

## 苦情申立ての受付範囲

福祉サービスに関する「苦情申立」の受付対象者は、介護保険法などの、福祉関係各法にもとづいて設置された福祉サービス等の利用者・その家族・民生委員児童委員・事業所の職員などです。苦情の具体例には、サービスの提供方法、職員の態度や言葉づかい、施設の設備等の他、虐待など不当行為や人権侵害が挙げられます。このような問題が、より小さなレベルで解決を図られるために、各事業者には苦情を受け付け、内容を話し合い、話し合いの場を設けることとされています。

この苦情申し立ての受付範囲は、サービス提供者側が法的根拠に基づく義務を果たさないがために、サービス利用者に不利益を被らせた場合となっています。

今回の貴団体からの申し出は、「福祉関係各法にもとづくものではない」という点でこれには該当しません。なぜなら、補助金に関する規定は、袋井市社協内で市内の福祉団体の状況を勘案し、法人内で作成したものであり、法的根拠に基づくものではないからです。但し、貴団体を含め、市内各団体からの申請及び補助金額の決定については、前記の規定に副い中立公平な立場に立ち袋井市社協で行っています。

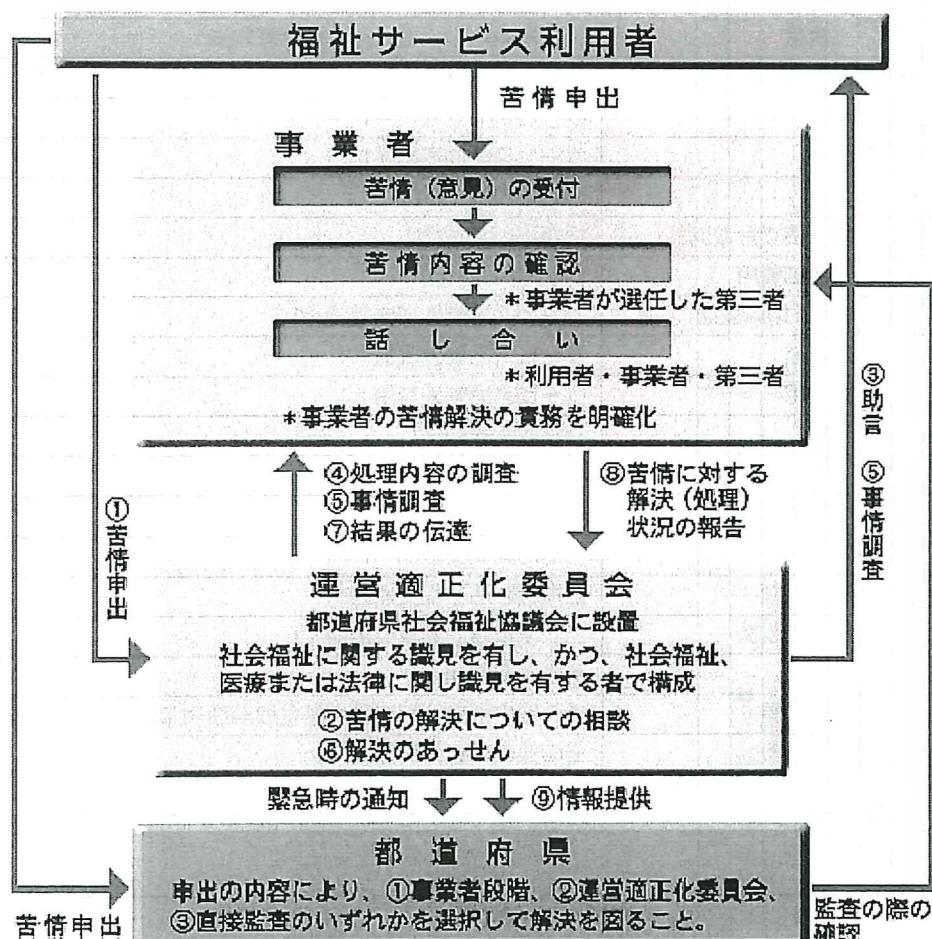
## 1.「福祉サービスの苦情解決」取り組みスタート

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において提供されるすべての福祉サービス)の苦情を解決するための制度は、平成12年6月7日施行された社会福祉法(第82条～第86条)において法制化されました。

福祉サービスに関する苦情は、当事者である利用者と事業者との間で解決を図ることを基本としていますが、苦情解決に社会性や客觀性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を行うために、事業者段階、都道府県段階にその仕組みを置くこととしました。

また、運営適正化委員会は、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苦情を受けた場合は、都道府県知事に対し速やかに通知することとなっています。

なお、介護保険サービスに関する苦情については、第一義的には、県、市町村、国民健康保健団体連合会で対応することとなっていますが、どの仕組みを利用するかは、利用者の選択によることを基本としています。



## 2.サービス事業者の苦情解決の仕組み(社会福祉法第82条)

利用者がサービスを利用する上で抱く思い、意見、不満や苦情は、サービスの提供方法、職員の態度や言葉づかい、施設の設備等の他、虐待など不当行為にいたるまで多用なものが想定できますが、これらの苦情を利用者が安心して申出て、相談できる仕組みが必要です。

この度の仕組みでは、社会福祉法(第2条)上の事業者は、苦情解決の受付担当者、責任者を置くとともに、中立公正な立場で苦情に対応する第三者委員会を設置しそれら関係者と利用者の話し合いによって解決を図ることとしています。

## 3.県社会福祉協議会に運営適正化委員会の設置(社会福祉法第83条)

～第86条)

しかし、施設内での解決が困難であるとか、利用者が安心して苦情を言えないなどの場合は、県社会福祉協議会に設置される運営適正化委員会(以下「委員会」)に申出ができます。委員会の委員は、社会福祉、法律、医療の分野の学識経験者から選出され、受け付けた苦情の解決に向けて、事情の調査や助言、斡旋を行います。

委員会は苦情解決を担当する合議体と、地域福祉権利擁護事業(福祉サービス利用援助事業)の運営監視を担当する合議体によって構成されます。

～ 社会福祉法人 静岡県社会福祉協議会ホームページより抜粋～

利用者がサービスを利用する上で抱く思い、意見、不満や苦情は、サービスの提供方法、職員の態度や言葉づかい、施設の設備等の他、虐待など不当行為にいたるまで多用なものが想定できますが、これらの苦情を利用者が安心して申出て、相談できる仕組みです。