

## 第3章 施設の運営管理に関すること

施設の適正な運営とは、①個人の尊厳の保持を基本とし、利用者の意向、希望等を尊重するよう配慮がなされていること、②健全な環境のもとで、社会福祉事業に関する熱意及び能力を有する職員による適切な運営を行うよう努めていること、③必要な職員が確保され職員処遇が充実していること、④防災対策が充実していること等があげられます。

施設は、運営(管理)規程、経理規程等、法人で定められた規程に基づき、適切に運営が行われなければなりません。また、施設運営に必要な帳簿、記録(会計、財産、職員、利用者に対するサービス提供に関する記録等)を整備し、適切に保管する必要があります。また、公表できるものは、積極的に公表し、透明性の確保に努めていく必要があります。

## 第1節 非常災害対策について

### 第1項 火災(消防関係)

#### (1) 管理権原者

防火管理の必要な建物・施設の管理について権原を有する人を管理権原者と呼びます。通例、事業所の代表者・経営者などがそれに当たり、社会福祉法人においては概ね理事長がその任につきま。管理権原者は防火管理の最終責任者になります。また、管理権原者は、防火管理者を定め、防火管理上必要な業務を行わせなければならないという責務が課せられています(消防法第8条第1項)。

#### (2) 防火管理者

防火管理者は、管理権原者によって選任される防火管理の責任者です。そして、防火管理者を選任した場合、遅滞なくその旨を所管の消防署に届け出ることになっています。

防火管理者は、防火管理業務の推進責任者として、防火管理に関する知識を持ち、強い責任感と実行力を兼ね備えた管理的又は監督的な地位にある者が望ましく、施設においては、施設長が防火管理者となっていることが多いです。

防火管理者には次のような責務があります。(消防法施行令第3条の2から一部抜粋)

- |                |                   |
|----------------|-------------------|
| ①消防計画の作成と届出    | ②消火、通報及び避難の訓練を実施  |
| ③消防用設備等の点検及び整備 | ④火気の使用又は取扱いに関する監督 |
| ⑤収容人員の管理       | ⑥その他防火管理上必要な業務    |

施設長等の異動や退職等に伴い、防火管理者を変更する場合は、管轄する消防署への届出が必要です。遅滞なく選任してください。また、防火管理者となるには、消防署が行う講習の受講が必要となりますので、遺漏のないよう受講してください。

#### (3) 消防計画

消防計画とは、防火・防災管理の基本方針であり、応急活動上の訓練の実施、消防用設備等の点検・整備、火気の使用・取扱いに関する監督、避難・防火上必要な構造・設備の維持管理、収容人員の管理等、防火・防災管理業務を行う上で必要な事項を定めるものです。

なお、建物の増改築や施設の組織の改編など、防火管理に影響が生ずるような状況の変化があった場合には、速やかに消防計画を変更し、所轄の消防署へ届け出てください。

#### (4) 消防用設備等の点検

消防用設備等については、消防計画に基づき定期的に点検を行ってください。

特定防火対象物である施設は、消防用設備等又は特殊消防用設備等については、専門の設備点検業者による点検を6か月に1回実施し、その結果について年1回、管轄消防署に報告しなければなりません。業者から報告を受けた点検結果は必ず保管し、不備、不良等を指摘された点については、速やかに修繕等の措置を講じてください。

また、自主点検についても、自主点検表等を用いて定期的に点検するようにしてください。

#### (5) 避難訓練等

避難訓練及び消火訓練は、児童福祉施設については条例に基づき毎月1回以上、その他の施設については消防法令に基づき年2回以上行う必要があります。なお、居住・宿泊を伴う施設については、夜間を想定した訓練（年1回以上）も行ってください。また、避難訓練等の実施記録を整備し、必要に応じて計画の見直しを行ってください。

訓練にあたっては、消防署員等に立ち会いを依頼し、専門家の視点で避難訓練の内容について点検してもらうことも有用です。

#### (6) 消防署の立入検査

消防署において定期的に立入検査が行われます。改善を要する点については検査結果が交付されますので、指摘のあった点については速やかに改善するとともに検査結果を保存してください。検査結果について口頭で講評があった場合でも立入検査の日時や状況を記録してください。

