

## 第三章 社会福祉法人の透明性の確保

社会福祉法人は公的性格の強い非営利法人であり、また、補助金や税制優遇を受けています。そのため、地域住民等の信頼を確保し、活動に対する理解を深めるため、透明性の確保は重要であり、法人に関する情報は個人情報に属するものを除き、できる限り公表し、透明性を確保していく必要があります。

### 1 定款

#### (1) 定款の閲覧及び公表

定款は法人の目的、活動内容、組織など、社会福祉法人としての基本的な理念等を記載した、根本規則です。社会福祉法人は、認可を受けた定款をその主たる事務所及び従たる事務所に備え置かなければならないとされ（法34の2）、原則として閲覧の請求があった場合は正当な理由なくこれを拒んではならないとされています。

また、法人のホームページ等において、定款を広く公開しなければなりません。

#### (2) 定款への掲載事項

定款に記載する事項には、法人の目的や組織等、必ず記載しなければならない「必要的記載事項」と、記載すること自体は法人の裁量であるものの、記載しなければ効力を生じない「相対的記載事項」、及び、法令に反しない限り法人が自由に記載できる「任意的記載事項」があります。

必要的記載事項はその一つを欠いても定款は無効になりますが、相対的記載事項や任意的記載事項であっても、定款に記載されれば効力の差はなく、定められたことに反した行動をとることはできません。

##### ア 必要的記載事項

必要的記載事項は以下のものです（法31）。

- ① 目的
- ② 名称
- ③ 社会福祉事業の種類
- ④ 事務所の所在地
- ⑤ 評議員及び評議員会に関する事項
- ⑥ 役員（理事及び監事）の定数 その他役員に関する事項
- ⑦ 理事会に関する事項
- ⑧ 会計監査人を置く場合には、これに関する事項
- ⑨ 資産に関する事項
- ⑩ 会計に関する事項
- ⑪ 公益事業を行う場合には、その種類

- ⑫ 収益事業を行う場合には、その種類
- ⑬ 解散に関する事項
- ⑭ 定款の変更に関する事項
- ⑮ 公告の方法
- ⑯ 設立当初の役員及び評議員
- ⑰ 会計監査人を置く場合は設立当初の会計監査人

#### イ 相対的記載事項

必要的記載事項と異なり、記載がなくても定款の効力に影響はありませんが、法令上、定款の定めがなければその効力を生じない事項です。例えば、理事（当該事項について議決に加わることができるものに限る）の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたとき（監事が当該提案について異議を述べたときを除く。）は、理事会の決議があったものとみなす「決議の省略」については、定款上に記載がない場合は認められません。

#### ウ 任意的記載事項

任意的記載事項は法人設立にあたり、定款に記載することが必要と認められる事項です。例えば、役員でない名誉会長、顧問等の職を設ける場合の規定や職員の任免に関する規定、会員を置く場合の規定等です。法令に違反しない範囲で任意に記載することができます。

## 2 事業計画

### (1) 事業計画の概要

事業計画は、その法人の設立目的である社会福祉事業をその年度にどのような手法で実施し、目的の実現を図るかを明らかにするもので、予算の基礎となるものであることから、明確かつ具体的に作成する必要があります。

従って、事業計画の策定に当たっては、定款に定める事業について、その事業計画を立て、その収入財源を確保し、事業計画のとおりに行うことができる予算を組むことが必要です。そのためには、確実な財源を確保するとともに、資産と均衡がとれた事業計画を立てることが必要です。

事業計画には、法人の事業計画及び施設・事業所の事業計画がありますが、ここでは、施設・事業所の事業計画に盛り込む事項について例示します。この他の事項については、それぞれの特性や実態に即して適宜設定してください。

### (2) 策定事項

事業計画の策定に当たっては、まず施設・事業所のあるべき姿を構築し、これを実現するためには何が必要かという観点に立つとともに、目標達成は単年度でできるものではないことから、中長期の計画（目標）を設定し、これにもらんで毎年度の事業計画（運営目標と手法）を策定するということになります。

