

### 社会福祉法人の合併事例について（事例3：広島県）

1 合併種別	吸収合併	
2 対象法人の状況	合併前	合併後
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人A (H15. 3. 28 設立登記)</li> <li>・法人B (H16. 11. 26 設立登記)</li> </ul> </div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; margin: 0 20px;">➔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人A (H20. 4. 8 合併登記)</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; text-align: center;">                 ※ 知的障害者福祉施設等を設置経営する「法人A」と障害福祉サービス事業（旧身体障害者小規模通所授産施設）を設置経営する「法人B」の2法人が合併。（法人Aが法人Bを吸収）             </div>	
3 実施事業の状況	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                 (旧法人A)  <ul style="list-style-type: none"> <li>・知的障害者通所授産施設 (2施設 定員各20人)</li> <li>・日中一時支援事業 (2事業所 定員各5人)</li> <li>・共同生活介護 (定員10人)</li> <li>・老人デイサービス事業</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                 (法人B)  <ul style="list-style-type: none"> <li>・就労継続支援B型 (定員14人)</li> <li>・就労移行支援 (定員6人)</li> </ul> </div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; margin: 0 20px;">➔</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                 (法人A)  <ul style="list-style-type: none"> <li>・知的障害者通所授産施設 (2施設 定員各20人)</li> <li>・日中一時支援事業 (3事業所 定員各5人)</li> <li>・共同生活介護 (定員10人)</li> <li>・就労継続支援B型 (定員10人)</li> <li>・就労移行支援 (定員12人)</li> <li>・老人デイサービス事業</li> </ul> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px; text-align: center;">                 ※合併前後で実施事業に変更なし。             </div>	

4 合併の経緯	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法人Bにおいて、利用者が減少したため、運営が困難となり、持続可能な法人運営のあり方を検討していた。</li> <li>○ 一方、法人Aの理事長が、法人Bの理事を兼任していたという事情があったため、法人Bの申し出により合併協議が進められ、今回の吸収合併に至った。</li> </ul>
5 合併の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法人Bが経営していた就労継続支援B型及び就労移行支援について、合併により、 <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人Bの規模が小さいため、断らざるを得なかった袋詰め等の作業について、法人Aの施設に作業を回すことができるようになり、受注が増えたため、利用者が増加し、施設の収入増につながった。</li> <li>・スケールメリットを活かした資材購入により、コスト縮減が図られた。</li> <li>・全体の職員数が増加したことにより、兼務等の柔軟な職員配置が可能となり、人件費の縮減が図られた。</li> </ul> </li> </ul> <p>等のコスト面での効果が得られたことにより、持続的な運営が可能となった。</p>
6 その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 合併時の役員構成 <ul style="list-style-type: none"> <li>・理事9人（6人から9人に定数増（旧法人A理事6人に加え、法人Bの理事3人を追加））</li> <li>・監事2人（法人Bより1人，新たに税理士1人を追加）</li> </ul> </li> </ul>

## 14 社会福祉法人経営支援事業の取組事例について（兵庫県）

### 1 社会福祉法人経営支援協議会

福祉関係団体を代表する者、弁護士、公認会計士、社会保険労務士、行政職員、学識経験者等で構成し、事業の企画、連絡調整等を実施。

#### 【開催状況】

第1回協議会 平成20年9月1日（月） 開催  
第2回協議会 平成21年2月 開催予定

### 2 法人への助言・指導

#### (1) 法人経営専門相談

区分	相談員	相談日	相談件数 (11月末現在)
会計税務相談	公認会計士	原則月2回（4月～）	85
法務相談	弁護士	随時（9月～）	1
労務管理相談	社会保険労務士		1
計			87

#### ～相談事例～

##### 1 会計税務相談

- 資金繰りの悪化への対処について
  - ・ 長期的収支計画の策定及び計画実現のための目標設定
  - ・ 収支均衡に向けた構造的転換
- 公益事業の収支悪化への対処について
  - ・ 使用財産の社会福祉事業への転用
  - ・ 事業廃止した場合の建物の処分方法
- 決算書に基づく経営分析について

