

10 障害福祉サービスに係る留意事項
(別冊資料)

サービス管理責任者の要件となる実務経験について

業務の範囲		業務等	実務経験年数
身体上若しくは精神上の障害があること又は環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある者	相談支援の業務	1 ア 地域生活支援事業、障害児相談支援事業、身体障害者相談支援事業、知的障害者相談支援事業その他これらに準ずる事業の従事者	5年以上
		イ 児童相談所、身体障害者更生相談所、精神障害者社会復帰施設、知的障害者更生相談所、福祉事務所、発達障害者支援センターその他これらに準ずる事業の従業者	
		ウ 障害者支援施設、老人福祉施設、精神保健福祉センター、救護施設、更生施設、介護老人保健施設、地域包括支援センターその他これらに準ずる施設の従業者又はこれに準ずる者	
		エ 障害者職業センター、障害者雇用支援センター、障害者就業・生活支援センターその他これらに準ずる施設の従業者又はこれに準ずる者	
		オ 特別支援学校その他これらに準ずる機関の従業者又はこれに準ずる者	
	カ 病院若しくは診療所の従業者又はこれに準ずる者 a 社会福祉主事任用資格を有するもの b 相談支援の業務に関する基礎的な研修を修了する等により相談支援の業務を行うために必要な知識及び技術を習得したものと認められる者（訪問介護員2級以上に相当する研修の修了者） c 4に掲げる資格を有するものならびにアからオまでに掲げる従事者及び従業者としての期間が1年以上の者		
	直接支援業務	2 ア 障害者支援施設、老人福祉施設、介護老人保健施設、病院又は診療所の療養病床その他これらに準ずる施設の従業者	10年以上
		イ 障害福祉サービス事業、老人居宅介護等事業その他これらに準ずる事業の従業者又はこれに準ずる者	
		ウ 病院、診療所、薬局、訪問看護事業所その他これらに準ずる施設の従業者	
		エ 障害者の雇用の促進等に関する法律第44条第1項に規定する子会社、同法第49条第1項第6号に規定する助成金の支給を受けた事業所、その他これらに準ずる施設の従業者	
オ 特別支援学校その他これらに準ずる機関の従業者又はこれに準ずる者			
有資格者	3 上記2のうち次の(1)～(5)に該当する者 (1)社会福祉主事任用資格者 (2)訪問介護員2級以上に相当する研修の修了者 (3)児童指導員任用資格者 (4)保育士 (5)精神障害者社会復帰指導員	5年以上	
	4 医師、歯科医師、薬剤師、保健師、助産師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、社会福祉士、介護福祉士、視能訓練士、義肢装具士、歯科衛生士、言語聴覚士、あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師、柔道整復師、管理栄養士、栄養士又は精神保健福祉士	1から3までの期間が通算して3年以上かつ4の期間が通算して5	

※ ここで、1年以上の実務経験とは、業務に従事した期間が1年以上であり、かつ、実際に業務に従事した日数が1年あたり180日以上であることを言うものとします。例えば、5年以上の実務経験であれば、業務に従事した期間が5年以上であり、かつ、実際に業務に従事した日数が900日以上であることを言います。

指定障害福祉サービスの提供に係るサービス管理を行う者として厚生労働大臣が定めるもの等（平成十八年九月二十九日）（厚生労働省告示第五百四十四号）一のイ(1) b iv に定める特例子会社等に準ずる施設の認定要件

1 事業主体

雇用保険の適用事業主であること

2 障害者の雇用状況等

障害者の雇用状況等については、次の(1)～(3)の要件を全て満たしていること

- (1) 事業規模等に応じ、次の①～③のいずれかの要件を満たすこと
 - ① 従業員数50人以上の事業主体
身体障害者、知的障害者、精神障害者を常用労働者として継続的に雇用し、かつ、その割合が全常用労働者の20%以上
 - ② 従業員数が50人未満の事業主体
身体障害者、知的障害者、精神障害者を常用労働者として継続的に5人以上雇用し、かつ、その割合が全常用労働者の20%以上
 - ③ 障害者を主に雇用する部署等の場合
身体障害者、知的障害者、精神障害者を常用労働者として継続的に5人以上雇用し、かつ、その割合が当該部署等における全常用労働者の20%以上
- (2) 常用労働者として雇用する障害者のうち、重度身体障害者、知的障害者、精神障害者の割合が30%以上
- (3) 障害者が労働しやすい環境を整えていること（具体的には、障害者のための施設の改善、専任の指導員等の配置、相談支援体制など）