また、事業計画は予算と表裏一体であり、その年度の施設運営の目標と手法を示すものであることから、具体的かつ実効性のあるものでなければなりません。

- ① 施設・事業所の施設概要・基本理念及び施設運営方針
- ② 施設・事業所の現状と課題及び当期の重点方針等
- ③ 基本的なサービス提供計画及び職員役割分担
  - ・ 年間計画、月間計画、日課等
  - ・ 年間行事計画
  - ・ 保健・栄養計画等
- ④ 非常災害対策及び事故防止対策・苦情解決体制
- ⑤ 職員の各種研修計画（外部研修・OJT等）
- ⑥ 地域交流、広報及び実習生・ボランティアの受け入れ
- ⑦ 施設・事業所設備の整備、修繕計画
- ⑧ その他

### (3) 計画策定のポイント

事業計画策定にあたる作成ポイントは次のとおりです。

- ① 施設・事業所の現状と課題を分析し問題点を把握する  
現状の課題分析は、施設・事業所の運営及び利用者サービス全般に渡って「あるべき姿に対して現状はどうか」という観点に立って行ってください。  
また、課題分析は施設長等一部の職員が専断的に行うのではなく、職員個々の考え方を大切に、職員それぞれが関わって作成することが必要です。
- ② 施設・事業所において討議を重ねる  
提起された問題点は事項別に整理し、それぞれの部門で優先順位及びその解決策等、十分討議することが必要です。このことは、職員自身が問題点を共通理解できるとともに、職員自身が施設・事業所の運営方針の決定に参画しているという認識を持つことに繋がります。
- ③ 計画は具体的に作成する  
計画は項目ごとに目標を示し、その目標を達成するための具体的な方法を明示することを原則とします。
- ④ 情報公開  
事業計画は全員の職員に周知させ、いつでも簡単に閲覧が可能な状態に整備しておく必要があります。また、法人や施設・事業所運営の理解を得やすくするためにも予算書と併せて、対外的に公開することも必要です。

### (4) 事業実績について

1年間の事業成果は、事業報告として整理します。

事業報告は、事業計画に基づき施設が1年間運営したまとめであり、計画どおり実践されたか、成果は、問題点は、という観点に立って項目ごとに整理し作成します。

従って、各事業計画は、[P:Plan 計画立案→意思決定→D:Do 実行（進行管理）→C:Check 評価→A:Act 改善→再計画]のPDCAサイクルで運営されることが大切

です。

事業実施のまとめは、次の事業決定の重要なステップとなりますから、組織全体で十分な討議を経て作成してください。

### **3 現況報告**

社会福祉法人は毎会計年度終了後3か月以内に、原則として「社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム」により、事業の概要や決算状況等を所轄庁に届け出なくてはなりません（法59）。現況報告に必要な書類及び添付書類等については「第六章 各種申請等の事務手続き」を参照してください（93ページ）。

### **4 計算書類等及び財産目録**

#### **(1) 計算書類等の作成**

社会福祉法人は各会計年度において計算書類等（①貸借対照表、②収支計算書、③事業報告、④「①～③」の附属明細書）、⑤財産目録の作成が義務づけられています（法45の27-2、法45の34-1）。

また、計算書類等は、後日紛争を生じた場合の重要な資料となり得ることから、作成後10年間保存しなければならないとされています（事業報告及び財産目録を除く）。

#### **(2) 計算書類等及び財産目録の監査等**

計算書類及び事業報告並びにこれらの附属明細書並びに財産目録は、監事の監査を受ける必要があります（法45の28-1、規則2の40-2）。

さらに、会計監査人を置く場合は、計算書類及びその附属明細書並びに財産目録について、会計監査人の監査を受けなければなりません（法45の28-2、規則2の40-2）。