## 第2項 防災計画等

#### (1) 施設防災計画

施設防災計画は、条例に基づき施設に入所している者等の特性、当該施設の周辺地域の環境等を踏まえ、火災、地震、津波、風水害等の非常災害の種類に応じて、当該非常災害が発生した場合における入所している者等の安全確保のための体制、避難の方法等を定めた内容として策定しなければなりません。定期的にその計画を職員に周知するとともに、計画に基づき地震、津波、風水害等様々な災害の具体的な規模を想定した訓練を行ってください。また、この訓練に当たり、年間を通じた訓練計画を作成した上で、職員一人ひとりの役割分担を明確にして実施するようにしてください。訓練を実施した際には、その評価を行い、訓練結果とともに記録に残してください。

職員への防災意識の向上のため、定期的に防災に関する研修を実施してください。なお、安全で確実な利用者の避難につなげるために、地域とのコミュニケーションを図り、災害

発生時に地域住民との連携が得られるよう努めることが大切です。

計画の策定にあたっては、石川県が公表している施設防災計画作成指針（※）等を参照することが有用です。加えて、計画はその施設に合ったものを策定することが重要ですので、それらの指針、マニュアル等をそのまま使うのではなく、施設の周辺環境や利用者の特性等に応じて修正し、不測の事態に備えてください。

※ 石川県の施設防災計画作成指針は、下記石川県ホームページを参照してください。

児童福祉施設における防災計画作成指針

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/kosodate/bousai/manual.html>

高齢者施設における防災計画作成指針について

[https://www.pref.ishikawa.lg.jp/ansin/wam/tuuchi/tuuchi\\_287.html](https://www.pref.ishikawa.lg.jp/ansin/wam/tuuchi/tuuchi_287.html)

障害者施設における防災計画作成指針について

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/fukusi/oshirase/bousai/bousaimanyuaru.html>



児童福祉施設



高齢者施設



障害者施設

## （２）水防法、土砂災害防止法に基づく避難確保計画

避難確保計画とは、水防法、土砂災害防止法の規定により水害や土砂災害が発生する恐れがある場合における施設利用者の円滑かつ迅速な避難の確保を図るために必要な防災体制や訓練などに関する事項を定めた計画です。

平成 29 年 5 月 19 日公布の「水防法等の一部を改正する法律」により、浸水想定区域や土砂災害警戒区域内の施設に、避難確保計画の作成及び計画に基づく避難訓練の実施が義務付けられました。なお、避難確保計画を作成又は変更したときは、その計画を市町村長に報告してください。

訓練や研修は、定期的（年 1 回以上）に行うこととなっています。また、令和 3 年 5 月の水防法等の改正により、訓練結果を市町村に報告することが義務付けられました。訓練を実施した際には、検証を行い、必要に応じて計画を見直してください。

※ 石川県洪水浸水想定区域図は石川県ホームページを参照してください。

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/kasen/sinsui-m/index.html>

※ 金沢市土砂災害避難地図は金沢市ホームページを参照してください。

<https://www4.city.kanazawa.lg.jp/soshikikarasagasu/dorokensetsuka/gyomuannai/1/1/1/9367.html>



石川県洪水浸水想定区域図



金沢市土砂災害避難地図

### (3) 業務継続計画（BCP）

業務継続計画は、通称BCP（Business Continuity Plan）とも言われています。大地震や感染症の感染拡大などの非常災害の発生時において、施設が利用者のサービスを中断させないように準備するとともに、中断した場合でも優先業務が実施できるよう、あらかじめ検討した方策を計画書としてまとめたものです。

また、業務継続計画に基づき、円滑に業務を行うためには、日頃から職員に必要な研修及び訓練を実施する必要があります。

#### ア 災害に係る業務継続計画

- ・ 平常時の対応（建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等）
- ・ 緊急時の対応（業務継続計画発動基準、対応体制等）
- ・ 他施設及び地域との連携

