

(3) 苦情解決事業

平成 12 年の社会福祉事業法改正により、福祉サービスは、これまでの行政による措置制度から、利用者が自らの意思でサービスを選択し、事業者と対等な立場で契約を結ぶことにより利用する制度へ変更されることとなった。

福祉サービスにおいて、苦情を適切に解決することは、利用者にとっては、福祉サービスに対する満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講ぜられること等の効果が期待でき、事業者にとっては、利用者ニーズの把握や提供サービスの妥当性の検証が可能となる。

福祉サービスに関する苦情は、本来、当事者である利用者と事業者との間で自主的に解決されるべきものである。しかしながら、苦情を密室化せず、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、事業者段階及び都道府県段階それぞれに苦情解決の仕組みを整備することとした。

それぞれの苦情解決の仕組みは下記の通りである。

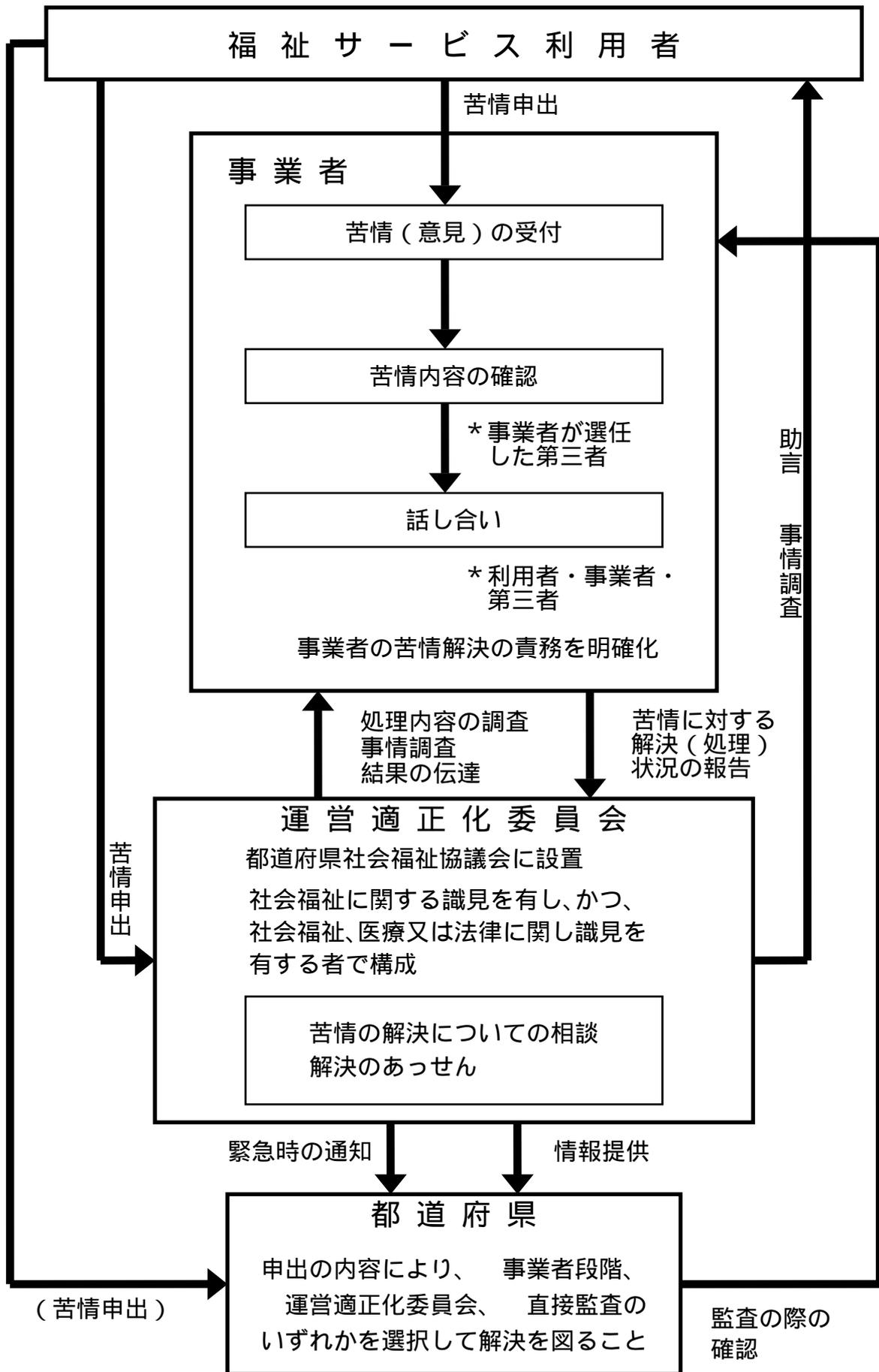
ア 事業者段階の仕組み

社会福祉法第 82 条において、すべての社会福祉事業の経営者についての苦情解決の責務を明確化するとともに第三者委員の設置など苦情解決の仕組みを設けることとしている。

イ 都道府県段階の仕組み

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を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者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、公正・中立な第三者機関として「運営適正化委員会」を設置している。