監事及び会計監査人の監査を受けた計算書類、事業報告及びこれらの附属明細書並びに財産目録は、理事会の承認を受けた後（法45の28-3、規則2の40-2）、定時評議員会へ提出し、承認を受けなければなりません（法45の30-2、規則2の40-1）。ただし、事業報告については、評議員会への報告のみでよいとされています（法45の30-3）。

なお、会計監査人を置く社会福祉法人においては、以下の一定の要件を満たす場合には、計算書類及び財産目録について、定時評議員会の承認を受けることを要せず、定時評議員会においてその内容を報告することで足りります（法45の31、規則2の40-1）。

（定時評議員会の承認を省略できる場合）（規則2の39）

- ① 計算書類についての会計監査報告の内容に無限定適正意見が含まれていること
- ② 会計監査報告に係る監査報告の内容として会計監査人の監査の方法又は結果

を相当でないとする意見がないこと

- ③ 特定監事<sup>※1</sup>が特定理事<sup>※2</sup>及び会計監査人に対して監査報告の内容を通知すべき日までに通知せず、当該通知すべき日に監事の監査を受けたものとみなされた計算書類でないこと。

※1 会計監査報告の内容の通知を受ける監事として定められた監事。当該通知を受ける監事を定めていない場合は、全ての監事。

※2 会計監査報告の内容の通知を受ける理事として定められた理事。当該通知を受ける理事を定めていない場合は、監査を受けるべき計算関係書類の作成に関する職務を行った理事。

### (3) 計算書類等及び財産目録の備置き及び閲覧等

計算書類及び事業報告並びにこれらの附属明細書並びに監査報告（会計監査報告を含む）を定時評議員会の日の2週間前の日から5年間主たる事務所に備え置かなければなりません（法45の32-1）。また、従たる事務所においても、その写しを3年間備え置く必要があります（同-2）。ただし、当該法人が計算書類をインターネット等により閲覧に対応できる措置をとっている場合には従たる事務所への備置は不要です（同項ただし書）。

財産目録を毎会計年度終了後3か月以内に5年間主たる事務所に備え置くとともに、従たる事務所においても、その写しを3年間備え置かなければなりません（法45の34-1）。なお、当該法人が財産目録をインターネット等により閲覧に対応できる措置をとっている場合には、従たる事務所での備置きは不要です（同-5）。役員等名簿、報酬等支給基準、事業の概要等も同様です（法45の34-1-2、同-3、同-4）。

## 5 報酬等支給基準等の公表

理事、監事及び評議員に対する報酬等は、厚生労働省令で定めるところにより、民間事業者の役員の報酬等及び従業員の給与、当該社会福祉法人の経理の状況その他の事情を考慮して、不当に高額なものとならないような支給の基準を定めなければなりません（法45の35-1）。

なお、この報酬等の支給の基準は、評議員会の承認を受けるとともに（法45の35-2）、公表しなければなりません（法59の2-1-2）。

具体的には、以下①から④までのとおり、理事等の勤務形態に応じた報酬等の区分及びその額の算定方法並びに支給の方法及び形態に関する事項です（規則2の42）。無報酬とする場合にも、その旨役員等報酬基準に定めることとなります。

- ① 役員等の勤務形態に応じた報酬等の区分

常勤・非常勤別に報酬を定めること。

- ② 報酬等の金額の算定方法

報酬等の算定の基礎となる額、役職、在職年数など、どのような過程を経てその額が算定されたか、法人として説明責任を果たすことができる基準を設定すること。



評議員会が役職に応じた一人当たりの上限額を定めた上で、各理事の具体的な報酬金額については理事会が、監事や評議員については評議員会が決定するという規定は、許容されます（国等他団体の俸給表等を準用している場合、準用する給与規程（該当部分の抜粋も可）を支給基準の別紙と位置づけ、支給基準と一体のものとして所轄庁に提出すること）。