##### 2 法務相談

- 入所者が公正証書遺言を作成する際の施設としての関わり、留意点について
  - ・ 入所者本人の意思の尊重
  - ・ 親族への対応

##### 3 労務管理相談

- 給与体系の見直しについて
  - ・ 評価制度及び成果給の導入方法、留意点
  - ・ パート職員の給与の正規職員との均衡等留意点

#### (2) 各種助成制度に関する情報提供

1月 ホームページ掲載予定

### 3 法人の役職員に対するスキルアップ研修

#### (1) 趣旨

社会福祉法人を取り巻く環境が大きく変化し、社会福祉法人が抱える諸課題を克服するためには、経営の効率化を図るとともに、地域のニーズに対応するため経営基盤の強化を図ることが求められている。

このため、法人の役職員を対象に、適正で効率的な法人経営のポイントや工夫を学ぶことを目的として研修会を開催する。

#### (2) テーマ

『社会福祉法人の経営基盤の強化について』

— 小規模法人の効率的で戦略的な経営に学ぶ —

#### (3) 講師

経営コンサルタント

(大阪府社会福祉協議会・大阪社会福祉施設経営相談室 専門相談員)

#### (4) 開催状況

①姫路会場 20年11月4日(火) 98名

②神戸会場 20年11月13日(木) 112名

#### (5) 受講者の状況 (受講者に対するアンケート結果)

区 分		姫路会場		神戸会場		合 計	
		人 数	割合	人 数	割合	人 数	割合
受 講 者	理 事 長	8	14.0	13	15.0	21	15.0
	理事・監事	8	14.0	8	9.0	16	11.0
	施 設 長	32	53.0	52	62.0	84	58.0
	その他職員	11	19.0	12	14.0	23	16.0
	計	59	100	85	100	144	100