(参考) 福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



運営適正化委員会における苦情処理の状況

都道府県	14年度								13年度								12年度								累計
	相談・助言	紹介・伝達	あっせん	通知	その他	継続中	意見・要望	合計	相談・助言	紹介・伝達	あっせん	通知	その他	継続中	意見・要望	合計	相談・助言	紹介・伝達	あっせん	通知	その他	継続中	合計		
北海道	27	3	0	0	16	0	0	46	16	21	0	1	9	2	2	51	7	0	0	0	0	1	8	105	
青森県	6	0	1	0	8	2	1	18	15	1	2	0	0	2	1	21	0	0	0	0	0	0	0	39	
岩手県	5	5	0	0	7	3	0	20	10	2	0	0	2	3	1	18	1	1	0	0	1	1	4	42	
宮城県	14	0	0	0	0	1	0	15	4	3	0	0	0	1	0	8	5	1	0	0	0	0	6	29	
秋田県	33	19	0	0	0	0	4	56	13	2	0	0	0	0	0	15	3	0	0	0	1	0	4	75	
山形県	5	0	0	0	2	7	7	21	7	3	0	1	2	0	0	13	2	0	0	0	2	1	5	39	
福島県	7	0	0	0	0	0	6	13	7	3	0	0	0	0	1	11	1	0	0	0	0	0	1	25	
茨城県	22	6	1	2	0	1	5	37	11	0	1	0	3	2	1	18	3	0	0	0	0	0	3	58	
栃木県	8	8	0	1	5	4	0	26	14	6	0	1	11	0	0	32	1	1	1	0	0	0	3	61	
群馬県	25	14	0	0	8	0	1	48	4	4	1	0	1	0	0	10	3	0	0	0	0	0	3	61	
埼玉県	28	22	0	0	4	10	4	68	13	32	2	0	4	4	2	57	22	12	0	0	2	3	39	164	
千葉県	18	18	0	0	17	1	3	57	28	10	0	1	20	6	0	65	7	14	1	0	2	0	24	146	
東京都	39	35	0	0	5	11	0	90	16	34	0	0	4	3	2	59	0	1	1	1	2	0	5	154	
神奈川県	37	2	0	1	0	34	3	77	49	13	0	1	1	9	0	73	26	4	0	0	0	6	36	186	
新潟県	16	7	0	0	2	2	0	27	12	6	0	0	2	1	2	23	1	0	0	0	1	0	2	52	
富山県	9	1	0	0	0	0	0	10	6	0	0	0	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	17	
石川県	0	0	0	0	10	1	0	11	0	3	0	0	3	0	5	11	3	1	0	0	0	0	4	26	
福井県	7	0	0	0	0	0	0	7	13	0	0	0	0	2	2	17	2	3	0	0	1	0	6	30	
山梨県	9	1	0	0	2	2	0	14	9	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
長野県	19	0	0	0	0	9	0	28	21	0	3	0	2	10	0	36	8	3	1	0	2	4	18	82	
岐阜県	20	3	0	0	1	0	1	25	17	3	0	0	1	0	0	21	1	0	0	0	0	0	1	47	
静岡県	7	11	0	2	0	2	0	22	1	2	0	0	0	3	0	6	0	0	0	0	0	0	0	28	