なお、評議員会の決議によって定められた総額の範囲内において決定するという規定や、単に職員給与規程に定める職員の支給基準に準じて支給するというだけの規定は、どのような算定過程から具体的な報酬額が決定されるのかを第三者が理解することは困難であり、法人として説明責任を果たすことができないため、認められません。

退職慰労金については、退職時の月例報酬に在職年数に応じた支給率を乗じて算出した額を上限に各理事については理事会が、監事や評議員については評議員会が決定するという方法も許容されます。

### ③ 支給の方法

支給の方法とは、支給の時期（毎月か出席の都度か、各月または各年のいつ頃か）や支給の手段（銀行振込みか現金支給か）等をいいます。

### ④ 支給の形態

支給の形態とは、現金・現物の別等を指します。ただし、「現金」「通貨」といった明示的な記載がなくとも、報酬額につき金額の記載しかないなど金銭支給であることが客観的に明らかな場合は、「現金」等の記載は特段なくても差し支えないとされています。

なお、理事、監事及び評議員の区分ごとの報酬等の総額（職員としての給与も含む）については、現況報告書に記載の上、公表する必要があります。

## 6 社会福祉充実計画の策定

社会福祉充実計画については、社会福祉法人が保有する財産のうち、事業継続に必要な「控除対象財産」を控除してもなお一定の財産が生じる場合に、「社会福祉充実財産」を明らかにした上で、社会福祉事業等に計画的に再投資を促すとともに、公益性の高い法人としての説明責任の強化を図るために策定するものです。

社会福祉充実計画は、社会福祉法人が自主的に判断し、作成することとなりますが、計画の内容について、所轄庁の承認が必要とされています。

所轄庁では、短期の計画（3年程度）であれば自治体計画（介護保険事業（支援）計画等）との整合性等を、長期の計画（5年程度）であれば、事業実施を予定している地域の人口推計等を踏まえて著しく合理性を欠くものではないかの確認等を行います。

### (1) 社会福祉充実残額の算定

「社会福祉充実残額」は、社会福祉法人が保有する財産のうち、事業継続に必要な

「控除対象財産」を控除した残りの額となりますが、法人によって計算方法にばらつきが生じないように、客観的な方法により算定することとされています。

$$\text{社会福祉充実残額} = \text{活用可能な財産①} - \text{控除対象財産(②～④)}$$

- ① 活用可能な財産  
= 資産－負債－基本金－国庫補助等特別積立金
- ② 社会福祉法に基づく事業に活用している不動産等  
= 財産目録により特定した事業対象不動産等に係る貸借対照表価額の合計額  
－基本金－国庫補助金等特別積立金－対応負債
- ③ 再取得に必要な財産  
= 将来の建替に必要な費用<sup>※1</sup>＋建替までの間の大規模修繕に必要な費用<sup>※2</sup>  
＋設備・車両等の更新に必要な費用<sup>※3</sup>
- ④ 必要な運転資金<sup>※4</sup>

※1 (建物に係る減価償却累計額×建設単価等上昇率) ×一般的な自己資金比率

※2 (現在の建物に係る減価償却累計額×一般的な大規模修繕費用割合)  
－過去の大規模修繕に係る実績額

※3 減価償却の対象となる建物以外の固定資産に係る減価償却累計額の合計額

※4 年間事業活動支出の3か月分

なお、主として施設・事業所の経営を目的としていない法人等であって、現に社会福祉事業等の用に供している土地・建物を所有していない、又は当該土地・建物の価額が著しく低い場合の控除対象財産については、特例的な取扱いとして、将来的な事業用土地・建物の取得も考慮し、④の社会福祉充実残額の算定式にかかわらず、年間事業活動支出全額を控除することができます。