#### イ 感染症に係る業務継続計画

- ・ 平時からの備え（体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等）
- ・ 初動対応
- ・ 感染拡大防止体制の確立（保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等）

## 第2節 事故対策

各施設の利用者の特性により、事故の原因は様々です。施設は、あらかじめ起こり得る事故を想定し、事故が起きないように、日頃から「備える」ことが重要です。

### (1) 事故防止対応マニュアルの作成

施設は、事故防止対応マニュアルを作成し、あらかじめ事故発生時の利用者の保護の方法、職員の役割分担、緊急連絡網の整備等について定めてください。所管の保健所、市所管課、警察署等の緊急連絡先の一覧もあらかじめ作成してください。また、事故を防止するために、施設内の老朽箇所、危険箇所を日常的に点検（児童福祉施設では、遊具等の点検を含む）してください。

なお、事故の賠償責任に備えて賠償責任保険に加入しておくことも重要です。

### (2) 研修

全ての職員に対して、事故防止対応マニュアルを周知徹底するとともに、その内容について理解を深め、現場で実践できるように、研修を行う必要があります。研修では、マニュアルの内容はもちろん、その基本的な考え方や個別の事例等についても説明を行い、職員が様々な事故の様々な状況に対して臨機応変に対応ができるようにしていくことが重要です。例えば、利用者が息をしていないなどの緊急時に落ち着いて対応できるよう、自動体外式除細動器（AED）の使用法の研修を行うことも大切です。

### (3) 事故、ヒヤリ・ハットの分析及び再発防止策の検討

事故後の対応について、事故の原因究明と再発防止策の検討及び実施を行うことが重要です。なぜそのような事故が発生したのか、しっかり原因究明を行う必要があります。事故について記録を作成し、その上で、全てを個人の責任にせず、組織として再発防止策を検討し、必要な体制を整備してください。

また、必要に応じ事故防止対応マニュアルを見直し、再発防止策の内容を反映させてください。事故に至らなかったヒヤリ・ハットについても、状況を把握し、検証を行った上で事故防止に役立ててください。

なお、事故の再発防止のため、職員会議や職員研修等で、事故・ヒヤリ・ハットの原因、分析結果、対応状況等を振り返り、再発防止策について職員への周知を図ってください。

### (4) 行政関係機関への連絡・報告

重大な事故等については、直ちに関係機関に連絡・報告を行ってください。感染症発生時の保健所への報告等、関係機関が報告の基準や様式を定めている場合には、それに従って事故報告を行ってください。

### (5) 法人所有車、私有車の運行に関すること

職員の運転による事故を確認することが少なくありません。

法人所有車利用のみならず、私有車を職務で使用する場合（例：研修会への参加等）が多くみられますが、業務遂行中に事故にあった場合、法人にも賠償責任が生じるほか、労働災害が適用される場合があります。

施設において、車両の運行規約を定め、職員より私有車を職務で利用する場合の申請書（当該私有車の任意保険証書写を添付）を提出させ、任意保険の補償内容が十分か等内容を確認した上で業務に利用させるなど、万一に備えてルールを決めておくことが重要です。

また、法人所有車に関しては、万一の損害賠償措置に対応できる任意保険に加入し、車両運行日誌を整備してください。

なお、特に車両での送迎など、職員が利用者を車両に同乗させるサービスを実施している施設は、対象職員向け交通安全研修を定期的の実施することが望ましいです。

→資料 43 車両運行に関する規程（例）

→資料 44 私有車の業務利用許可申請書（例）



## 第3節 福祉サービスの質の向上

### 第1項 苦情解決

#### (1) 施設における苦情解決

法第82条では、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ています。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの例については、下記の厚生労働省通知において定められていますが、これを参考に苦情解決の仕組みを整備し、活用してください。

→資料45 「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日付け社援第1352号他厚生労働省局長連名通知別紙）

この指針では、苦情解決の目的等について、

- ・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。
- ・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、事業者の信頼と適正性の確保が図られる。などとしています。ぜひ、積極的に取り組んでください。