### 4 法人経営優良事例集の作成

【スケジュール】

10月～12月 募集、1月 事例選考、3月下旬 冊子作成

### 5 福祉人材確保対策実施プログラム検討委員会

#### (1) 委員構成

委 員 学識経験者 3名、福祉関係団体 2名、職能団体 3名、  
(11名) 養成校団体 1名、兵庫労働局 1名、兵庫県 1名

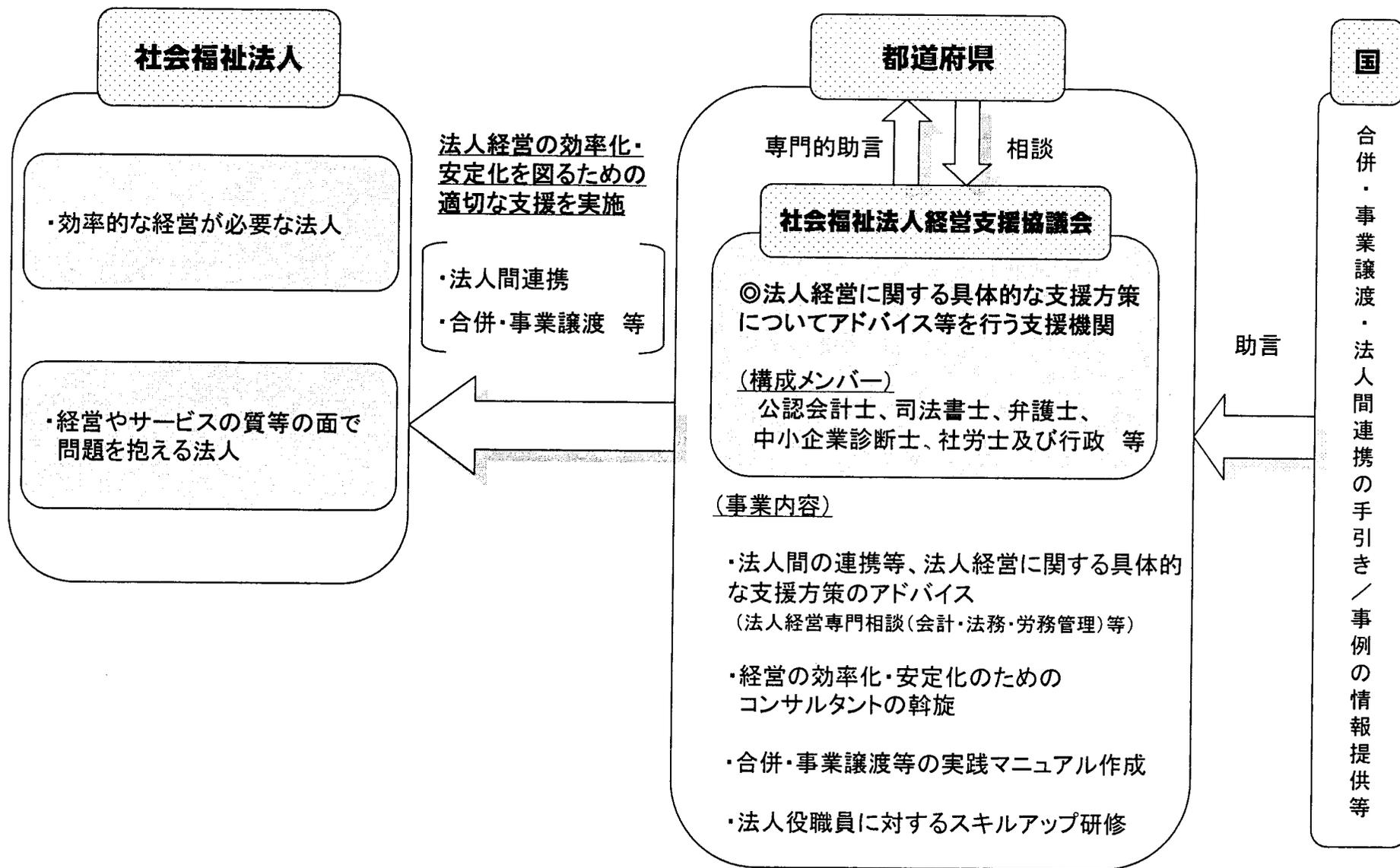
#### (2) 所掌事務

委員会は、福祉人材確保対策に関する次の事項について協議する。

- ① 労働環境の整備の推進に関すること。
- ② キャリアアップの仕組みの構築に関すること。
- ③ 福祉・介護サービスの周知・理解に関すること。
- ④ 潜在的有資格者等の参入の促進に関すること。
- ⑤ 多様な人材の参入・参画の促進に関すること。
- ⑥ その他、福祉人材の確保と定着に関する必要な事項。

※ 1～4は県社会福祉協議会へ委託、5は県実施

# 社会福祉法人経営支援事業イメージ図



## 15 平成20年度において社会的な問題が発生した社会福祉法人の主な事案

### 事例1 — 理事長の独断による不適切な法人運営事案 —

#### 1 事案の概要

以下の行為について、理事会の承認を得ることなく、理事長の独断により実施されていた。

- ① 高額な業務委託契約の締結及び同契約に基づく支払い
- ② 法人と、理事長及び理事長が経営する会社との間の不適切な資金の貸借
- ③ 勤務実態が無い常務理事への報酬の支払い
- ④ 介護報酬債権のリース会社への譲渡

#### 2 所轄庁の特別監査

- ① 平成20年3月 特別監査を実施
- ② 特別監査における指導内容

ア 後任の理事長を含めた理事会は、今後、このような不適切な法人経営が行われないよう十分検討を行い、法人組織の再構築を図り事業経営の透明性を確保すること。

イ 高額な業務委託契約(請負)の締結にあたっては、事前に理事会に諮り、競争入札により契約の相手方を決定すること。

ウ 介護報酬債権の譲渡や法人会計外への資金の貸付などによる資金の運用を今後一切行わないこと。

予算外の借入金については、法人の業務に関する重要事項であるので、その必要性を十分に検討し、理事会で決定すること。

エ 常務理事に対する報酬については、理事会にてその職務権限の範囲を具体的に定め、職務従事の実態を把握した上で支給すること。

オ 理事の業務執行状況及び法人の財務に関する監事監査が不十分であるので、監査体制の見直しを図り、併せて外部監査の活用についても検討すること。

#### 3 法人の改善措置内容

- ① 理事長及び常務理事等は辞任。
- ② 高額な業務委託契約を解除し、支払い済みの契約金を回収。
- ③ 元理事長が負債を返済し、介護報酬債権の譲渡契約を解除。
- ④ 元常務理事が理事報酬相当の金額を法人に返還。

## 1 事案の概要

障害者施設において、職員による利用者への体罰等の人権侵害行為が組織的かつ日常的に行われていた事案であり、法人運営に以下の問題が認められた。

- ① 理事会は、施設の運営状況及び利用者処遇について何ら把握しておらず、その機能及び役割を果たしていない。
- ② 施設長兼理事は、理事会や各理事に対し、施設の運営状況についての説明や情報提供を行っておらず、施設長兼理事の役割を果たしていない。  
また、これまで施設内において発生した事故等についても、意図的に隠蔽していた形跡がうかがえる。
- ③ 理事長及び各理事は、重大な人権侵害事案が発生している状況下においても、率先して事実の究明及び再発防止に努めることなく、その職責を果たしていない。
- ④ 会計事務以外に係る業務運営及び理事の業務執行に関する監事監査が実施されておらず、監査機能が十分に発揮されていない。