その他、社会福祉充実残額の算定方法の詳細は厚生労働省の定める事務処理基準を参照してください。

## (2) 計画に位置付けるべき事業の種類

社会福祉充実計画に位置付けるべき事業は、以下の順にその実施について検討し、行う事業を記載します。

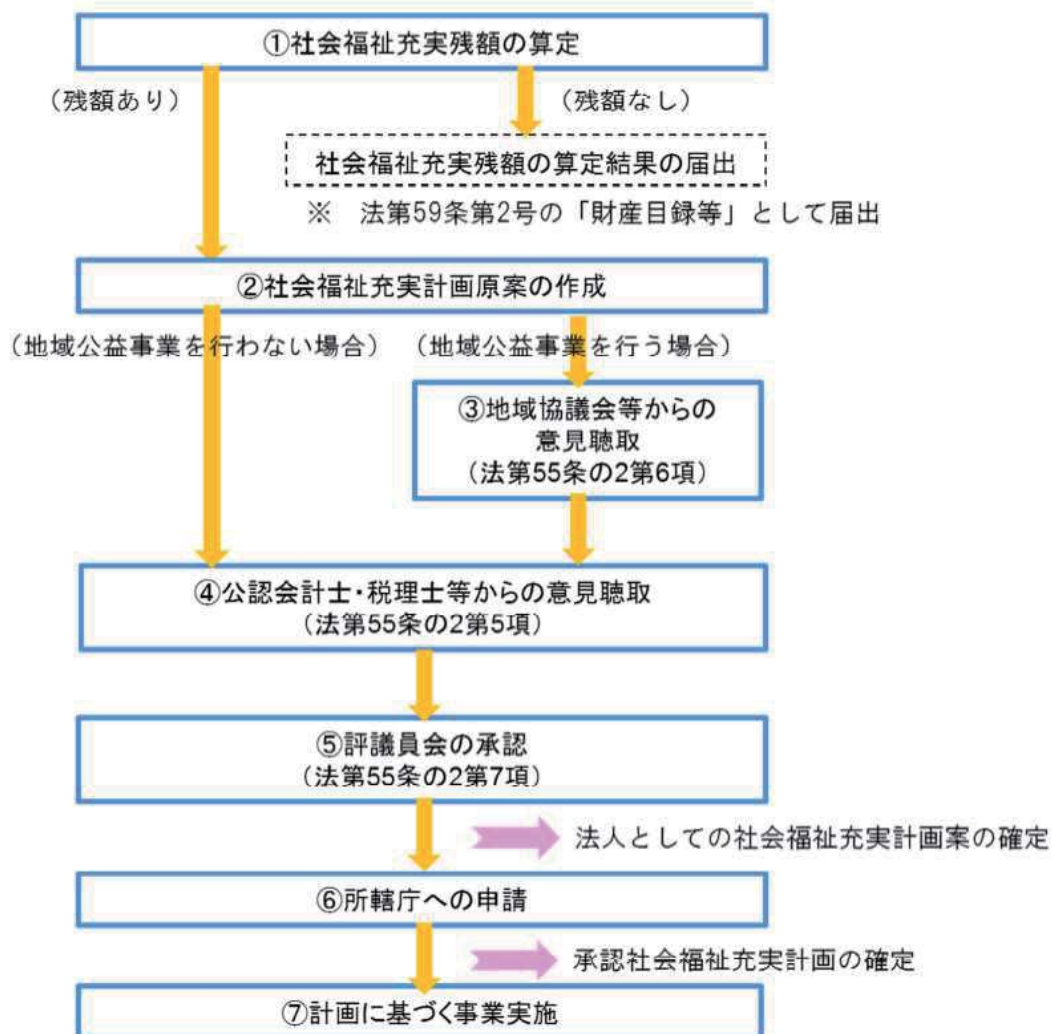
第1順位	社会福祉事業又は公益事業（社会福祉事業に類する小規模事業を含む）
第2順位	地域公益事業（日常生活又は社会生活上の支援を必要とする住民に対し、無料又は低額な料金で、その需要に応じた福祉サービスを提供する事業）
第3順位	公益事業