#### (2) 苦情解決の仕組みの整備

苦情解決の仕組みの整備については、苦情解決の体制整備、手順の決定及びそれらの利用者等への周知を行うことが求められます。

- ・苦情解決の体制整備として、苦情解決の責任主体を明確にするための苦情解決責任者の設置、職員の中から苦情受付担当者を任命するとともに、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、複数の第三者委員（※）を設置します。

※ 第三者委員には、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること、世間からの信頼性を有する者であることが求められます。社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士などが想定されます。なお、法人の関係者であっても、法人の業務執行や福祉サービスの提供に直接関係しない者（評議員、監事等）については、認められます。

- ・苦情解決の手順としては、次のようなことが考えられます。
  - ① 施設内への掲示、パンフレットの配布等による利用者に対する苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みの周知
  - ② 苦情受付担当者又は第三者委員による利用者等からの苦情受付、苦情の内容と対応方法の記録
  - ③ 受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告（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）
  - ④ 苦情解決責任者による苦情申出人との話し合いによる解決（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）
  - ⑤ ④で解決できない場合は第三者委員の立ち会い
  - ⑥ 「事業報告書」や「広報誌」等の実績を公表（個人情報に関するものを除く）

## 第2項 福祉サービス第三者評価

法第78条第1項では、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こととされています。

福祉サービス第三者評価事業（以下、「第三者評価」という。）は、福祉サービスを提供する事業所のサービスの質を公正・中立な第三者評価機関が専門的かつ客観的な立場から評価し、事業者が施設運営における問題点を把握した上、サービスの質の向上に結びつけること及び受審結果を公表することにより、利用者のサービス選択に資することを目的としているものであり、法人においては、第三者評価を積極的に活用し、サービスの質の向上を図るための措置を講じることが望ましいとされています。

第三者評価の受審等については、実施しないことが法令等に違反するものではありませんが、施設は社会福祉事業の主な担い手として、その事業の質の向上を図り、適切なサービスを提供するための取組として積極的に行うべきものと考えられます。

「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」（平成16年5月7日付け社援第1352号他厚生労働省各局長通知別紙）

## 第3項 利用者等の個人情報保護

### （1）職員の秘密保持

施設の職員は、利用者やその家族に関して、他人が容易には知り得ない個人情報を詳細に知り得る立場にあり、個人情報の適正な取扱いが強く求められます。

施設は、当該職員が退職後も含め、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報等を漏らすことがないよう、必要な措置を講じてください。

具体的には、就業規則に明記する、職員の採用時に秘密保持に関する誓約書を提出させるなどの措置を講じてください。

### （2）個人情報の利用

サービス提供に当たり関係機関や連携する他の福祉事業者に個人情報を提供する機会も少なくありません。また、行事の写真等をインターネットや広報誌に掲載する場合もあると思います。

利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得てください。なお、この同意はサービス提供開始時に、利用者及びその家族から包括的な同意を得ておくことで足りるものです。



## 〔参考〕 規程例・書式例

### 資料 43 車両運行に関する規程（例）

#### 社会福祉法人〇〇会 車両管理規程

##### （目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人〇〇会（以下「法人」という。）が保有する車両の運用に関し必要な事項を定め、併せて搭乗者の安全を図ることを目的とする。

##### （定義）

第2条 この規程における車両とは、道路交通法で定める自動車及び原動機付自転車で、法人の用に供するために配車した法人名義又は借用したものをいう。

2 借用した車両とは、第8条の規定により、法人の許可を得た私有車も含むものとする。

3 搭乗者とは、当法人と雇用関係（及び指揮命令関係）にある者であって、業務遂行のために車両を運転する者（以下「運転者」という。）及び同乗する者をいう。

##### （管理責任者）

第3条 車両運転の管理責任者は、理事長が選任する。

2 管理責任者は、法人における車両の保管、使用、整備・点検を統括的に行い、搭乗者の安全についての責任を負う。

##### （増車、廃車等）

第4条 増車、買替え、廃車等は管理責任者がその必要性を検討し、理事長等の承認を受けたうえで、購入または売却等の必要な手続きを行う。

##### （保険）

第5条 法人は、車両損害賠償保険のほかに、次の任意保険に加入する。その最低基準は、1台あたり次のとおりとする。

- |                          |               |
|--------------------------|---------------|
| (1) 対人損害賠償責任保険           | 無制限           |
| (2) 対物損害賠償責任保険           | 〇〇, 〇〇〇, 〇〇〇円 |
| (3) 車両損害保険               | 〇, 〇〇〇, 〇〇〇円  |
| (4) 搭乗者傷害保険              | 〇〇, 〇〇〇, 〇〇〇円 |
| (5) その他法人が必要と認める事項にかかる保険 |               |

