

# 運営適正化委員会について

## 1. 目的

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置くもの。

## 2. 構成員

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する。

## 3. 組織・運営の内容

○ 運営適正化委員会には、運営監視事務を取り扱う合議体及び苦情解決事務を取り扱う合議体を設置する。

### ① 運営監視合議体

- ・ 福祉サービス利用援助事業の実施状況の報告を受けること
- ・ 福祉サービス利用援助事業全般を監視し、助言、現地調査又は勧告を行うこと
- ・ 年度ごとの報告書の作成・公表を行うこと

### ② 苦情解決合議

- ・ 苦情解決に必要な調査、助言、あっせんを行うこと
- ・ 都道府県への通知、情報提供を行うこと
- ・ 年度ごとの報告書の作成・公表を行うこと

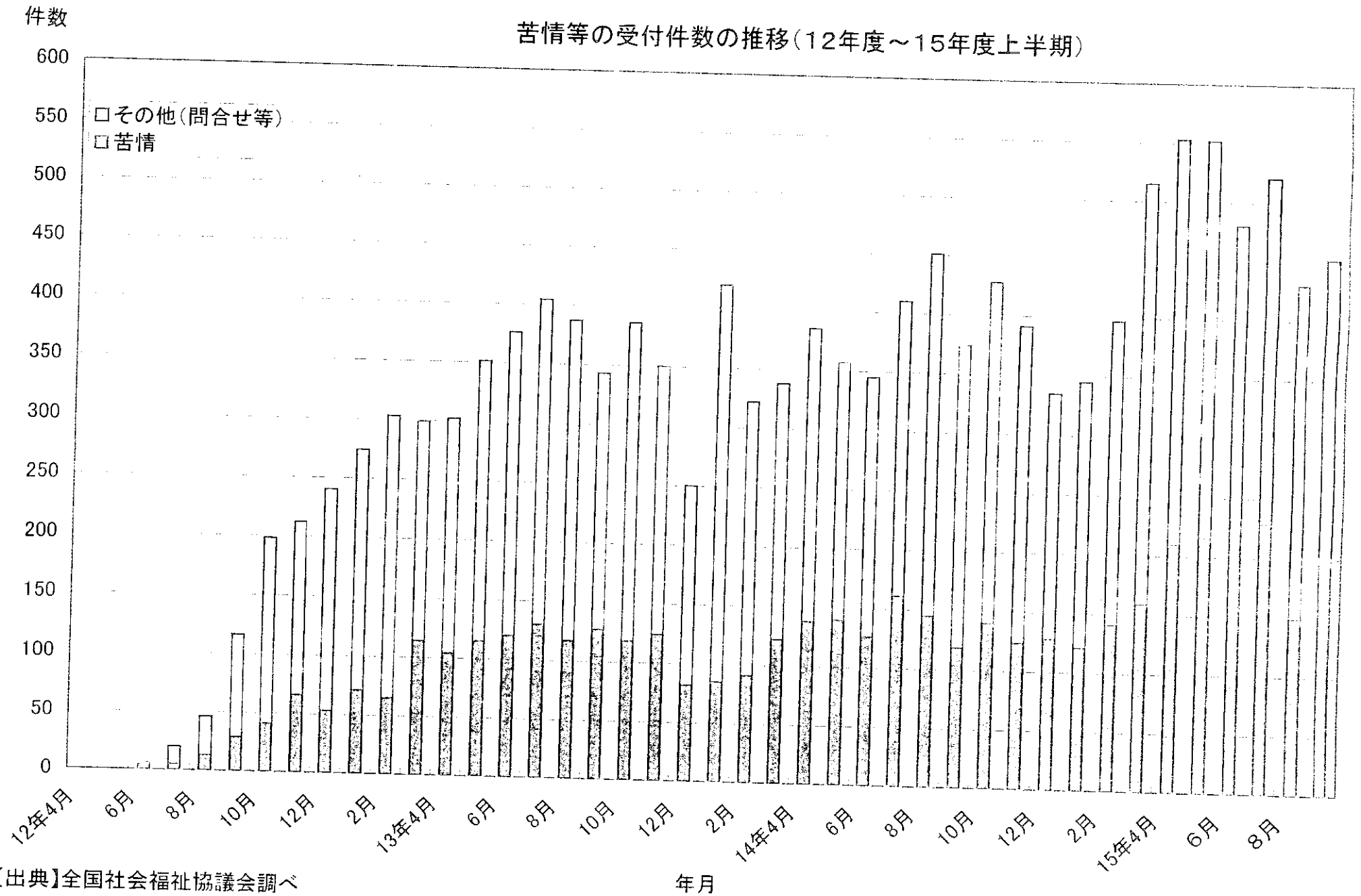
## 4. 運営適正化委員会事務局

運営適正化委員会の事務局は、運営適正化委員会の補助機関であり、委員会事務のうち委員会の議決を要しない軽易なもの、常時行う必要のあるもの等であって事務局において行うことが適当と委員長が認めるものを処理する。

(参考) 運営適正化委員会における苦情解決事業の状況

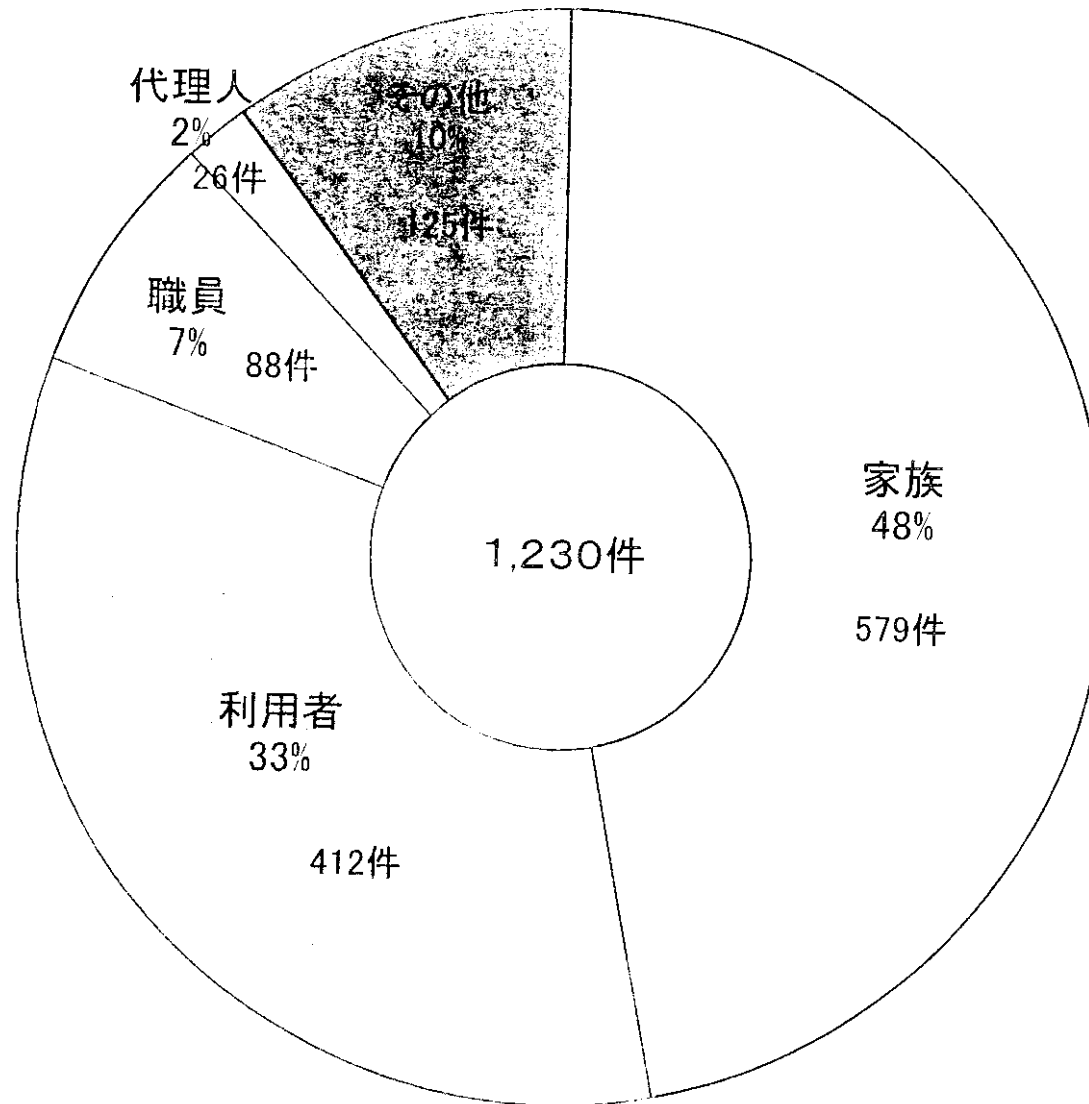
苦情等の受付件数の推移(12年度～15年度上半期)

