業者に周知してください。

※ 厚生労働省から「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」が示されています。(参考資料③)

- ・ 苦情をきっかけに、事業者側から合理的な理由が無いまま契約解除を持ちかけたりする事案がありますが、このような対応は問題を深刻化する原因となりますので、慎重かつ適切な判断を行ってください。

事業者は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応が図られるために、虐待の防止に関する責任者の選定、成年後見制度の利用支援、苦情解決体制の整備、従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施等の必要な措置を講じなければなりません。

<留意点>

- ・ 運営規程に、「虐待の防止のための措置に関する事項」を規定してください。
- ・ 重要事項説明書に、苦情解決体制、虐待防止等の人権擁護の取組等必要な事項を記載するとともに利用申込時に利用者へ周知してください。
- ・ 研修計画・ガイドライン作成等、虐待防止のための具体的な取組みを行ってください。

非常災害対策①

消防設備その他非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、非常災害に関する具体的な計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、定期的に従業者へ周知徹底するとともに、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行わなければなりません。また、訓練を実施した場合は、その概要等を記録してください。

<留意点>

- ・ 定期的な避難訓練等を実施した場合は、実施日、参加者及び実施内容を記録してください。
- ・ 新規指定を受ける際は、事前に建築・消防の各部局に相談し、指定日までに設備工事とその検査等が完了するよう調整を行ってください。なお、状況により指定日を延期する場合があります。

※ 消防法の改正により、平成27年4月以降スプリンクラー設備及び自動火災報知設備の設置に関する基準が改正されています。

非常災害対策②

(非常災害対策計画の具体的な項目例)

- ・ 障害者支援施設等の立地条件(地形等)
- ・ 災害に関する情報の入手方法(「避難準備情報」等の情報の入手方法の確認等)
- ・ 災害時の連絡先及び通信手段の確認(自治体、家族、職員等)
- ・ 避難を開始する時期、判断基準(「避難準備情報発令」時等)
- ・ 避難場所(市町村が指定する避難場所、施設内の安全なスペース等)
- ・ 避難経路(避難場所までのルート(複数)、所要時間等)
- ・ 避難方法(利用者ごとの避難方法(車いす、徒歩等) 等)
- ・ 災害時の人員体制、指揮系統(災害時の参集方法、役割分担、避難に必要な職員数等)
- ・ 関係機関との連携体制等

報酬請求関係①

1. 初回加算【訪問系】

初回加算の対象となる初回若しくは初回の支援を行った日から1月以内にサービス提供責任者が行う支援又は支援等への同行について、記録が作成されていない事例があります。その日付、支援内容及び利用者の状況等を記録してください。

2. 定員超過減算について【訪問系・GHを除く】

定員超過に係る減算について、実利用者数が利用定員に対して一定割合超過した場合は減算となりますので、随時、利用実績を確認し、減算対象となる超過がある場合は報酬を減算してください。

3. 人員配置体制加算・福祉専門職員等配置加算【通所系、障害児通所】

人事異動により配置が変更となる場合は、必ず算定要件を満たしているか確認が必要です。また、従業者の退職により、採用補充を行った場合でも、当該従業者の所持する資格により加算の区分が変更となったり、加算の対象外となる場合があります。

報酬請求関係②

4. 欠席時対応加算等【通所系、障害児通所】

欠席時の家族等との連絡調整や相談内容を記録していない場合は算定できません。欠席の理由、連絡調整や相談内容とともに連絡を受けた日時や従業者の氏名等を記録してください。

5. 家庭連携加算【障害児通所（保育所等訪問を除く。）】

計画に位置付けがない場合は、算定できません。支援する予定の時間も含めた計画を作成し、保護者に同意を得たうえで、利用児及びその家族等に対する相談援助を行う必要があります。

6. その他

処遇改善加算をはじめとする届出が必要な加算について、届出がなされていないまま請求が行われている事例があります。届出の要否を確認のうえ、必要な届出を行ってください。

