

運営基準・実務ガイド

苦情解決体制の 整え方

ROOTS

児発・放デイの運営ソフト | 株式会社INU
rootshub.jp



法令上の義務と、国が示す運用モデルを分けます

指定通所支援基準第50条は窓口・対応・記録等を定めます。第三者委員は、別の国通知が示す苦情解決体制のモデルです。

根拠	求められる内容	実務上の扱い
指定通所支援基準 第50条	窓口等の必要な措置、迅速・適切な対応、記録、行政調査・改善、運営適正化委員会への協力	事業所で必ず整備する基礎
社会福祉法 第82条～第86条	苦情の適切な解決への努力、都道府県社会福祉協議会の運営適正化委員会	外部相談・あっせんの経路も案内
平成12年 国通知の指針	責任者、受付担当者、第三者委員、解決手順、個人情報を除いた実績公表	技術的助言として体制づくりに活用

第三者委員は国通知の指針に示されていますが、現行の指定通所支援基準第50条が名称を挙げて全国一律に必置としているものではありません。適用条例、法人種別、指定権者の案内を確認します。

受付・解決・外部相談の役割を、利用者に見える形にします

相談先が一人に集中しないよう、日常の受付と判断責任を分け、外部へ相談できる経路も周知します。

受付担当

声を受け止め、希望を確認

来所、電話、書面、匿名など複数の入口を用意し、内容と申出人の希望を事実に沿って記録します。

解決責任者

調査・説明・改善を統括

利害関係を確認して担当を決め、初動、安全確保、回答、改善、フォローの完了まで管理します。

第三者委員

国指針上の標準体制

国通知の指針では、直接受付、助言、話し合いへの立会い、改善状況の確認等を担う体制が示されています。

- 重要事項説明書や掲示等に、事業所窓口、指定権者等の相談先、運営適正化委員会への相談経路を記載します。
- 第三者委員を置く場合は、独立性、選任方法、守秘、利益相反、連絡方法、申出人の意向確認を規程にします。

受付時は、申出人の希望と安全上の緊急性を先に確認します

「苦情か相談か」の分類より先に、何が起き、何を望み、今すぐ守る必要があるかを確認します。

確認すること	記録する内容
受付	日時、方法、受付者、申出人、連絡方法、匿名希望の有無
内容	申出人が述べた事実、発生日時・場所、関係者、確認できる資料
希望	説明、謝意、再発防止、担当変更、第三者の関与、回答方法等
緊急性	児童の安全、けが、虐待のおそれ、事故、個人情報漏えい等の有無
共有範囲	誰に共有してよいか、第三者委員への報告・立会いの希望

虐待、事故、けが、所在不明、個人情報漏えい等が疑われる場合は、苦情対応だけで完結させません。安全確保と各事案の法令・自治体ルールに基づく報告を並行して進めます。

受理からフォローまで、担当者と期限を一つずつ決めます

回答期限に全国一律の数字を置かず、緊急性と事実確認に必要な時間を踏まえて申出人へ見通しを伝えます。

1 受理・初動

受付を伝え、安全確保と二次被害防止を行い、責任者と調査担当を決めます。

2 事実確認

記録、関係職員、申出人を別々に確認し、事実・認識・評価を混ぜずに整理します。

3 検討・説明

確認できた事実、事業所の見解、できる対応、回答予定を申出人の希望する方法で伝えます。

4 改善・合意

改善事項、担当者、実施時期、確認方法を決め、話し合いの結果を記録します。

5 フォロー

一定期間後に実施状況と再発の有無を確認し、必要なら追加対応や外部相談につなぎます。

行政から調査、指導・助言、改善内容の報告を求められた場合は協力・改善・報告を行います。運営適正化委員会が行う調査・あっせんにも、できる限り協力します。

記録は「受付票」だけでなく、解決と改善までつなげます

記録を閲覧できる範囲を限定し、原記録を残したまま追記・訂正の履歴をたどれるようにします。

一件ごとに残す記録

- 受付内容と申出人の希望・共有範囲
- 初動、安全確保、連絡の日時と担当者
- 確認した資料・聞き取り・判断の経過
- 回答内容、話し合い、合意・未解決事項
- 改善策、実施責任者、期限、フォロー結果

保存期間の決め方

国の基準省令第54条は、第50条第2項の苦情記録を、対象となる指定支援を提供した日から5年間保存する規定を置いています。

実際の保存期間・起算・対象範囲は、適用される自治体条例、指定権者の案内、法人の文書管理規程を照合し、より長い期間が必要ならそちらに合わせます。

公表するのは、個人を特定しない実績と改善の要点です

国通知の指針は、個人情報を除いた解決実績の公表を示します。基準省令第50条の明文義務とは分けて位置づけます。

公表候補

- 対象期間と受付件数
- 内容の大分類と対応状況
- 運用を見直した事項
- 研修・手順改訂等の再発防止
- 相談窓口と外部相談先

公表しない情報

- 氏名、日時、場所等の識別につながる組合せ
- 障害、診療、家庭状況等の要配慮情報
- 少数事例で本人が推測できる具体的経過
- 確認前の主張や職員個人への評価
- 申出人が公開を望まない個別情報

件数が少ない場合は分類をまとめる、公表時期をずらす等、再識別の危険を下げます。公表方法・範囲は国通知、適用条例、指定権者の案内を確認して決めます。

出典・確認事項

本資料は、現行の指定通所支援基準と社会福祉法上の外部苦情解決、国の技術的助言を区別して、事業所内の運用に整理しています。

e-Gov法令検索「児童福祉法に基づく指定通所支援の事業等の人員、設備及び運営に関する基準」(第50条・第54条、2026年8月14日時点)

https://laws.e-gov.go.jp/api/2/law_file/xml/424M60000100015?asof=2026-08-14

確認日: 2026-08-14

e-Gov法令検索「社会福祉法」(第82条～第86条、2026年8月14日時点)

<https://laws.e-gov.go.jp/law/326AC00000000045>

確認日: 2026-08-14

厚生労働省「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」
(平成12年6月7日)

https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=00ta8363&dataType=1&pageNo=1

確認日: 2026-08-14

第三者委員の扱い、公表方法、記録の保存期間、相談先等の最終確認は、適用条例と所在地を所管する指定権者の最新案内で行ってください。
株式会社INU(ROOTS運営)は行政機関ではありません。