## (3) 計画の記載内容

計画の記載内容は、法律上、以下のとおり規定がされていますが、法律事項に加え、法人名等の基本情報や社会福祉充実財産の用途に関する検討結果や事業の実施に当たっての資金計画等を併せて記載します。

法律事項（法 55 の 2-3）	省令事項
① 既存事業の充実又は新規事業の規模及び内容	① 法人名、法人の所在地、連絡先等の基本情報
② 事業区域	② 社会福祉充実財産の用途に関する検討結果
③ 社会福祉充実事業の事業費	③ 資金計画
④ 社会福祉充実財産の規模	④ 公認会計士・税理士等からの意見聴取年月日
⑤ 計画の実施期間	⑤ 地域協議会等の意見とその反映状況等
⑥ その他厚生労働省令で定める事項	⑥ その他必要な事項

#### (4) 社会福祉充実計画の作成手続き





## (5) 計画の実施期間等

計画は、原則として、5年間の範囲で、毎年度の社会福祉充実財産の全額について、一又は複数の社会福祉充実事業を実施するための内容とします。

ただし、5年間で計画を終了することが困難であることにつき、合理的な理由がある場合には、その理由を計画上に明記した上で、計画期間を最長10年間まで延長することができるものとされています。

また、社会福祉充実財産の全額を計画期間内に活用することが困難であることにつき、合理的な理由がある場合（例えば、建物の建替を行った直後であって、最10年間の計画期間では社会福祉充実財産を有効に活用できない場合など）には、例外的に、社会福祉充実財産の全額ではなく、その一定割合の活用を内容とする計画を策定することができるものとされています。

また、計画の実施期間の範囲で、事業の開始時期や終期、年度ごとの事業費は、法人が任意に設定することができます。

## (6) 社会福祉充実計画の公表

次に掲げる場合については、法人のホームページ等において、直近の社会福祉充実計画を公表する必要があります。

- ① 社会福祉充実計画を策定し、所轄庁にその承認を受けた場合
- ② 社会福祉充実計画を変更し、所轄庁にその承認を受け、又は届出を行った場合

## (7) 社会福祉充実事業に係る実績の公表

社会福祉充実計画に記載した社会福祉充実事業に係る実績については、毎年度、法人のホームページ等においてその公表に努めることとされています。

## 7 電子開示システム

以下の事項については、独立行政法人福祉医療機構が設置する情報処理システム（社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム。以下「電子開示システム」という）により所轄庁に届け出ることが望ましいとされています（基準5-(4)）。

群馬県では原則として、各社会福祉法人から電子開示システムを使用して届け出ることをお願いしています。

なお、電子開示システムにより届け出た書類については、公表したとみなされます（規則10-2）。

### (1) 電子開示システムにより情報の提供を求める事項

- ① 計算書類
- ② 拠点区分資金収支明細書
- ③ 拠点区分事業活動明細書
- ④ 財産目録

- ⑤ 現況報告書
- ⑥ 社会福祉充実残額算定シート
- ⑦ 社会福祉充実計画

## (2) 電子開示システムで公表する事項

法第 59 条の 2 第 1 項第 3 号の規定に基づき法人が公表する所轄庁への届出書類のうち、電子開示システムにより公表を行うものは、以下のとおりです。

- ① 計算書類
- ② 現況報告書（法人の運営に係る重要な部分に限り、個人の権利利益が害されるおそれがある部分を除く）
- ③ 社会福祉充実計画

※ 現況報告書の中で、法人が公表すべき「法人の運営に係る重要な部分」（規則 10-3）については、現況報告書に係る記載要領を参照してください。

## 8 福祉サービスに関する苦情対応

自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業者の重要な責務であり、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者への満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営む者の社会的信頼性の向上にもつながります。

苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要です。

### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とします。

### (2) 苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命します。

苦情受付担当者の職務は以下のとおりです。

- ① 利用者からの苦情の受付
- ② 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
- ③ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