【用語】

1 身体障害者

身体障害者程度等級表（身体障害者福祉法施行規則別表第5号。以下「障害等級」という）の身体等級が1級から6級までに掲げる身体障害がある者及び7級に掲げる身体障害が2つ以上重複する者

2 重度身体障害者

身体障害者のうち、障害者の雇用の促進等に関する法律施行規則別表第1に該当する者で、障害等等級表の障害等級が1級または2級に該当する障害者及び同表3級に該当する障害を2つ以上重複すること等により、2級に相当する者

3 常用労働者

月労働時間120時間未満の者を除く

4 継続的に

ここでいう「継続的に」とは、1年を超えて対象となる障害者を雇用していることをいう

写

障 第 02020003 号
平成 29 年 2 月 2 日

指定障害福祉サービス事業運営法人の長 様

和歌山県福祉保健部
福祉保健政策局障害福祉課長
(公印省略)

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共同生活援助に係る共同生活住居と日中活動系サービス事業所の同一敷地内設置に関する取扱いについて (通知)

平素は、本県の障害福祉行政の推進につきまして、格別の御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、指定共同生活援助に係る共同生活住居 (以下「グループホーム」という。) については、障害者の住まいであることを踏まえた適切な環境が確保されるよう、「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 (以下「基準」という。)」において、住宅地又は住宅地と同程度に利用者の家族や地域住民との交流の機会が確保される地域にあり、かつ、入所により日中及び夜間を通してサービスを提供する施設又は病院の敷地外にあるようにしなければならない、と定められています。

基準は、グループホームが、家庭的な雰囲気の下で指定共同生活援助を提供するとともに、地域との交流を図ることによる社会との連帯を確保する観点から、家族や地域住民との交流の機会が確保される地域の中に立地されることについて、都道府県知事が確認することを求めています。

一方、基準では、日中活動を行う指定障害福祉サービス事業所とグループホームを同一敷地内に設置することについては、規定されていません。

また、和歌山県では、「第 4 期和歌山県障害福祉計画」に基づき、障害のある人の地域での居住の場としてグループホームの整備を推進しています。

このたび、グループホームの整備をさらに促進するため、標記の取扱いについて、基本的な考え方等を別紙のとおり整理し、平成 29 年 4 月 1 日から運用することとしたので通知します。

注)日中活動系サービス事業所については、生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援の各指定障害福祉サービス事業所に限ります。別紙において「日中活動事業所」といいます。

和歌山県福祉保健部
福祉保健政策局障害福祉課
在宅福祉班 Tel.073-441-2533

同一敷地内における共同生活住居と日中活動事業所の設置に関する取扱い

1. グループホームの設置及び運営の基本的な考え方について

グループホームは、障害のある人が地域で安心して暮らすことができるよう、家庭的な雰囲気の下、数人で共同して自立した生活を営む住まいの場であり、主として夜間において、入浴、排せつ及び食事の介護、相談その他の日常生活上の援助を行うものとして、次のような基本的な考え方に基づいて設置及び運営する。

- (1) 事業者は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画を作成し、適切かつ効果的にサービスを提供すること。
- (2) 事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めること。
- (3) 住宅地又は住宅地と同程度に利用者の家族及び地域住民との交流の機会が確保される地域に設置すること。
- (4) 利用者は、自分の希望に応じて日中活動(昼のサービス)と居住(夜のサービス)の複数のサービスを組み合わせて利用し、地域で安心して暮らすことができるよう適切な支援を受けるものである。日中活動の場とグループホームが同一敷地内に設置されることにより、日中及び夜間を通してサービスを提供する入所施設のように敷地内で生活が完結することは、あってはならない。

2. 同一敷地(※)内に設置する場合の取扱いについて

(※)同一敷地…所有関係や分筆の有無に関わらず、一体的に利用可能な一団の土地を同一敷地とみなします。[登記簿、配置図等で確認します]

事業者がグループホームの制度の趣旨を理解し、利用者は自由意思に基づいてサービスを選択し、利用者の日常生活が及び社会生活が敷地内で完結することがないよう適切な支援を行うことが認められる場合に限り、同一敷地内におけるグループホームと日中活動事業所の設置を認める。