※ 各種加算の算定について、その算定要件を満たしていることが書面により確認できなければなりません。必ず記録を取るとともに保管してください。

その他①

1. 工賃関係

工賃の目標水準及び前年度の平均支払額を毎年度利用者へ通知しなければなりません。【就労継続支援B型事業】

<留意点>

工賃額等について、公平性や透明性を確保するため、工賃額算定のルールを定めた工賃規程を作成し、従業者に周知するよう努めてください。【生活介護を含む】

2. 利用者からの徴収金

利用者から「おやつ代」や「交通費」などの金銭の支払いを受ける場合は、事前にその内容を説明し、書面にて同意を得てください。

また、支払いを受けた場合、領収書を発行していない事例がありますが、必ず領収証を発行してください。

3. 秘密保持等について

従業者は業務上知り得た個人情報等について、正当な理由なしに外部に漏らしてはいけません。また、従業者でなくなった後の秘密保持についても雇用時に取り決めるなど、必要な措置を講じなければなりません。

4. 衛生管理等について

うがい・手洗いの徹底等により、施設内や利用者宅におけるインフルエンザや感染症等の予防に努めてください。

5. 社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保及び風水害対策について

入所者及び利用者の安全確保のための緊急時の対応体制を適切に構築するとともに、防犯措置の徹底に努めてください。また、水害・土砂災害時の安全確保のため、避難体制の整備等もお願いします。

6. 変更届出等

管理者やサービス管理責任者等の変更等があった場合は、原則として10日以内に市へ届出なければなりません。

<留意点>

事業所の間取り(平面図)や電話番号等の変更届出がなされていない事例があります。

7. 体制等届出

年度途中に加算が増える場合、届出の提出が、毎月15日以前ならば翌月から毎月16日以降ならば翌々月から、加算が算定されます。

<留意点>

年度途中に加算が算定できなくなる場合、その事実が発生した日から加算を算定できません。

その他③

8. 指定の更新について

指定障害福祉サービス事業所等の指定更新申請につきましては、ご予約のうえ、受付期間内に行ってください。指定障害福祉サービス事業所等は、6年ごとにそれらの更新を受けなければ、その期間の経過によって、それらの効力を失うと規定されています。なお、障害福祉情報サービスかながわへ指定更新対象事業所等一覧を掲載しています。

9. 障害福祉情報サービスかながわのメール登録について

各事業所への事務連絡等を「障害福祉情報サービスかながわ」のメール配信機能により行うことがありますので、必ず事業所の代表窓口のアドレスを登録してください。また、サービス毎に登録をお願いします。

※ 各書式等については、下記ホームページに掲載しています。

○障害福祉情報サービスかながわ

<http://www.rakuraku.or.jp/shienhi/>

参考資料①(事業者が遵守すべき基準:指定編)



	サービス(施設)等名称	指定基準	最低基準
障害者総合支援法	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援、療養介護、生活介護、短期入所、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助	【条例】 相模原市指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設の指定の申請者に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第65号) 【条例】 相模原市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第66号) 【解釈通知】 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成18年12月6日付け障発第1206001号)	【条例】 相模原市障害福祉サービス事業の設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第68号)
	障害者支援施設	【条例】 相模原市指定障害福祉サービス事業者及び指定障害者支援施設の指定の申請者に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第65号) 【条例】 相模原市指定障害者支援施設の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第67号) 【解釈通知】 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成19年1月26日付け障発第0126001号)	【条例】 相模原市障害者支援施設の設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第71号)
	地域相談支援 (地域移行・地域定着)	【省令】 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第27号) 【解釈通知】 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発第0330第21号)	—
	計画相談支援	【省令】 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第28号) 【解釈通知】 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発第0330第22号)	—
児童福祉法	児童発達支援 医療型児童発達支援 放課後等デイサービス 保育所等訪問支援	【条例】 相模原市指定障害児通所支援事業者及び指定障害児入所施設の指定の申請者に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第72号) 【条例】 相模原市指定通所支援等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第73号) 【解釈通知】 児童福祉法に基づく指定通所支援の人員、設備及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第12号)	【条例】 相模原市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第75号)
	福祉型障害児入所施設 医療型障害児入所施設	【条例】 相模原市指定障害児通所支援事業者及び指定障害児入所施設の指定の申請者に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第72号) 【条例】 相模原市指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例(平成24年相模原市条例第74号) 【解釈通知】 児童福祉法に基づく指定障害児入所施設等の人員、設備及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第13号)	
	障害児相談支援	【省令】 児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準(平成24年3月13日厚生労働省令第29号) 【解釈通知】 児童福祉法に基づく指定障害児相談支援の事業の人員及び運営に関する基準について(平成24年3月30日障発0330第23号)	—

参考資料②(事業者が遵守すべき基準:報酬編)