22



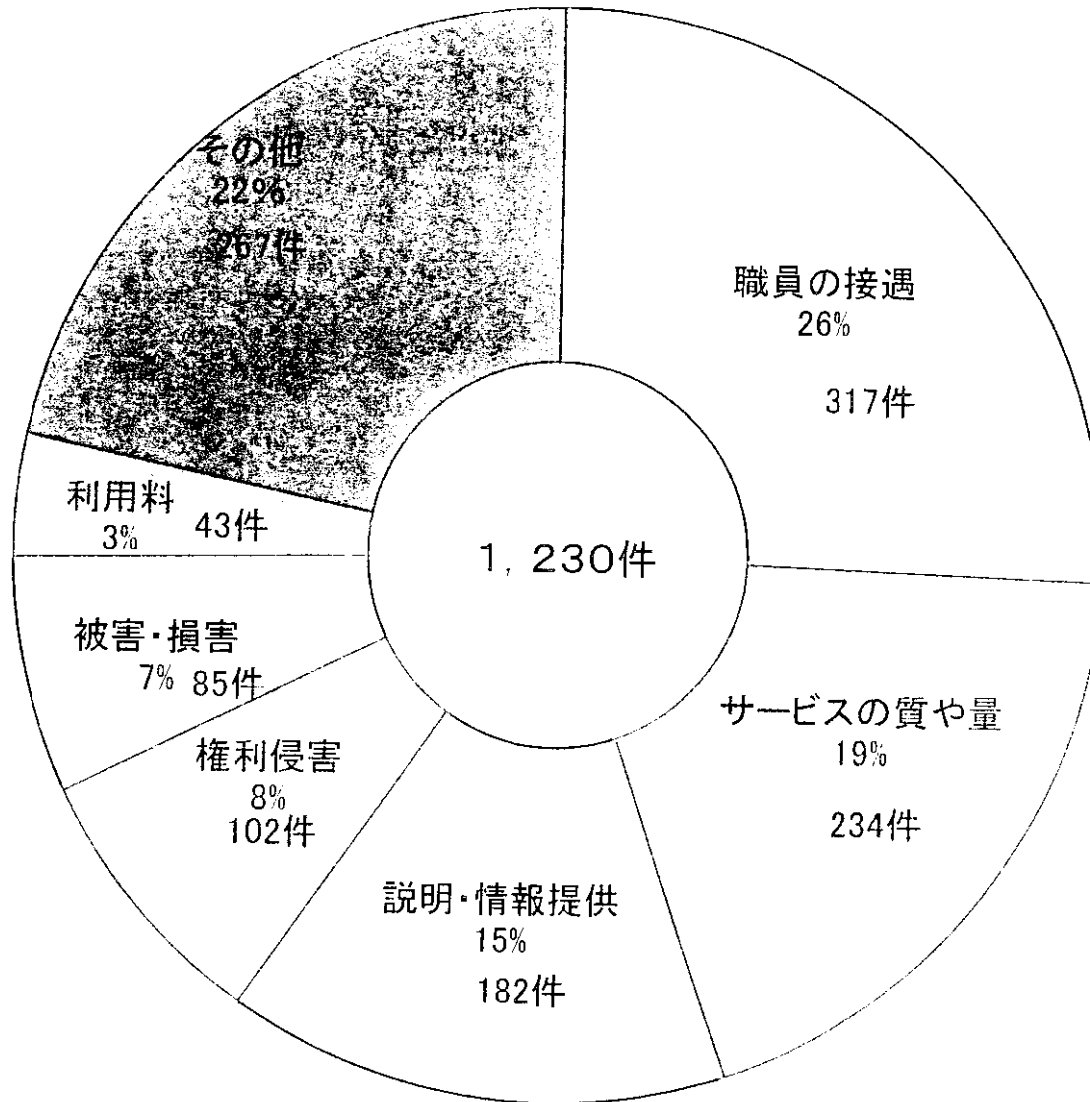
【出典】全国社会福祉協議会調べ