##### （運行責任者）

第6条 運転者の属する施設長等は、運転者の選任、教育、運転時間、運転地域の指示等、車両の運行に関する一切の責任を負う。

2 運転者は車両の運行に関しては、常に施設長等の指示に従わなければならない。

(施設保有車の使用制限)

第7条 運転者は、次のことをしてはならない。

- (1) 法人の用に供する以外に車両を使用すること。
- (2) 法人の職員以外の者に車両を運転させること。

(私有車の使用禁止)

第8条 運転者は、法人の用に供するために私有車を使用してはならない。ただし、管理責任者が特に認めた場合に限り、管理責任者の指示のもと、私有車を使用することができる。

2 前項ただし書きにより私有車を業務に使用しようとする者は、「私有車業務使用許可申請書」により許可を受けなければならない。

(使用手続)

第9条 車両を使用しようとする者は、運転者氏名、搭乗者数、行先、使用理由を報告し、あらかじめ所属長の許可を受けなければならない。

(運行届の提出)

第10条 運転者は、車両の使用について、車両運行日誌(別表1)に記載し、管理責任者を通じて施設長等に届け出、使用の報告を行うものとする。

(整備・点検、保管)

第11条 運転者は、運転する車両について、責任を持って点検及び清掃を行い、常にその機能を整備しておかななければならない。

- 2 運転者は、運転を開始する前に必ず始業点検を行い、異常の有無を確認し、異常のあるときは使用を中止して適切な措置を行わなければならない。
- 3 運転者が車両を使用した後は、車両の施錠をしたうえで、管理責任者の指定した場所に保管しなければならない。なお、車の鍵は運転終了後に必ず所定の場所に保管しなければならない。
- 4 やむを得ない事由により車両を指定の場所に保管できない場合は、事前に管理責任者にその旨を報告して、その指示に従わなければならない。

(修理)

第12条 車体又は部品の修理を要する場合は、運転者は管理責任者を通じて施設長等に報告し、指示に従うものとする。ただし、事故その他緊急を要するこの限りでない。

2 運転者の不注意または粗暴な運転による故障等の場合は、修理費の全部または一部を負担させることができる。

(燃料補給)

第13条 燃料等の補給は、管理責任者の指定する場所で行わなければならない。ただし、

やむを得ない場合は、運転者の判断で必要最小限の補給を行うことができる。

(一般的心構え)

第14条 運転者は、交通法規、この規程及び施設の諸規程を遵守するとともに、施設長等及び管理責任者の指示に従い、安全を心がけて車両を使用しなければならない。

2 施設長等は、運転者の健康状態に常に注意を払い、過労等安全運転が確保できない恐れがある者に対しては、運転を中止させなければならない。

3 管理責任者は、車両の定期点検や運転者の講習会等、搭乗者の安全を守るための交通安全教育を計画的に行うものとする。

(運転者の選任取消)

第15条 施設長等は、運転者が車両の運転に不適任であると認めたときは、その選任を取消すものとする。

(罰金、科料等)

第16条 運転者が交通法規違反により罰金や科料等を徴収された場合は、運転者本人が負担するものとする。

(事故処理及び事故報告)

第17条 運転者は、業務遂行中に事故を起こし、または起こされたときは、全てに優先して被害者を救護し、道路における危険を防止し、速やかに他の交通の妨害とならないための処置をとらなければならない。