## 2 所轄庁の特別監査

- ① 平成20年2月 特別監査を実施
- ② 特別監査における指導内容(「法人運営」に関する指摘)  
理事等が自らの責任を果たしてこなかったことは責任重大であり、自らの責任を明確にした上で、理事会の指導力、内部牽制機能並びに監査機能等の強化を図る方策を講じ、適切な法人運営に努めること。  
なお、確認された暴力行為については、刑事訴訟法の規定に基づき、施設職員5名を警察署に告発。

## 3 法人の改善措置内容

- ① 当時の役員は、事案に対する責任を認め全員が辞任し、役員体制を一新。
- ② 今後の法人の取組みとして、
  - ア 理事長は、法人が経営する施設の運営状況等をつぶさに把握し、権利侵害に係る事項を含め、報告・審議の必要が生じた場合には、臨時理事会、評議員会を招集する。  
各理事においても、法人、施設の運営に積極的に関与していく。
  - イ 当分の間、理事会、評議員会の審議事項を所轄庁に報告する。
  - ウ 監事は、財務状況のみならず施設の児童、利用者の支援状況、苦情解決のシステムの機能状況を把握し、権利擁護の意識をもって監査を行う。

## 16 主な苦情等相談事例について

### ケース1：「役員勤務実態を証する資料について」

○ 理事長の役員報酬の支払いにあたり、常勤理事ではないが月の6割程度は法人本部のある施設に出勤し、出勤簿への押印があるにもかかわらず、勤務実態が不明確とされ、勤務日時、場所、内容まで記載した資料を作成、保管せよとの指導を受けたが、現行規定上そこまでしなければならないものなのか。

(回答)

○ 役員報酬は法人と委任関係にある役員職務執行の対価として支払われるものである。

現行規定上、役員勤務実態を証する資料の作成を義務づけるものはないが、役員担当職務と実際に職務に従事していることを実証する次のような資料や証跡を整備保管しておくことが必要と考える。

(例示)

- ① 理事会議事録、法人の会議や行事への出席の記録等
- ② 各種資料への証跡
  - ・ 会計関係書類、稟議書、報告書などの各種諸資料への承認印又は検印などの押印による証跡
- ③ 出勤簿、タイムレコーダーなどによる出勤状況 など

### ケース2：「抵当権の付け替えについて」

○ 認知症グループホームの増設に伴う民間金融機関からの債務について、理事長個人の財産に設定している抵当権を、法人の基本財産に設定し直すよう知事への許可申請をしたいが、申請できるのか。

(回答)

1 理事長個人の財産を担保として、社会福祉法人名義で融資を受けている状況と聞いているが、法人の基本財産の処分承認（担保の付け替えの承認）は、その内容を審査のうえ所轄庁が承認を行うことになるので、事前に所轄庁に相談されたい。

2 なお、担保提供の付け替えにあたっては、少なくとも以下の内容を満たしている必要があると考える。

- ① 法人の意思決定手続きに不備がないこと。（理事会において正式に承認されたものであること。）
- ② 借入金が目的どおり認知症グループホームの増設に使用されていること。
- ③ 融資している金融機関が担保の付け替えに同意していること。
- ④ 償還計画が適切なものであり、現実に償還に問題がないこと。

ケース3：「監事監査の理事会への報告について」

○ 理事会における監査報告について

監事が理事会に出席して監査報告していないのですように文書指摘を受けた。

監事は、すでに監査報告書を作成しており、その内容については理事会にて資料提供することで報告したと認識している。

理事会への監査報告というのは、監事の出席まで必ず求められるものなのか。

(回答)

1 社会福祉法人の監事は、社会福祉法第40条第5項において監事の職務として、理事の業務執行及び法人の財産の状況について、理事に意見を述べることとされている。

また、社会福祉法人定款準則において、毎年定期的に監査した結果について監査報告書を作成し、理事会及び所轄庁に報告するよう義務付けられている。

2 監事が監査結果を理事会に報告する方法まで明示したものは特にないため、その方法は監事に委ねられていると考える。

しかしながら、監事は、法令上、公益性の高い法人であるため必置としていること、定款準則上、必要があると認めるときには、理事会に出席して意見を述べる機会が設けられていることなどから、監査報告は監事が理事会に出席し、自らが監査結果を理事に報告して意見を述べ、理事からの質疑等に応答することが最も望ましい方法であると考えている。