# 苦情申出人の属性(15年度上半期)



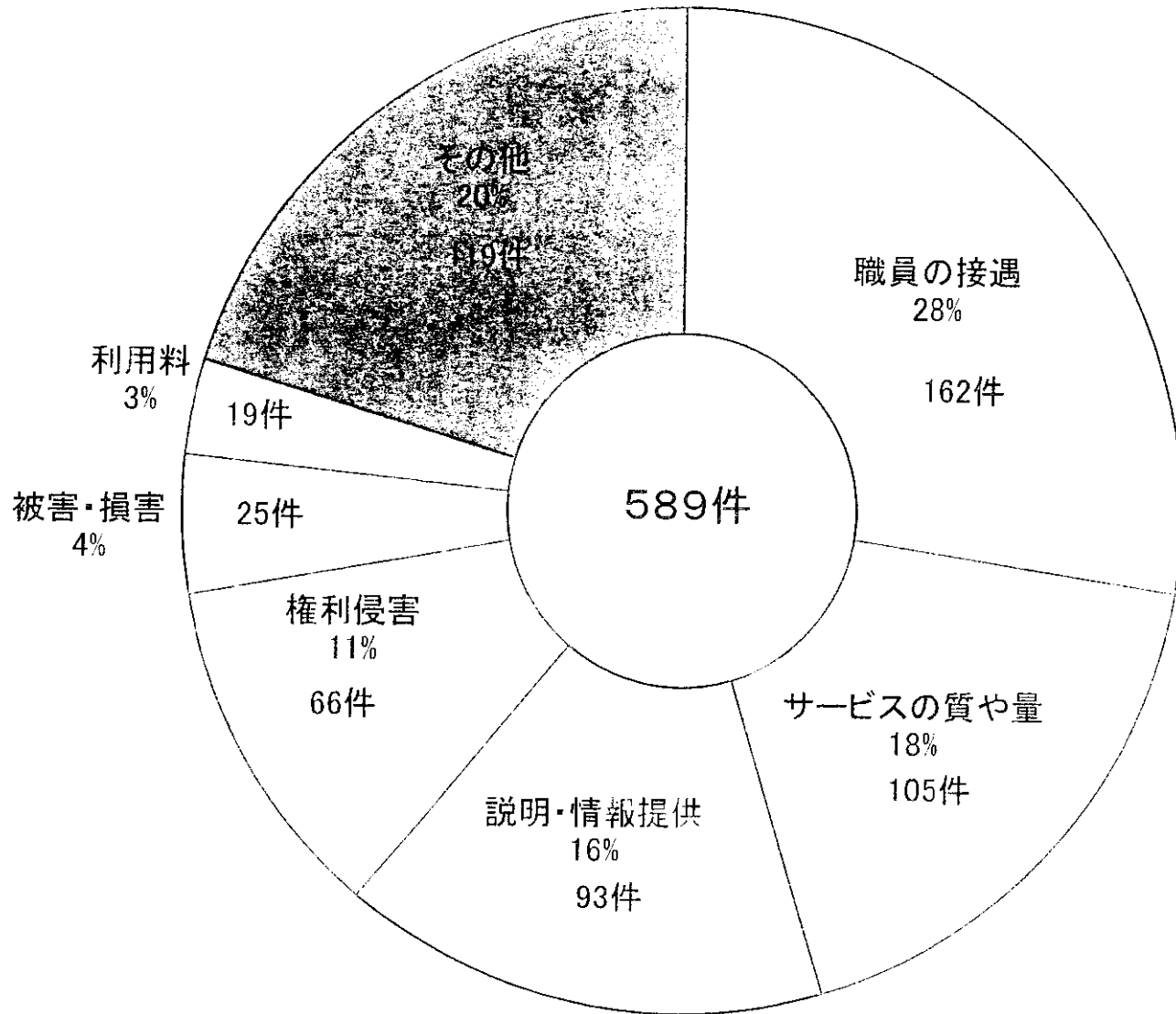
10  
10

