

# 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会報告書<概要>

## 【運営適正化委員会事業の課題】

### 【苦情解決事業】

- ① 苦情の傾向の変化
- ② 福祉サービス運営主体の多様化
- ③ 相談支援機関との連携の難しさ
- ④ 行政の理解不足、行政機関との関係
- ⑤ 苦情として対応すべき範囲（社会福祉事業に該当しない福祉サービスの増加）
- ⑥ 運営適正化委員会の名称からくる誤解

### 【運営監視】

- ① 日常生活自立支援事業を実施する社協が増え、運営監視の対象か所が拡大している。
  - ・事務局体制が脆弱、機動的に動ける委員を確保することが難しい
  - ・不正防止の観点からのみの監視となっているケースがある
  - ・課題改善の状況確認を行える体制の不足
  - ・実施要綱等の規定がなく、現地調査での確認事項を各運適が判断している
- ② 都道府県社協の実施する業務監督と、運営適正化委員会の実施する運営監視との違いが不明確
- ③ 日常生活自立支援事業以外の相談援助の仕組みとの役割分担等がなされていない

### 【組織体制】

- ① 補助金の減少による事務局体制の縮小傾向
  - ・兼務職員しか配置できない
  - ・独立した機関として設置できない
- ② 委員体制のあり方
  - ・選考委員と運営適正化委員会委員の選出分野が重複。人材確保が難しい。
  - ・機動的に動ける委員の確保が難しい
  - ・選考委員会の公示の仕組みが機能していない

## 【今後のあり方（提言）】

### 【運営適正化委員会事業の今後のあり方】

- ① 「苦情解決」と「運営監視」の機能の強化
- ② 運営適正化委員会は「福祉サービスの質の向上の促進に資する」ことを法令に明記
- ③ 行政の責務の明確化（認可・指定権者としての責務の法令への明記）
- ④ 運営適正化委員会の名称変更（苦情解決制度において、委員会が担う役割や機能が分かりやすい名称）
- ⑤ 「相談窓口」（利用者保護の仕組み）の再整理（利用者にもわかりやすい仕組みとして再整理）

### 【苦情解決事業の今後のあり方】

#### ① 苦情解決機能の強化

○運営適正化委員会における苦情解決事業は、これまで同様「苦情対応機能」と「事業者の取り組み促進援助機能」の2つの機能を担う。それぞれの機能を強化するために改善が必要な事項は以下のとおり。

#### （苦情対応機能）

- ・事務局体制の強化（ソーシャルワークの専門性のある職員の配置）
- ・苦情のつなぎ先のない事業（社会福祉事業に該当しない福祉サービス）の相談窓口の整理
- ・事業者等の責任を追及する苦情は、認可・指定権者である行政が対応

#### （事業者の取り組み促進援助機能）

- ・運営適正化委員会は「事業者の福祉サービスの質の向上の促進に資する」ことを法令上明記

#### ② 行政の責任の明確化

- ・事業者の苦情解決の取り組みを促進するのは行政の役割（新設の事業所に対する研修等の実施も必要）
- ・市町村等が認可・指定権者となっている事業は市町村等が指導を行うことの明確化
- ・運営適正化委員会は認可・指定権者に「通報」することを法令上明記
- ・責任を追及する苦情は行政が受け止め、対応する

#### ③ 相談支援機関との連携

- ・専門機関につないだり連携して対応することを通知等に明確に位置づけ

### 【運営監視の今後のあり方】

- ① 日常生活自立支援事業の拡大への対応（体制強化）
- ② 権利擁護事業全般の見直しにあわせて運営監視のあり方、担い手等の検討が必要
- ③ 権利擁護の視点の強化、専門職との連携の仕組みの構築

### 【組織体制の拡充に向けて】

- ① 機能強化に向けた組織体制の拡充
- ② 機能しやすい委員会とするために（運営適正化委員会委員選考のあり方の再考、選考委員会の設置の任意化）

## 【事業者における苦情解決体制の課題】

### ① 苦情解決制度の意義・目的への理解不足

- ・ 苦情に対する意識が低い
- ・ 苦情解決を通じたサービスの質の向上に対する意識が低い
- ・ 最初から運営適正化委員会に事業者申し出ればよいと苦情を受け止めない事業者がいる
- ・ 運営適正化委員会の事情調査に協力しない事業所がある

### ② 第三者委員の設置と活用への理解不足

- ・ 第三者委員が配置されている事業者は6割
- ・ 第三者委員が苦情解決に関わるケースは極めて少ない
- ・ 「助言」を行う専門性のある第三者委員を確保することが難しい
- ・ 第三者委員の役割を十分に担える人材確保が困難
- ・ 指針で「無報酬とすることが望ましい」とされているが、専門性のある役割を担う人への報酬のあり方の整理が必要
- ・ 第三者委員の横のつながりが少ないため、情報交換・サポートしあう仕組みがない