2 運転者は、事故が生じた場合には、遅滞なく直ちに所轄警察署及び管理責任者に報告しなければならない。

3 所轄警察署への報告は、警察署の指示に従うこととし、管理責任者への報告については、次に定めるところによる。

(1) 運転者の氏名

(2) 事故の相手方の住所、氏名、性別、職業、電話番号、所属法人名、役職名、その他参考事項

(3) 事故が発生した日時、場所

(4) 事故の経緯および原因

(5) 相手方及び当方または一方が受けた人的・物的被害の状況

(6) その他参考となる書類

①事故証明書

②修理見積書

③破損状況の写真

④診断書

⑤その他参考となる書類

(独断による示談交渉の禁止)

第18条 運転者は、独断で相手方との示談及びその交渉等を行ってはならない。ただし、軽度の対物事故に限り、現場にて緊急に処理する必要があるときは、管理責任者又は施設長等に連絡し、その指示を受けるものとする。

(対外交渉)

第19条 事故に伴う対外的交渉の担当者は施設長等とする。ただし、重大な事案の場合は専門家に委任することができる。

(損害金額の負担)

第20条 業務中の交通事故による損害賠償責任は、法人が負うものとする。

(災害補償)

第21条 運転者又は同乗者が、業務遂行の途上において負傷または死亡した場合は、労働者災害補償保険法に定める災害補償を受けることができる。

(その他)

第22条 この規程に定めのないものについては、別途理事長が定める。

附 則

この規程は、令和〇〇年〇〇月〇〇日から実施する。

別表1 (車両管理規程第10条関係)

## 車 両 運 行 日 誌 (令和 年度)

車 両 名 :

車両登録番号 :

運行 月日	時 間	運 転 者	走行メーター		行 先	使用目的
			出発時	到着時		
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				
／	発 着	所 属 氏 名				

## 資料 44 私有車の業務利用に関する申請書（例）

様式 1（車両管理規程第 8 条第 2 項関係）

### 私有車業務使用許可申請書

社会福祉法人〇〇会

理事長 ○ ○ ○ ○ 様

私は、下記の私有車を業務に使用することがあるので、許可されるよう申請します。

車 種	
ナンバー	
自賠責 保 険	有 ・ 無 保険会社名（ ）
任意保険	有 ・ 無 保険会社名（ ）

※車検証・自賠責保険証・任意保険証の写しを添付する。

（誓約事項）私は、次のことを遵守します。

- 1 道路交通法を遵守します。
- 2 酒気帯び運転及び飲酒運転を行いません。
- 3 就業規則及び関係諸規則を遵守します。

加入する任意保険の変更等、年度ごとに状況の変化が想定されるため、毎年度各職員より申請させることが望ましいです

令和 年 月 日

氏名 ○ ○ ○ ○ (印)

上記私有車を業務に使用することを許可する。

令和 年 月 日

社会福祉法人〇〇会

理事長 ○ ○ ○ ○ (印)



資料 45 苦情解決指針（厚生労働省通知）

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 1 2 年 6 月 7 日

（ 一 部 改 正 ）  
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号  
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号  
老 発 0 3 0 7 第 4 2 号  
平成 2 9 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

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

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。

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、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。

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。

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。

(別紙)

## 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

(対象事業者)

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。  
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。

### 1 苦情解決の仕組みの目的

- 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。
- 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経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 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ことが重要である。

### 2 苦情解決体制

#### (1) 苦情解決責任者

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。

#### (2) 苦情受付担当者

- 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。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
  - ア 利用者からの苦情の受付
  - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
  - 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

#### (3) 第三者委員

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。

- 設置形態
  - 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。
  - 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。

○ 第三者委員の要件

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。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員、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

○ 人数

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。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

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

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

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

○ 報酬

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。

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。

### 3 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

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。

#### (2) 苦情の受付

○ 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。

○ 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。

- 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
  - 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
- 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。

### (3) 苦情受付の報告・確認

- 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。
- 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。
- 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。

### (4) 苦情解決に向けての話し合い

- 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。
- 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。
  - ア 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、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。

### (5) 苦情解決の記録、報告

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。

- 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。
- 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。
- 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。

### (6) 解決結果の公表

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、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。