(参 考)

○社会福祉法

第40条 1～4 (略)

5 理事の業務執行の状況又は社会福祉法人の財産の状況について、理事に意見を述べること。

○社会福祉法人定款準則

第11条 監事は、理事の業務執行の状況及び法人の財産の状況を監査しなければならない。

2 監事は、毎年定期的に監査報告書を作成し、理事会及び所轄庁に報告するものとする。

3 監事は、前項に定めるほか、必要があると認めるときは、理事会に出席して意見を述べるものとする。

## 17 独立行政法人福祉医療機構貸付事業

### ○貸付契約額、資金交付額及び原資

(単位：億円)

	平成20年度予算額	平成21年度予算案	差引増減
<b>貸付契約額</b>	<b>3,501</b>	<b>3,237</b>	<b>△264</b>
うち福祉貸付	1,735	1,627	△108
うち医療貸付	1,766	1,610	△156
<b>資金交付額</b>	<b>3,338</b>	<b>3,018</b>	<b>△320</b>
うち福祉貸付	1,637	1,535	△102
うち医療貸付	1,701	1,483	△218
<b>原資</b>	<b>3,338</b>	<b>3,018</b>	<b>△320</b>
財政融資資金	3,008	2,828	△180
自己資金	330	190	△140
(うち財投機関債)	430	400	△30

### ○貸付条件の改善内容

- (1) 「新待機児童ゼロ作戦」に基づく保育所の整備に係る融資条件の優遇措置  
融資率の引き上げ (80% → 90%) ※22年度まで
- (2) 「新待機児童ゼロ作戦」に基づく放課後児童クラブの整備に係る融資条件の優遇措置  
融資率の引き上げ (75% → 90%) ※22年度まで
- (3) 社会保障審議会報告に基づく児童自立生活援助事業 (自立援助ホーム) の整備に係る融資条件の優遇措置  
融資率の引き上げ (75% → 80%)
- (4) 障害者グループホーム等における消防用設備設置促進のための融資要件の緩和  
「特定非営利活動法人」に係る貸付対象事業を「消防用設備を設置する事業」に拡大する。
- (5) アスベスト対策事業に係る優遇措置 (継続要求)
  - i 融資率の引き上げ (70%→75%、75%→80%、病院等80% → 85%)
  - ii 貸付利率の引き下げ (0.05% ~ 0.4%引き下げる。)

## 1 8 民間金融機関との協調融資（併せ貸し）制度の概要

### 1. 目的

独立行政法人福祉医療機構（以下「機構」という。）と民間金融機関が連携して融資を行うことで、社会福祉法人が民間金融機関からの資金調達を円滑に行えるようにすることを目的としています。

### 2. 協調融資の定義

協調融資とは、社会福祉法人が行う社会福祉事業施設の整備事業に対して機構が融資を行う場合に、機構との覚書を締結した民間金融機関（別紙参照）が当該整備事業に対して併せて融資を行うことをいいます。

