

# 苦情解決制度について

## 制度の趣旨

平成12年6月の「社会福祉法」施行にともなって、福祉サービス利用者の利益を保護し権利を擁護するための「苦情解決の仕組み」をつくることが義務づけられました。

社会福祉基礎構造改革の大きな眼目が、個人がみずから福祉サービスを選択し、事業者との契約によって利用する制度へと変更することになりました。その場合に、利用者がサービスを適切に利用することができるよう、サービスの利用を“支援する仕組み”の整備が必要であるとの意味から設けられた制度です。

### 【社会福祉法】

#### 第65条（施設の最低基準）

「厚生労働大臣は、社会福祉施設の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情への対応その他の社会福祉施設の運営について、必要とされる最低の基準を定めなければならない」

#### 第82条（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

「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」

## 一般的な苦情解決制度の解説

Q:対象となる苦情とは何ですか？

A:社会福祉法第2条に規定された「社会福祉事業」において提供される福祉サービスに係る支援の内容に関する苦情 利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情です。

Q:苦情の申し出は誰が行いますか？

A:利用者、その家族と代理人、また、利用者に関する状況を具体的・的確に把握している方から行われます。

Q:苦情を密室化しない為に必要なことは何ですか？

A:一定のルールに沿って解決を進め、円滑で円満な解決を促進するために第三者を含めた解決の仕組みを持たねばなりません。

Q:責任主体を明確にするために必要なことは何ですか？

A:施設長や理事などのうちから「苦情解決責任者」を決めます。また、利用者等が苦情の申し出をしやすい環境を整えるために、職員の中で「苦情受付担当者」を任命しておきます。そして苦情解決に社会性や客観性を保ち、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推し進めるために「第三者委員」を置きます。

Q:事業者段階で解決が困難な苦情については、どこで解決されますか？

A:都道府県社会福祉協議会に設置された「運営適正化委員会」で、解決が図られることとなります。

### 【社会福祉法】

#### 第83条（運営適正化委員会）

「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、人格が高潔であって、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」

### 検討・作成の過程

当事業団では、平成12年9月に「苦情解決システム検討作業部会」を設置し、体制の検討や要綱策定作業を進めてきました。一方コロニーでは、これより先、基礎構造改革の大綱が示されたころからすでに準備を始めていました。人権・環境会議「人権擁護部会」がその検討作業にあたり、資料収集や先進施設の調査などをおして体制の素案や要綱の原案に近いものまで練られていました。作業部会ではそれを基に、府営三施設や知的障害者育成会の例をも参考にしながら要綱・要領を作成し、文言の整理など精査作業を人権擁護部会が担当しました。

### 当事業団苦情解決制度の概要

Q:苦情解決責任者は誰ですか？

A:コロニー長と自立促進センター長（明光ワークス所長）の2名です。

Q:苦情受付担当者は、誰ですか？

A:当該部署の係長・補佐が当たります。これは、利用者との利害関係が薄く苦情を持ちこみや

すいこと、また、比較的ニュートラルな立場をとりやすいと考えたからです。

Q: 第三者委員は、誰ですか？

A: 学識経験者、弁護士、社会福祉士各 1 の 3 名にお願いしました。

なお、当事業団の苦情解決制度は、当面は単一の制度として発足しますが、近々にはオンブズマン制度とも関連づけて、その枠組みの中に位置づけることにしたいと考えています。また、最終的には情報公開制度などとともに「事業団施設利用者等権利擁護システム」というような大きな括りのもとで運用されていくことになるものと思われま

大阪府障害者福祉事業団

平成 16 年 7 月 1 日