ただし、利用者が地域社会において他の人々と交流する機会の確保のため、グループホームの全ての利用者が同一敷地内の日中活動事業所を利用することや、日中活動事業所の全ての利用者が同一敷地内のグループホームを利用することがないよう厳に留意すること。

設置を検討する場合は、必ず事前に事業所所在の市町村(和歌山市を除く)を管轄する振興局に協議を行うものとし、次の全ての要件を満たすこと。

- (1) それぞれの事業所が、人員、設備の基準を満たし、共用部分を持たないこと。
 - ① 設備や備品は各事業所の利用者専用であること。例えば、グループホームの台所を使用して日中活動事業所の利用者に食事を供したり、日中活動事業所で用意した食事をグループホームの利用者に供することはできない。

- ②同一敷地内の2以上の建物を利用して設置する場合は、それぞれの事業所から道路に自由に行き来できること。同一建物である場合には、それぞれの事業所において外部と直接出入りが可能な専用の入り口（玄関）を有し、建物内で相互に往来できない等、建物構造上、独立性が確保されていること。
- ③各事業所が2階以上の階に設置される場合には、専用入り口から道路に直接出られる階段等は、利用者の障害特性に応じて工夫され、安全性が確保されており、利用者が常時使用すると認められるものであること。
[配置図、平面図、写真、申出書等により確認します]

- (2)それぞれの事業所は、管理、運営においても独立していること。各事業所において従業者の勤務体制を確保し、勤務体制や兼務関係については事業所ごとに明確にすること。

[法人組織図、各事業所の勤務形態一覧表等で確認します]

- (3)事業者は家族や地域住民との交流の機会を確保し、利用者の日常生活及び社会生活が、敷地内で完結するような生活とならないこと。

- ①グループホームの利用者は、グループホームから適度な距離のある地域に所在する企業に就業することや他の法人が運営する障害福祉サービス等を利用することが望ましいため、入居予定者やその家族に、周辺の日中活動事業所の配置等について十分説明し、広く選択肢を提示して意向を確認すること。意向の確認にあたっては、外部法人の相談支援事業所の関与を求めること。前述の手続きについて事実を確認できるよう記録を作成し、保管すること。

[説明に用いる資料等を確認します]

- ②意向確認の結果、入居予定者とその家族が同一敷地内の日中活動事業所の利用を希望する場合は、予め支給決定市町村と協議して必要な指示を受け、当該利用者への支援方針を個別支援計画に位置づけること。(実地指導において確認します。)

- ③家族や地域住民、地域社会との交流が促進されるよう事業計画を定め、取組内容を記録すること。

[事業計画等を確認します]

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」一新旧対照表一
 (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・協議局長、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>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 (最終改正：平成29年3月7日)</p>	<p>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>各 都道府県知事 殿 指定都市市長 殿 中核都市市長 殿</p> <p>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>各 都道府県知事 殿 指定都市市長 殿 中核都市市長 殿</p> <p>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>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」一新旧対照表一
 (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ことが重要である。</p> <p>2. 苦情解決体制</p> <p>(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。</p> <p>(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</p> <p>(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。</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とともに支援する。</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 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 ○ 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</p> <p>(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。</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」一新旧対照表一
 (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 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。</p> <p>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。</p> <p>(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</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 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。</p> <p>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。</p> <p>(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</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」一新旧対照表一
 (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 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 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 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 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>

社援発0307第7号
平成29年3月7日

各 都道府県知事 殿

厚生労働省社会・援護局長
(公 印 省 略)

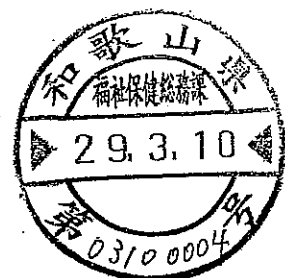
「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について」
の一部改正について

運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業については、「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について」（平成12年6月7日付け社援第1354号）に基づき実施し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。

各都道府県におかれては、貴管内市区町村及び福祉サービス事業者等に対して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。



「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について」—新旧対照表一
 (平成12年6月7日厚生省社会・援護局長通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>各都道府県知事 殿</p> <p>厚生省社会・援護局長</p> <p>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について</p> <p>本日付けで公布、施行された「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年法律第111号)」の施行に伴い、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところである。</p> <p>つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定め、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配慮願います。</p> <p>なお、当該実施要綱は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づき技術的助言として通知するものです。</p> <p>別紙</p>	<p>社援第1354号 平成12年6月7日</p> <p>各都道府県知事 殿</p> <p>厚生省社会・援護局長</p> <p>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について</p> <p>本日付けで公布、施行された「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年法律第111号)」の施行に伴い、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところである。</p> <p>つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定め、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配慮願います。</p> <p>なお、当該実施要綱は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づき技術的助言として通知するものです。</p> <p>別紙</p>