なお、貸付けの可否及び貸付条件については、機構と民間金融機関がそれぞれ独自の審査基準に基づき決定します。

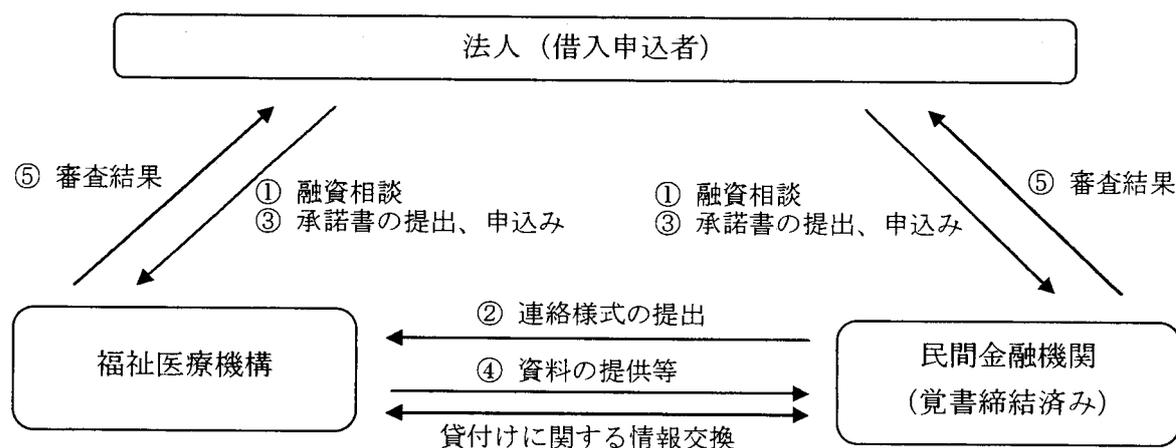
### 3. 協調融資制度の対象となる事業

社会福祉法人が行う、福祉貸付の対象となる整備事業を対象とします。

### 4. 協調融資制度利用のメリット

- ① 覚書を締結した民間金融機関においては、社会福祉法人からの融資相談に対して積極的に対応していただけます。
- ② 整備する建物や敷地等の基本財産を民間金融機関に担保に供する場合において、所轄庁の承認が不要となります。

### 5. 手続きの流れ



※1 機構と民間金融機関が、『社会福祉事業施設に対する貸付けに係る覚書』を締結していることが前提となります。

※2 審査の結果、機構又は民間金融機関からの貸付けが受けられない場合があります。

※3 機構と民間金融機関が相互に情報交換をするため、事前に法人から承諾書をいただくこととなります。

## 県別 協調融資覚書締結金融機関一覧

平成21年1月30日現在

	金融機関名							
都 銀	三菱東京UFJ銀行	三井住友銀行	みずほ銀行	りそな銀行	埼玉りそな銀行			
北海道	北海道銀行	北洋銀行	札幌銀行	空知信用金庫	北海信用金庫	旭川信用金庫	札幌信用金庫	稚内信用金庫
	室蘭信用金庫							
青 森	みちのく銀行	青森銀行						
岩 手	岩手銀行	東北銀行	北日本銀行	北上信用金庫	花巻農業協同組合			
宮 城	七十七銀行	仙台銀行	石巻信用金庫	杜の都信用金庫	仙南信用金庫			
秋 田	秋田銀行	北都銀行						
山 形	荘内銀行	山形銀行	きらやか銀行	鶴岡信用金庫	山形信用金庫			
福 島	東邦銀行	福島銀行	大東銀行	福島信用金庫	二本松信用金庫	須賀川信用金庫	伊達みらい農業協同組合	ひまわり信用金庫
茨 城	常陽銀行	茨城県信用組合	関東つくば銀行	土浦農業協同組合	水戸信用金庫	結城信用金庫		
栃 木	栃木銀行	足利銀行	佐野信用金庫	足利小山信用金庫				
群 馬	群馬銀行	東和銀行	館林信用金庫	しのめ信用金庫	高崎信用金庫	利根郡信用金庫	アイオー信用金庫	桐生信用金庫
埼 玉	埼玉縣信用金庫	飯能信用金庫	武蔵野銀行	青木信用金庫	東京東信用金庫			
千 葉	千葉興業銀行	京葉銀行	千葉銀行	房総信用組合				
東 京	東京都民銀行	東京厚生信用組合	東日本銀行	西武信用金庫	八千代銀行	三菱東京UFJ信託銀行	東京スター銀行	多摩信用金庫
	青梅信用金庫	西京信用金庫	青和信用組合	亀有信用金庫				
神奈川	横浜銀行	湘南信用金庫	さがみ信用金庫	横浜信用金庫	さがみ農業協同組合			
新 潟	北越銀行	第四銀行	大光銀行	三条信用金庫	新潟縣信用組合	協栄信用組合	加茂信用金庫	新潟信用金庫