# 苦情の内容(15年度上半期)



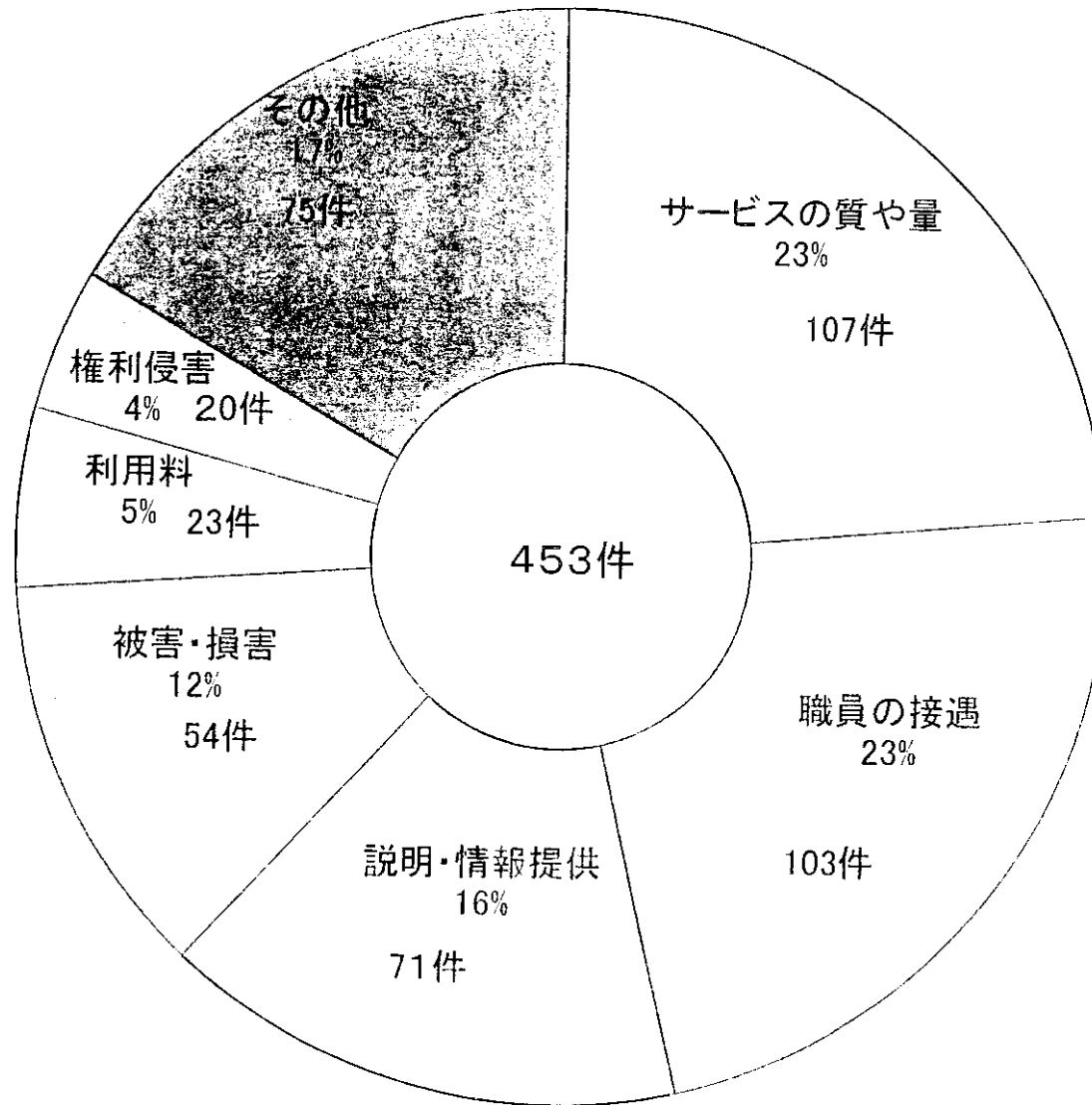
24

苦情の内容(障害・15年度上半期)