愛知県	45	8	0	0	3	4	0	60	37	23	1	0	3	0	3	67	10	12	0	0	6	0	28	155	
三重県	10	5	2	2	0	0	0	19	8	19	1	2	0	0	0	30	3	5	0	0	0	0	8	57	
滋賀県	10	2	0	1	8	14	0	35	33	11	0	0	2	10	0	56	25	6	0	0	4	0	35	126	
京都府	21	9	0	0	4	6	0	40	13	12	0	0	2	0	0	27	0	3	0	0	0	0	3	70	
大阪府	172	56	0	1	1	5	0	235	65	48	1	0	27	10	0	151	20	4	0	0	0	1	25	411	
兵庫県	25	8	0	1	2	5	1	42	11	8	0	0	11	0	1	31	10	10	0	0	15	0	35	108	
奈良県	13	3	0	0	2	0	0	18	9	4	0	0	0	0	0	13	4	1	0	0	0	0	5	36	
和歌山県	3	11	0	0	3	7	0	24	2	5	0	1	2	1	0	11	2	0	0	0	4	1	7	42	
鳥取県	8	1	0	0	1	0	1	11	6	4	0	0	0	1	1	12	0	0	0	1	0	0	1	24	
島根県	19	12	0	0	0	0	0	31	7	6	0	0	1	2	0	16	3	0	0	1	0	1	5	52	
岡山県	12	8	0	0	3	0	2	25	11	3	1	0	0	5	0	20	5	3	1	0	4	0	13	58	
広島県	22	0	0	0	1	9	1	33	21	8	0	2	5	5	0	41	1	2	0	0	0	9	12	86	
山口県	33	6	1	1	5	0	2	48	44	7	0	0	4	0	6	61	13	12	0	0	9	0	34	143	
徳島県	24	1	0	1	0	0	3	29	18	3	0	0	3	0	5	29	0	0	0	0	0	0	0	58	
香川県	9	8	0	0	6	1	2	26	6	9	0	1	5	3	1	25	5	3	0	0	9	1	18	69	
愛媛県	15	13	0	0	3	3	4	38	8	10	0	1	0	1	0	20	9	3	0	0	2	0	14	72	
高知県	12	2	0	1	6	1	1	23	6	5	0	0	0	0	1	12	1	6	0	0	0	1	8	43	
福岡県	27	5	2	0	6	6	1	47	23	10	0	1	1	0	0	35	7	3	0	2	0	0	12	94	
佐賀県	4	1	0	1	6	1	1	14	5	2	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	2	2	23	
長崎県	16	0	0	0	0	0	0	16	12	1	0	2	1	0	0	16	3	1	0	0	0	2	6	38	
熊本県	11	0	0	0	0	1	1	13	3	1	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	0	0	5	22	
大分県	7	8	0	0	0	3	0	18	10	6	0	0	2	2	0	20	2	1	0	0	0	0	3	41	
宮崎県	3	3	0	0	3	3	1	13	4	2	0	0	5	0	0	11	0	1	0	0	0	0	1	25	
鹿児島県	11	1	0	0	0	0	0	12	10	0	0	0	0	0	0	10	5	2	0	0	0	0	7	29	
沖縄県	22	8	0	0	2	0	4	36	20	6	0	0	2	0	1	29	2	0	0	0	0	0	2	67	
合計	915	334	7	15	152	159	60	1,642	678	361	13	15	142	88	38	1,335	231	119	5	5	67	34	461	3,438	