富 山	北陸銀行	富山第一銀行	富山県信用組合	富山銀行	富山信用金庫	高岡信用金庫		
石 川	金沢信用金庫	北國銀行	のと共栄信用金庫	興能信用金庫				
福 井	福井銀行	福邦銀行	福井信用金庫	福井市南部農業協同組合				
山 梨	山梨中央銀行	山梨信用金庫	山梨県信用協同組合連合会					
長 野	八十二銀行	長野銀行	長野信用金庫	飯田信用金庫				
岐 阜	大垣共立銀行	十六銀行	岐阜信用金庫	西濃信用金庫	東濃信用金庫			
静 岡	静岡銀行	清水銀行	静岡中央銀行	しずおか信用金庫	掛川信用金庫	磐田信用金庫	遠州信用金庫	島田信用金庫
	浜松信用金庫	富士宮信用金庫	三島信用金庫	沼津信用金庫	スルガ銀行	焼津信用金庫	静清信用金庫	
愛 知	岡崎信用金庫	蒲郡信用金庫	愛知信用金庫	碧海信用金庫	豊橋信用金庫	豊田信用金庫	愛知銀行	西尾信用金庫
	中京銀行	いちい信用金庫	名古屋銀行	海部東農業協同組合	東春信用金庫	知多信用金庫		
三 重	三重銀行	百五銀行	第三銀行	三重信用金庫				
滋 賀	滋賀銀行	びわこ銀行	長浜信用金庫	湖東信用金庫				
京 都	京都銀行	京都信用金庫	京都北都信用金庫	京都中央信用金庫	京都府信用協同組合連合会			
大 阪	近畿大阪銀行	大阪市信用金庫	泉州銀行	近畿労働金庫	大阪信用金庫			
	中兵庫信用金庫	但馬銀行	みなと銀行	播州信用金庫	西兵庫信用金庫	姫路信用金庫	但馬信用金庫	神戸信用金庫
	兵庫県信用組合	兵庫六甲農業協同組合	但馬信用金庫					
奈 良	南都銀行	大和信用金庫	奈良中央信用金庫	奈良信用金庫				
和歌山	紀陽銀行	きのくに信用金庫						
鳥 取	鳥取銀行	米子信用金庫						
島 根	山陰合同銀行	島根中央信用金庫	いずも農業協同組合					
岡 山	中国銀行	トマト銀行	吉備信用金庫	笠岡信用組合	玉島信用金庫	おかやま信用金庫		
広 島	広島銀行	広島みどり信用金庫	もみじ銀行					
山 口	山口銀行	西京銀行	しまなみ信用金庫					
徳 島	阿波銀行	徳島銀行						
香 川	百十四銀行	香川銀行	高松信用金庫					
愛 媛	伊予銀行	愛媛銀行	愛媛信用金庫					
高 知	四国銀行	高知銀行	幡多信用金庫					
福 岡	福岡銀行	西日本シティ銀行	福岡ひびき信用金庫	筑邦銀行				
佐 賀	佐賀銀行	佐賀共栄銀行						
長 崎	十八銀行	親和銀行						
熊 本	肥後銀行	熊本ファミリー銀行	熊本県信用組合	熊本第一信用金庫				
大 分	大分銀行	大分県信用組合	大分みらい信用金庫					
宮 崎	宮崎銀行	宮崎太陽銀行						
鹿児島	鹿児島銀行	奄美大島信用金庫	奄美信用組合	南日本銀行	鹿児島相互信用金庫			
沖 縄	琉球銀行	沖縄銀行	沖縄海邦銀行					
その他	信金中央金庫	商工組合中央金庫						
合 計	238機関							