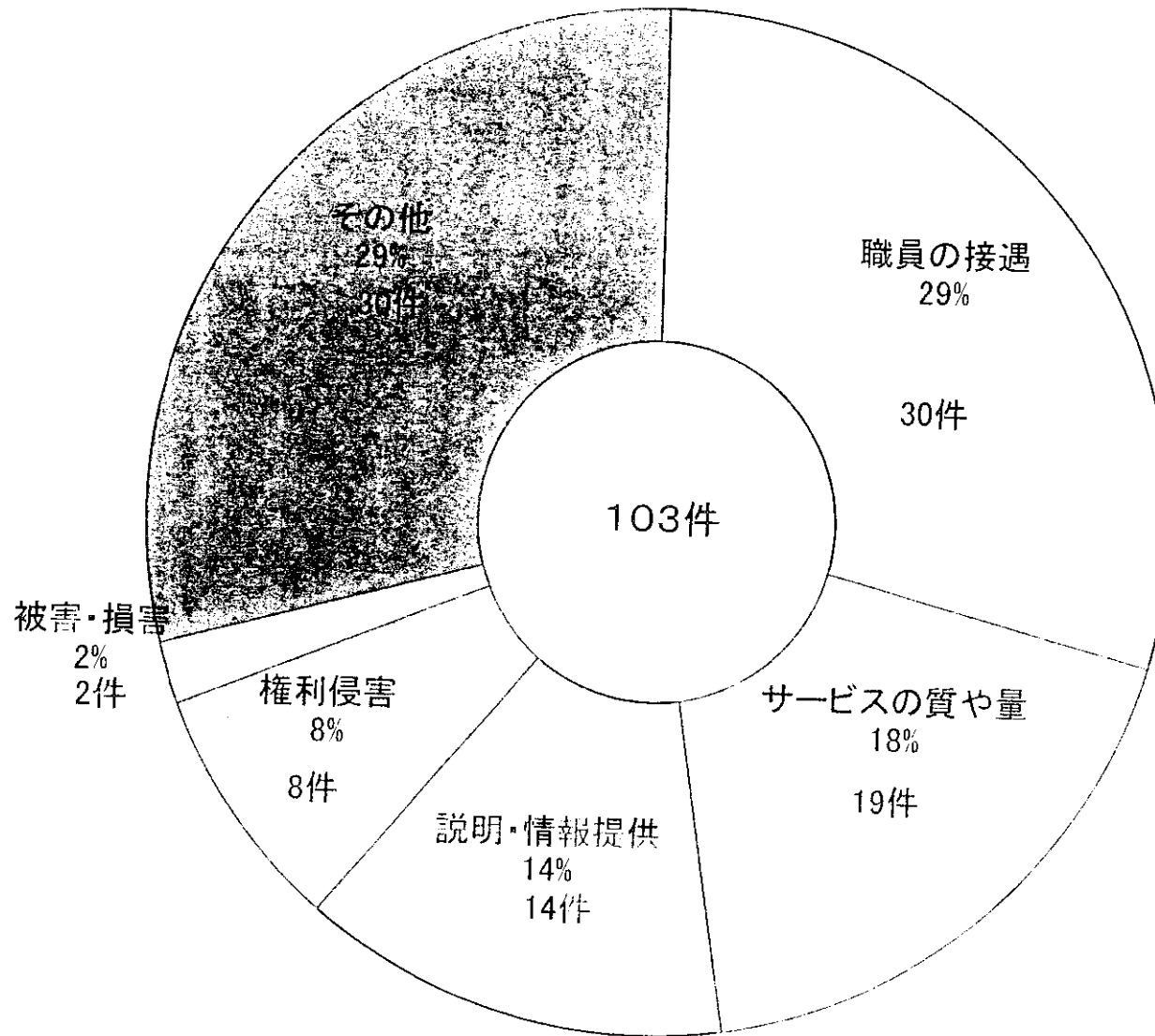


【出典】全国社会福祉協議会調べ