「継続中」はそれぞれ、平成14年9月末日、平成15年3月末日現在の件数

13年度より「意見・要望」の項目を追加

平成15年5月 全国社会福祉協議会まとめ

事業者段階における苦情解決の取組状況

		苦情受付窓口を設置					苦情解決責任者を設置					第三者委員を設置		
		計	公営	私営			計	公営	私営			計	公営	私営
	計	64.5%	43.5%	76.5%		計	60.8%	38.5%	73.5%		計	39.4%	19.7%	50.7%
1	北海道	54.8%	30.6%	75.2%	1	北海道	50.1%	23.8%	72.2%	1	北海道	29.9%	5.9%	50.1%
2	青森	68.8%	38.0%	80.2%	2	青森	64.9%	32.3%	77.0%	2	青森	45.2%	19.6%	54.7%
3	岩手	69.5%	52.6%	79.9%	3	岩手	65.2%	44.5%	77.9%	3	岩手	46.1%	15.5%	64.9%
4	宮城	58.7%	30.7%	86.1%	4	宮城	53.6%	25.6%	82.6%	4	宮城	49.1%	22.2%	75.3%
5	秋田	66.2%	45.6%	81.3%	5	秋田	58.8%	37.7%	74.3%	5	秋田	41.7%	18.5%	58.5%
6	山形	66.2%	38.1%	83.5%	6	山形	59.8%	28.4%	79.1%	6	山形	43.1%	8.6%	64.4%
7	福島	70.9%	53.1%	79.9%	7	福島	66.9%	50.6%	75.2%	7	福島	56.1%	38.8%	64.9%
8	茨城	67.9%	38.3%	78.5%	8	茨城	62.8%	33.2%	73.4%	8	茨城	42.5%	4.0%	56.4%
9	栃木	74.3%	47.1%	85.0%	9	栃木	68.6%	39.3%	80.1%	9	栃木	45.2%	12.4%	58.0%
10	群馬	63.2%	38.6%	69.8%	10	群馬	57.9%	30.7%	65.2%	10	群馬	24.0%	6.1%	28.7%
11	埼玉	64.9%	38.3%	75.9%	11	埼玉	62.4%	36.2%	73.2%	11	埼玉	38.8%	9.3%	50.9%
12	千葉	60.9%	39.3%	82.2%	12	千葉	58.2%	35.2%	81.1%	12	千葉	40.6%	21.9%	59.2%
13	東京	56.3%	32.5%	74.2%	13	東京	52.0%	31.1%	67.8%	13	東京	22.9%	8.0%	34.2%
14	神奈川	71.7%	51.4%	78.3%	14	神奈川	70.9%	51.6%	77.1%	14	神奈川	39.7%	26.0%	44.1%
15	新潟	69.4%	54.2%	81.6%	15	新潟	65.9%	50.4%	78.4%	15	新潟	47.7%	40.2%	53.8%
16	富山	66.4%	64.3%	67.9%	16	富山	63.6%	57.6%	67.7%	16	富山	29.9%	19.0%	37.3%
17	石川	77.7%	71.6%	80.9%	17	石川	68.9%	62.4%	72.2%	17	石川	54.1%	35.9%	63.6%
18	福井	75.9%	64.8%	82.6%	18	福井	72.5%	57.7%	81.6%	18	福井	66.6%	57.7%	72.1%
19	山梨	66.9%	50.7%	78.0%	19	山梨	61.8%	43.2%	74.6%	19	山梨	46.7%	36.8%	53.6%
20	長野	65.1%	56.7%	74.2%	20	長野	58.5%	49.4%	68.4%	20	長野	29.9%	16.2%	45.0%
21	岐阜	65.4%	50.6%	75.1%	21	岐阜	58.1%	40.6%	69.7%	21	岐阜	41.5%	24.2%	52.9%
22	静岡	73.9%	56.8%	81.0%	22	静岡	68.0%	46.6%	76.9%	22	静岡	55.3%	34.8%	63.8%