	サービス(施設)等名称	報酬告示	報酬留意事項
障害者総合支援法	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、重度障害者等包括支援、療養介護、生活介護、短期入所、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成18年9月29日厚生労働省告示第523号)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について(平成18年10月31日障発第1031001号)
	障害者支援施設		
	地域相談支援(地域移行・地域定着)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定地域相談支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第124号)	
	計画相談支援	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定計画相談支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第125号)	
児童福祉法	児童発達支援、医療型児童発達支援 放課後等デイサービス、保育所等訪問支援	児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第122号)	児童福祉法に基づく指定通所支援及び基準該当通所支援に要する費用の額の算定に関する基準等の制定に伴う実施上の留意事項について(平成24年3月30日障発0330第16号)
	福祉型障害児入所施設 医療型障害児入所施設	児童福祉法に基づく指定入所支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第123号)	
	障害児相談支援	児童福祉法に基づく指定障害児相談支援に要する費用の額の算定に関する基準(平成24年3月14日厚生労働省告示第126号)	

※これらの基準以外にも厚生労働省からの通知やQ&Aにより基準の詳細が示されている場合も有ります。

○省令、告示、通知等:厚生労働省ホームページ

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaishahukushi/index.html

○相模原市条例:相模原市ホームページ

http://www3.e-reikinet.jp/sagamihara/d1w_reiki/mokuji_bunya.html

メモ

参考資料③

雇児発 0307 第 1 号
社援発 0307 第 6 号
老 発 0307 第 42 号
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生労働省雇用均等・児童家庭局長
厚生労働省社会・援護局長
厚生労働省老健局長
(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解決の仕組みの 指針について」の一部改正について

福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、「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について」（平成 12 年 6 月 7 日付け厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知）を定めているところであるが、近年、介護保険制度や障害保健福祉制度、社会福祉法人制度等の制度改正が行われ、福祉サービスの提供体制が大きく変化するとともに、これによる福祉サービスの充実に伴い、運営適正化委員会に寄せられる苦情内容が多様化、複雑化してきている。

今般、このような状況を踏まえ、本通知を別添のとおり改正し、平成 29 年 4 月 1 日より適用することとしたので通知する。

各都道府県、指定都市及び中核市におかれては、貴管内福祉サービス事業者に対し周知を図るとともに、都道府県におかれては、貴管内市区町村（指定都市及び中核市を除き、特別区を含む。）に対し周知を図るようご配慮願いたい。

なお、本通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として発出するものであることを申し添える。

「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について」－新旧対照表－
 (平成 12 年 6 月 7 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p align="right">障 第 4 5 2 号 社援第 1 3 5 2 号 老 発 第 5 1 4 号 児 発 第 5 7 5 号 平成 12 年 6 月 7 日 <u>(最終改正：平成 29 年 3 月 7 日)</u></p> <p>都道府県知事 各 指定都市市長 殿 中核市市長</p> <p align="right">厚生省大臣官房障害保健福祉部長 厚生省社会・援護局長 厚生省老健局長 厚生省児童家庭局長</p> <p>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について</p> <p>社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律 (平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の 規定により、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 ものとされます。</p> <p>そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、</p>	<p align="right">障 第 4 5 2 号 社援第 1 3 5 2 号 老 発 第 5 1 4 号 児 発 第 5 7 5 号 平成 12 年 6 月 7 日</p> <p>都道府県知事 各 指定都市市長 殿 中核市市長</p> <p align="right">厚生省大臣官房障害保健福祉部長 厚生省社会・援護局長 厚生省老健局長 厚生省児童家庭局長</p> <p>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について</p> <p>社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律 (平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の 規定により、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 ものとされます。</p> <p>そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、</p>

「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について」－新旧対照表－
 (平成 12 年 6 月 7 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。</p> <p>なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。</p> <p>また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。</p> <p>(別紙)</p> <p>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</p>	<p>福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。</p> <p>なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。</p> <p>また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。</p> <p>(別紙)</p> <p>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</p>
<p>(対象事業者)</p> <p>社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。</p> <p>また、上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。</p>	<p>(対象事業者)</p> <p>社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。</p> <p>また、上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。</p>
<p>1 苦情解決の仕組みの目的</p> <p><u>○ 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。</u></p>	<p>1 苦情解決の仕組みの目的</p>