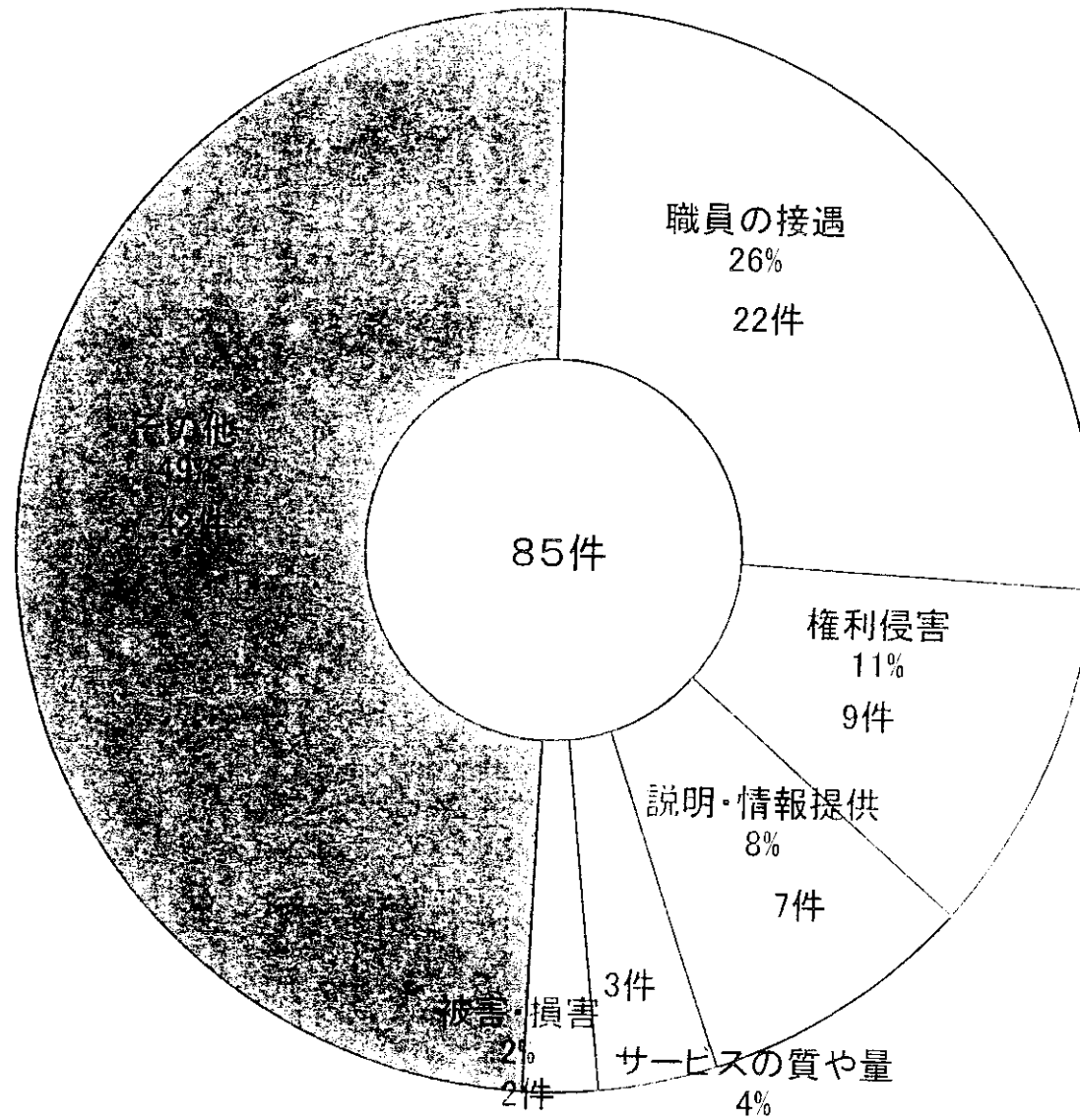
苦情の内容(老人・15年度上半期)