### (3) 第三者委員

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、第三者委員を設置します。

#### ア 設置形態

事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備します。苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能です。

#### イ 第三者委員の要件

- ・ 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること
- ・ 社会一般からの信頼性を有する者であること

(例) 評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

#### ウ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましいとされています。即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則ですが、委員相互の情報交換等連携が重要です。

#### エ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任します。

(例) 理事会が選考し、理事長が任命する。

選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

#### オ 職務

- ・ 苦情受付担当者からの、受け付けた苦情内容の報告聴取
- ・ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ・ 利用者からの苦情の直接受付
- ・ 苦情申出人への助言
- ・ 事業者への助言
- ・ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- ・ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ・ 日常的な状況把握と意見傾聴

#### カ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましいとされています。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えありません。

なお、かかる経費について措置費等により支出することは、差し支えないとされています。

#### (4) 苦情解決の手順

##### ア 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知します。

##### イ 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付けます。第三者委員も直接苦情を受け付けることが可能です。利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認します。

- ① 苦情の内容
- ② 苦情申出人の希望等
- ③ 第三者委員への報告の要否
- ④ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

※ ③及び④が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図ります。

##### ウ 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受け付けた苦情について、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除き、すべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告します。投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行います。

第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

##### エ 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行います。

- ① 第三者委員による苦情内容の確認
- ② 第三者委員による解決案の調整、助言
- ③ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができます。

#### オ 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保されます。これらを実効性のあるものとするため、記録と報告を積み重ねます。

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- ② 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

#### カ 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表します。

#### キ 運営適正化委員会

運営適正化委員会は、群馬県社会福祉協議会に設置された（第三者機関として業務は独立）福祉サービスに関する苦情の解決を行う県段階の苦情解決あっせん機関であり、その業務内容は以下のとおりです。

- ① 相談内容  
児童・高齢・障害者などを対象とした施設や在宅での福祉サービスについての苦情相談を受け付けます。
- ② 相談・助言  
福祉サービスについて苦情を受け付け、解決に向けた助言を行います。相談者に代わって、苦情内容・要望事項等を事業所に申し入れるとともに、必要に応じ、双方の同意があれば、相談者・事業所双方の事情調査を行います。
- ③ 苦情解決のあっせん  
相談者が調査結果に納得いかない場合で、相談者と事業所の双方が了解した場合には、運営適正化委員会によるあっせん案を提示し、解決を図ります。



## 9 福祉サービス第三者評価

### (1) 第三者評価の概要

「福祉サービス第三者評価」は、事業者の提供するサービスの質を、事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業で、①質の高いサービスを目指すものであり、②職員の自己評価を中心としたものであり、③職員の専門性の向上につながるものとされています。

監査ではなく、事業所における自己チェック機能として、任意で受審（社会的養護関係施設は義務化）するものであり、苦情解決の仕組みと合わせて、福祉サービスの質の確保のために大切な仕組みとなっています。

### (2) 第三者評価の主な目的

福祉サービス第三者評価の主な目的は以下のとおりです。

- ① 客観的・専門的な評価を受けることで、事業者自らが個々の抱える課題を具体的に把握し、職員の専門性の向上、ひいてはサービスの質の向上につながる。
- ② 評価結果を公表することで、利用者が自分のニーズに適した事業者を選択するために有効な情報を提供すると共に福祉人材の確保にもつながります。