(下線部分は改正部分)

現行	改正後
<p>と。 ただし、<u>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。</u></p> <p>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、次のとおりとすること。 (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 (新設)</p>	<p>と。 ただし、<u>地域における社会福祉事業以外の福祉サービスの供給状況などを踏まえ、これらのサービスの利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、対象範囲を拡大することができる。</u></p> <p>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、次のとおりとすること。 (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 なお、次に該当する場合は、<u>実質的な苦情解決が困難なものとして、事業の対象として取り扱わないことができること。</u> (1) <u>苦情に係る紛争について、裁判所において係争中又は判決等がなされた場合</u> (2) <u>行政不服審査法の規定による不服申し立てがなされている又は不服申し立てによる裁決、決定があつた場合</u> (3) <u>他の苦情解決機関において既に受理され、審査等が行われている場合</u> (4) <u>既に当該運営適正化委員会において、審査等がなされ、対応が終了している場合</u> (5) <u>苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事</u></p>

「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について」—新旧対照表—
 (平成12年6月7日厚生省社会・援護局長通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>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こと。</p> <p>(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、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。</p> <p>また、<u>関係法令により通報が義務付けられている事項</u>については、<u>当該関係法令の定めるところにより、関係機関</u>に対し、速やかに通報すること。</p> <p>(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</p>	<p>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こと。</p> <p>(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、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。</p> <p>(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</p>
<p>2 解決方法の検討</p> <p>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こと。</p> <p>①事情調査</p> <p>②申出人への助言</p> <p>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</p> <p>④都道府県知事への通知</p>	<p>2 解決方法の検討</p> <p>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こと。</p> <p>①事情調査</p> <p>②申出人への助言</p> <p>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</p> <p>④都道府県知事への通知</p>
<p>3 事情調査</p> <p>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こと。</p> <p>①事業者に対する苦情内容の通知</p> <p>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</p> <p>③事業者の意見等の聴取</p> <p>※ なお、運営適正化委員会の行う事情調査その他事業に関連する範囲内において、事業者又は関係職員がその職務等に関する事実</p>	<p>3 事情調査</p> <p>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こと。</p> <p>①事業者に対する苦情内容の通知</p> <p>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</p> <p>③事業者の意見等の聴取</p> <p>※ なお、運営適正化委員会の行う事情調査その他事業に関連する範囲内において、事業者又は関係職員がその職務等に関する事実</p>

「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について」－新旧対照表－
 (平成12年6月7日厚生省社会・援護局長通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>すること。</p> <p>(4) 申出人及び事業者の双方からあつせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあつせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。</p> <p>6 結果の確認 不調に終わったものを除き、一定期間経過後、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、確認すること。</p> <p>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、申出のあつた苦情の件数、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こと。</p> <p>8 標準処理期間 事例の積み重ねにより、苦情の受付からあつせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。</p> <p>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、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすいことができるようするため、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・啓発に努めること。</p>	<p>すること。</p> <p>(4) 申出人及び事業者の双方からあつせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあつせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。</p> <p>6 結果の確認 不調に終わったものを除き、一定期間経過後、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、確認すること。</p> <p>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、申出のあつた苦情の件数、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こと。</p> <p>8 標準処理期間 事例の積み重ねにより、苦情の受付からあつせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。</p> <p>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、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすいことができるようするため、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・啓発に努めること。</p>

「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について」－新旧対照表－
 (平成12年6月7日厚生省社会・援護局長通知)

(下線部分は改正部分)

改正後	現行
<p>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、国民健康保険団体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、各地域の実情に応じて、関係機関との密接な連絡体制の整備を図ること。</p> <p>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こと。</p> <p>第8 国庫補助 本実施要綱に基づく事業に要する経費については、別に定めるところにより補助するものとする。</p>	<p>保険団体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、各地域の実情に応じて、関係機関との密接な連絡体制の整備を図ること。</p> <p>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こと。</p> <p>第8 国庫補助 本実施要綱に基づく事業に要する経費については、別に定めるところにより補助するものとする。</p>