# 苦情の内容(児童・15年度上半期)



苦情の内容(その他・15年度上半期)

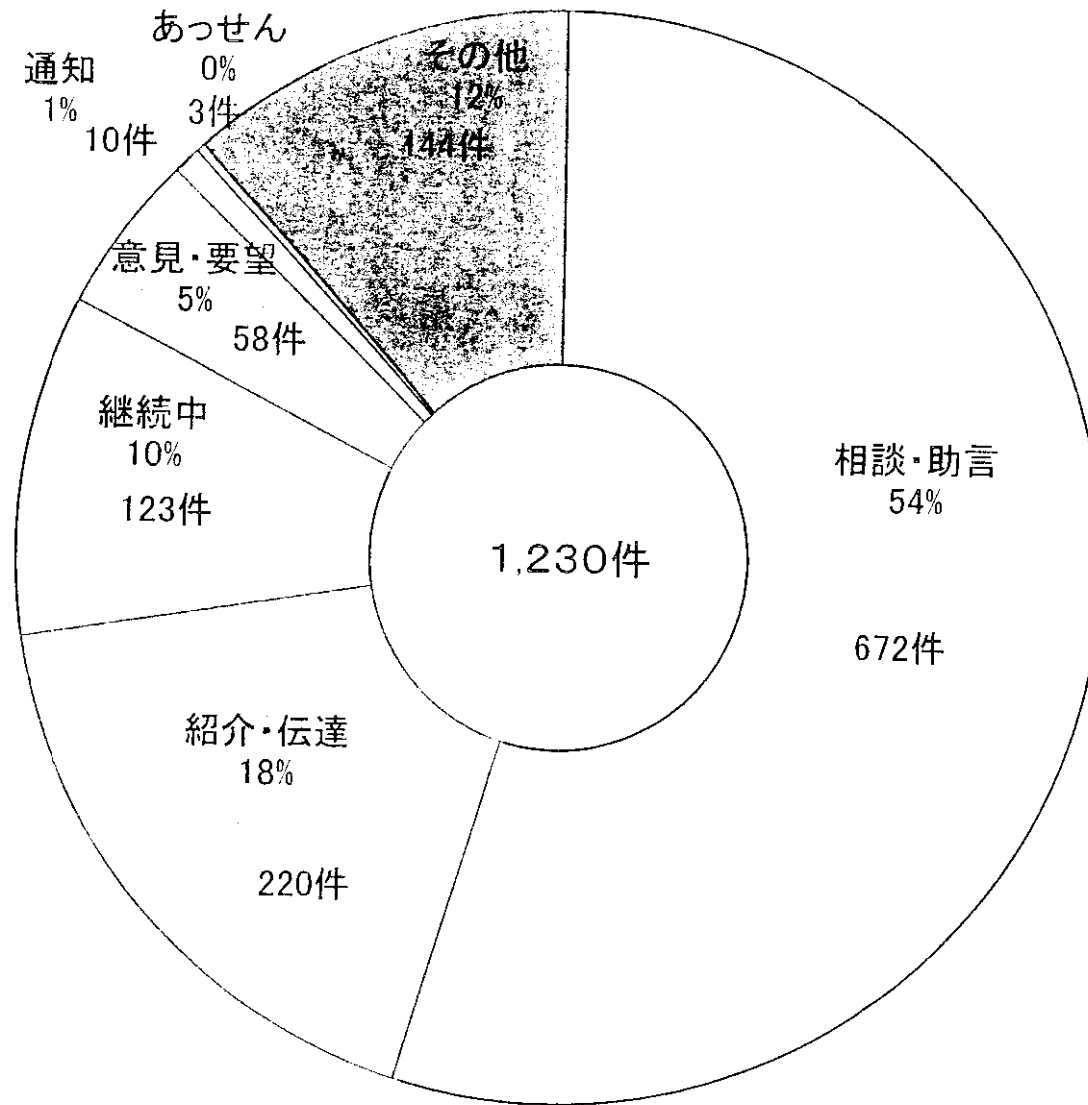


15  
00

【出典】全国社会福祉協議会調べ



# 苦情解決の方法(15年度上半期)



【出典】全国社会福祉協議会調べ