## 【今後のあり方（提言）】

### ① 事業者における苦情解決の今後のあり方

- ・ 法人として苦情解決に向けた体制を整備し、対応力を高めることが必要
- ・ 苦情解決状況を公表し、透明性を図ることが必要
- ・ 社会福祉事業以外の苦情を受け止める仕組みが必要
- ・ 運営適正化委員会の「調査」への協力の明確化
- ・ 事業者からの相談に対応する支援体制整備が必要

### ② 第三者委員の今後のあり方

- ・ 第三者委員には、事業所を定期的に訪問したり利用者と話す機会を設けることを通して、事業所に外部の目を入れることが期待される
- ・ 第三者委員に「助言」等の専門性を求めるのであれば、複数法人で設置する仕組みを推進していくことが必要
- ・ 第三者委員の報酬のあり方を整理することが必要

# 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会

## 1 設置の趣旨

制度創設から20年以上が経過し、運営適正化委員会事業に関して、さまざまな課題が顕在化している。福祉サービスの質の向上推進委員会常任委員会（委員長：山崎美貴子 神奈川県立保健福祉大学名誉教授）の下に、運営適正化委員会事業の今後のあり方について検討することを目的に、標記検討会を設置し、検討を行った。

## 2 委員名簿（敬称略）

委員氏名	所属・役職名
平野 方紹	立教大学
平田 厚	明治大学法科大学院教授・弁護士
朝日 雅也	埼玉県立大学教授
品川 卓正	全国救護施設協議会 副会長
油谷 佳典	全国社会福祉法人経営者協議会 障害福祉事業経営委員会 副委員長
右京 昌久	岩手県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会 事務局長
尾崎百合香	東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会 事務局
笹尾 勝	全国社会福祉協議会常務理事

◎：委員長                      オブザーバー：厚生労働省社会・援護局福祉基盤課  
※肩書は2023年3月現在

## 4 報告書構成

### 第1部 運営適正化委員会制度創設の経緯と課題

1. 運営適正化委員会制度創設の経緯と意義、今後のあり方を検討する目的
2. 運営適正化委員会事業の現状と課題

### 第2部 運営適正化委員会事業の今後の方向性（提言）

1. 運営適正化委員会事業の今後のあり方
2. 苦情解決事業の今後のあり方
3. 運営監視の今後のあり方
4. 運営適正化委員会の組織体制の拡充に向けて

### 第3部 事業所における苦情解決の現状と今後のあり方

1. 事業所における苦情解決の現状と課題
2. 事業所における苦情解決体制の整備促進に向けて

## 3 検討経過

令和4年6月2日	<b>第1回検討会</b> ・運営適正化委員会事業等の現状と課題について（意見交換）
令和4年8月24日	<b>第2回検討会</b> ・運営適正化委員会における実際の業務内容について（岩手県運営適正化委員会、東京都運営適正化委員会へのヒアリング）
令和4年11月14日	<b>第3回検討会</b> ・福祉施設・事業所における相談受付体制の状況等について（社会福祉法人豊悠福祉会へのヒアリング） ・運営適正化委員会事業の今後のあり方を検討するにあたって（中間整理）
令和4年12月12日	<b>第4回検討会</b> ・福祉施設・事業所の利用者家族へのヒアリング（東京都精神保健福祉家族会連合会へのヒアリング） ・日常生活自立支援事業の現状と課題認識について（全社協地域福祉部） ・日常生活自立支援事業実施社協へのヒアリング（伊賀市社会福祉協議会）
令和5年1月16日	<b>第5回検討会</b> ・運営適正化委員会事業の今後のあり方について
令和5年2月15日	<b>第6回検討会</b> ・運営適正化委員会事業の今後のあり方について（運営監視、組織体制） ・事業所の苦情解決体制の整備促進について ・報告書とりまとめの方向性と報告書（素案）について
令和5年3月10日	<b>第7回検討会</b> ・運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会 報告書（案）について
令和5年3月27日	<b>第8回検討会</b> ・運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会 報告書（案）について

※運営適正化委員会事業研究協議会、各ブロック研究協議会における意見交換のほか、各都道府県運営適正化委員会事務局に報告書案について意見徴収を実施

運営適正化委員会事業の目的である「利用者の権利擁護」「福祉サービスの質の向上」を推進するにあたっては、運営適正化委員会事業の見直しだけでなく、苦情解決の主体である事業者の役割と機能の強化が重要であることから、あわせて検討を実施。