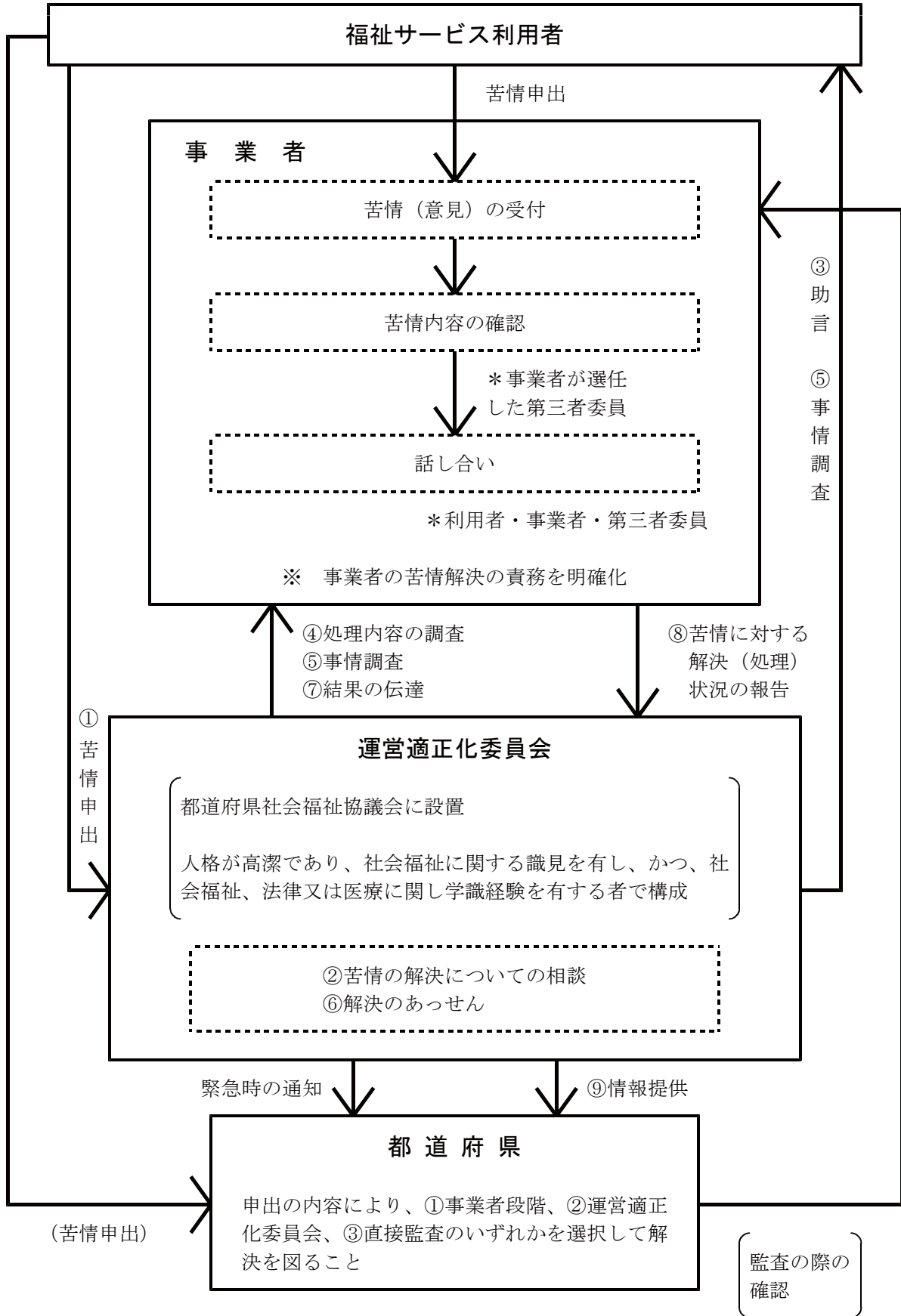
### (3) 評価受審の流れ

群馬県の推進組織である「福祉サービス評価推進センターぐんま」が認証した「評価機関」にて、評価を実施します。

群馬県における評価受審の流れについては58ページのとおりです。

なお、県内の「評価機関」及び第三者評価事業に関する詳細は、群馬県社会福祉協議会ホームページ「第三者評価」<http://www.g-shakyo.or.jp/shisetsu/hyouka-main/>を参照してください。

## 福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



●評価の流れ

事業者

評価機関

