

## 2 権利擁護について

### (1) 運営適正化委員会の民間団体委託を可能にする法改正への働きかけ

#### 経緯又は現状・課題

運営適正化委員会は、福祉サービス利用援助の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に設置すると定められ、福祉サービス利用援助事業を監督し、必要に応じ、県社会福祉協議会に対し、助言又は、勧告する権限を有すること、また福祉サービスに関する苦情について利用者等から解決の申し出があった場合は、相談、助言、調査又はあっせんを行う権限を有している。

そのため、運営適正化委員会は、利用者・事業者双方から高い信頼が得られるよう、その組織、運営についての中立性・公正性がより一層強く求められている。

社会福祉基礎構造改革における社会福祉法の施行に伴い、都道府県社会福祉協議会は、事業者団体としての側面も持つようになった。そのため、政令や厚生労働省令等において中立性・公正性のための詳細な規定が定められている。

しかし、事業者団体としての側面を持つ都道府県社会福祉協議会が、中立性・公正性を確保することは困難である。

運営適正化委員会開設後5年が経過し、昨今の複雑で専門的な苦情相談が増加傾向にある中、現在の予算内で複雑多岐にわたる苦情に対し、適宜対応することは困難である。また、事業者・利用者側への調査は、問題解決に向けての重要な対応であるが、現状の体制では限界がある。

	H12年度	H13年度	H14年度	H15年度	H16年度	H17年度 (H174~7)
苦情	6	8	15	41	28	—
その他	21	49	52	40	60	—
計	27	57	67	81	88	42

#### 提案する内容

##### 民間団体委託を可能にする法改正への働きかけ

以上のことから法的解釈変更を行い、運営適正化委員会の業務を中立・公正な民間団体への委託を可能とし、福祉サービスに関する利用者等からの苦情の適切な解決を目指す必要がある。また、苦情事案の内容が複雑化しているため、苦情受付から調査、解決、アフターフォローまでの一環した取り組みができるような予算措置を講ずるべきである。

##### その他・根拠法令等

社会福祉法