23	愛知	64.4%	53.4%	78.4%	23	愛知	58.0%	45.0%	76.4%	23	愛知	47.3%	36.6%	61.1%
24	三重	58.5%	33.9%	72.9%	24	三重	56.6%	32.0%	71.0%	24	三重	31.5%	8.4%	45.1%
25	滋賀	46.9%	28.0%	63.0%	25	滋賀	44.8%	27.8%	59.3%	25	滋賀	17.0%	3.8%	28.3%
26	京都	60.9%	35.6%	68.1%	26	京都	59.0%	31.2%	66.8%	26	京都	29.7%	2.3%	37.4%
27	大阪	68.8%	58.0%	71.6%	27	大阪	67.8%	55.8%	70.8%	27	大阪	43.5%	28.5%	47.4%
28	兵庫	63.6%	47.4%	69.3%	28	兵庫	65.1%	43.6%	72.7%	28	兵庫	40.6%	17.1%	49.0%
29	奈良	41.1%	13.0%	64.4%	29	奈良	40.0%	14.8%	60.9%	29	奈良	11.1%	0.9%	19.6%
30	和歌山	67.8%	56.4%	78.4%	30	和歌山	69.2%	57.3%	80.2%	30	和歌山	56.8%	48.5%	64.5%
31	鳥取	66.6%	49.7%	80.5%	31	鳥取	60.3%	41.6%	75.6%	31	鳥取	38.5%	12.7%	59.7%
32	島根	70.9%	46.1%	80.0%	32	島根	65.1%	37.4%	75.0%	32	島根	30.2%	8.6%	38.2%
33	岡山	72.8%	51.7%	81.7%	33	岡山	69.2%	49.2%	77.8%	33	岡山	37.7%	10.2%	49.5%
34	広島	69.3%	47.8%	79.7%	34	広島	66.2%	43.8%	77.0%	34	広島	44.9%	28.6%	52.8%
35	山口	76.2%	63.9%	81.3%	35	山口	70.2%	57.1%	75.7%	35	山口	38.3%	23.8%	44.4%
36	徳島	55.8%	23.9%	83.9%	36	徳島	52.0%	21.7%	78.6%	36	徳島	41.1%	13.7%	65.2%
37	香川	73.6%	55.1%	84.5%	37	香川	68.1%	44.9%	81.7%	37	香川	51.3%	31.5%	62.8%
38	愛媛	72.7%	63.2%	80.7%	38	愛媛	70.3%	59.0%	79.9%	38	愛媛	45.2%	31.3%	57.0%
39	高知	49.1%	35.0%	68.1%	39	高知	42.9%	26.1%	65.5%	39	高知	33.3%	21.5%	49.2%
40	福岡	56.3%	25.7%	71.9%	40	福岡	55.3%	24.4%	71.1%	40	福岡	35.4%	8.3%	49.2%
41	佐賀	76.0%	61.0%	80.2%	41	佐賀	73.7%	59.7%	77.6%	41	佐賀	53.8%	36.4%	58.7%
42	長崎	68.7%	37.5%	78.9%	42	長崎	64.4%	27.7%	76.3%	42	長崎	35.8%	6.3%	45.4%
43	熊本	68.7%	59.8%	71.4%	43	熊本	65.1%	56.0%	67.8%	43	熊本	40.2%	34.4%	41.9%
44	大分	62.1%	34.6%	74.4%	44	大分	54.8%	28.6%	66.5%	44	大分	39.9%	15.6%	50.9%
45	宮崎	64.2%	29.6%	85.0%	45	宮崎	59.5%	20.6%	83.0%	45	宮崎	42.3%	7.5%	63.5%
46	鹿児島	69.6%	34.5%	79.9%	46	鹿児島	65.3%	25.9%	76.9%	46	鹿児島	56.6%	18.9%	67.8%
47	沖縄	60.4%	30.7%	73.4%	47	沖縄	53.3%	24.8%	65.6%	47	沖縄	29.9%	7.0%	39.8%

出典：「社会福祉施設等調査報告」及び「介護サービス施設・事業所調査」（平成14年10月1日現在）