「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について」－新旧対照表－
 (平成 12 年 6 月 7 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>○ <u>このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼性の向上にもつながる。</u></p> <p>○ 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<u>ことが重要である。</u></p> <p>2 苦情解決体制</p> <p>(1) 苦情解決責任者</p> <p>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。</p> <p>(2) 苦情受付担当者</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 苦情受付担当者は以下の職務を行う。</p> <p>ア 利用者からの苦情の受付</p> <p>イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録</p> <p>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</p> <p>(3) 第三者委員</p> <p>苦情解決に社会性や客観性を確保し、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。</p>	<p>○ <u>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に支援する。</u></p> <p>○ 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。</p> <p>2 苦情解決体制</p> <p>(1) 苦情解決責任者</p> <p>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。</p> <p>(2) 苦情受付担当者</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 苦情受付担当者は以下の職務を行う。</p> <p>ア 利用者からの苦情の受付</p> <p>イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録</p> <p>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</p> <p>(3) 第三者委員</p> <p>苦情解決に社会性や客観性を確保し、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。</p>

「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について」－新旧対照表－
 (平成 12 年 6 月 7 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>○ 設置形態</p> <p>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。</p> <p>イ 苦情解決の実効性が確保され客観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。</p> <p>○ 第三者委員の要件</p> <p>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。</p> <p>イ 世間からの信頼性を有する者であること。</p> <p>(例示)</p> <p><u>評議員</u>、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</p> <p>○ 人数</p> <p>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。</p> <p>○ 選任方法</p> <p>第三者委員は、経営者の責任において選任する。</p> <p>(例示)</p> <p>ア 理事会が選考し、理事長が任命する。</p> <p>イ 選任の際には、<u>運営協議会</u>や利用者等からの意見聴取を行う。</p> <p>○ 職務</p> <p>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</p> <p>イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知</p> <p>ウ 利用者からの苦情の直接受付</p> <p>エ 苦情申出人への助言</p>	<p>○ 設置形態</p> <p>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。</p> <p>イ 苦情解決の実効性が確保され客観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。</p> <p>○ 第三者委員の要件</p> <p>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。</p> <p>イ 世間からの信頼性を有する者であること。</p> <p>(例示)</p> <p><u>評議員(理事は除く)</u>、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</p> <p>○ 人数</p> <p>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。</p> <p>○ 選任方法</p> <p>第三者委員は、経営者の責任において選任する。</p> <p>(例示)</p> <p>ア 理事会が選考し、理事長が任命する。</p> <p>イ 選任の際には、<u>評議員会への諮問</u>や利用者等からの意見聴取を行う。</p> <p>○ 職務</p> <p>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</p> <p>イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知</p> <p>ウ 利用者からの苦情の直接受付</p> <p>エ 苦情申出人への助言</p>

「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について」－新旧対照表－
 (平成 12 年 6 月 7 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>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</p> <p>○ 報酬</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3 苦情解決の手順</p> <p>(1) 利用者への周知</p> <p>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。</p> <p>(2) 苦情の受付</p> <p>○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。</p> <p>○ 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。</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>○ 報酬</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3 苦情解決の手順</p> <p>(1) 利用者への周知</p> <p>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。</p> <p>(2) 苦情の受付</p> <p>○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。</p> <p>○ 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。</p> <p>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</p>

「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について」－新旧対照表－
 (平成 12 年 6 月 7 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>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</p> <p>○ 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。</p> <p>(3) 苦情受付の報告・確認</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>(4) 苦情解決に向けての話し合い</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>ア 第三者委員による苦情内容の確認</p> <p>イ 第三者委員による解決案の調整、助言</p> <p>ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認</p> <p>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。</p>	<p>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</p> <p>○ 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。</p> <p>(3) 苦情受付の報告・確認</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>(4) 苦情解決に向けての話し合い</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>ア 第三者委員による苦情内容の確認</p> <p>イ 第三者委員による解決案の調整、助言</p> <p>ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認</p> <p>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。</p>

「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について」－新旧対照表－
 (平成 12 年 6 月 7 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老健局長、児童家庭局長連名通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>(5) 苦情解決の記録、報告</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(6) 解決結果の公表</p> <p>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、<u>インターネットを活用した方法のほか</u>、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。</p>	<p>(5) 苦情解決の記録、報告</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(6) 解決結果の公表</p> <p>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」等の実績を掲載し、公表する。</p>