# 19 都道府県推進組織設置状況一覧

47都道府県で設置済

(平成21年2月1日現在)

No.	都道府県	都道府県推進組織	設立年月日	区分
1	北海道	北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構	平成17年7月7日	社団
2	青森県	青森県福祉サービス第三者評価推進委員会	平成17年4月1日	社協
3	岩手県	岩手県	平成17年5月11日	行政
4	宮城県	宮城県福祉サービス第三者評価推進機構	平成18年3月17日	任意
5	秋田県	秋田県社協 福祉サービス第三者評価推進委員会	平成17年7月6日	社協
6	山形県	山形県	平成17年3月8日	行政
7	福島県	福島県	平成17年12月1日	行政
8	茨城県	茨城県	平成16年9月1日	行政
9	栃木県	県社協 とちぎ福祉サービス第三者評価推進機構	平成17年4月1日	社協
10	群馬県	福祉サービス評価推進センターぐんま	平成16年9月6日	社協
11	埼玉県	埼玉県	平成16年6月30日	行政
12	千葉県	千葉県福祉サービス第三者評価・情報公表推進会議	平成18年4月28日	行政
13	東京都	東京都福祉サービス評価推進機構	平成14年4月1日	財団
14	神奈川県	かながわ福祉サービス第三者評価推進機構	平成16年6月15日	任意
15	新潟県	新潟県	平成18年10月18日	行政
16	富山県	富山県福祉サービス第三者評価推進機構	平成17年1月13日	行政
17	石川県	石川県	平成17年11月22日	行政
18	福井県	福井県社会福祉協議会	平成17年4月1日	社協
19	山梨県	山梨県福祉サービス評価推進機構	平成17年6月20日	社協
20	長野県	長野県	平成17年9月1日	行政
21	岐阜県	岐阜県福祉サービス第三者評価推進会議	平成16年5月28日	行政
22	静岡県	静岡県	平成16年8月19日	行政
23	愛知県	愛知県福祉サービス第三者評価推進センター	平成16年9月27日	社協
24	三重県	三重県	平成16年4月1日	行政
25	滋賀県	滋賀県	平成17年12月22日	行政
26	京都府	京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構	平成17年10月14日	任意
27	大阪府	社会福祉法人大阪府総合福祉協会 福祉サービス第三者評価システム推進支援会議・大阪	平成14年6月25日	社福
28	兵庫県	兵庫県福祉サービス第三者評価推進委員会	平成17年4月1日	行政
29	奈良県	奈良県福祉サービス第三者評価推進組織	平成17年7月21日	行政
30	和歌山県	和歌山県社協福祉サービス第三者評価事業推進組織	平成16年7月31日	社協
31	鳥取県	鳥取県	平成16年7月22日	行政
32	島根県	島根県	平成17年4月1日	行政
33	岡山県	岡山県	平成18年7月1日	行政
34	広島県	広島県福祉サービス第三者評価推進委員会	平成20年4月1日	社協
35	山口県	山口県	平成17年4月1日	行政
36	徳島県	徳島県	平成17年8月10日	行政
37	香川県	香川県	平成17年4月1日	行政
38	愛媛県	愛媛県	平成18年5月22日	行政
39	高知県	高知県福祉サービス第三者評価事業推進委員会	平成17年3月8日	行政
40	福岡県	福岡県福祉サービス第三者評価推進機構	平成19年7月11日	社協
41	佐賀県	佐賀県（さが福祉サービス評価等推進会議）	平成17年4月1日	行政
42	長崎県	長崎県	平成17年6月8日	行政
43	熊本県	熊本県	平成18年3月3日	行政
44	大分県	大分県社協 大分県福祉サービス第三者評価事業推進組織	平成16年5月27日	社協
45	宮崎県	宮崎県	平成18年8月8日	行政
46	鹿児島県	鹿児島県	平成17年9月7日	行政
47	沖縄県	沖縄県	平成18年5月19日	行政

※厚生労働省・全国社会福祉協議会調べ

## 20 事業者段階における苦情解決の取組状況

	苦情受付窓口を設置				苦情解決責任者を設置				第三者委員を設置					
	計	公営	私営		計	公営	私営		計	公営	私営			
	計	83.3%	69.7%	87.0%	計	74.3%	64.2%	77.0%	計	52.2%	44.2%	54.4%		
1	北海道	79.4%	59.8%	87.4%	1	北海道	63.6%	43.9%	71.6%	1	北海道	41.4%	18.3%	50.8%
2	青森	93.2%	73.9%	95.6%	2	青森	84.9%	65.6%	87.3%	2	青森	63.0%	58.7%	63.5%
3	岩手	88.0%	78.2%	90.4%	3	岩手	79.8%	72.7%	81.5%	3	岩手	60.4%	56.0%	61.4%
4	宮城	78.3%	60.3%	84.5%	4	宮城	74.6%	58.3%	80.2%	4	宮城	61.0%	49.3%	65.1%
5	秋田	80.4%	74.3%	82.9%	5	秋田	69.1%	57.4%	73.9%	5	秋田	51.3%	35.1%	57.9%
6	山形	86.6%	78.7%	88.3%	6	山形	77.6%	74.4%	78.4%	6	山形	53.6%	54.5%	53.3%
7	福島	87.2%	85.2%	87.7%	7	福島	83.8%	80.2%	84.8%	7	福島	67.0%	68.9%	66.5%
8	茨城	84.6%	73.6%	86.6%	8	茨城	73.7%	67.5%	74.8%	8	茨城	54.1%	44.2%	56.0%
9	栃木	88.5%	86.1%	89.0%	9	栃木	78.8%	81.0%	78.3%	9	栃木	54.2%	48.4%	55.5%
10	群馬	89.7%	82.7%	90.7%	10	群馬	78.1%	75.1%	78.6%	10	群馬	47.7%	46.4%	47.9%
11	埼玉	85.3%	74.1%	87.8%	11	埼玉	72.5%	71.0%	72.9%	11	埼玉	49.3%	42.7%	50.9%
12	千葉	86.3%	79.0%	88.3%	12	千葉	75.6%	74.5%	75.9%	12	千葉	49.1%	47.3%	49.7%
13	東京	80.9%	58.1%	92.0%	13	東京	69.4%	57.7%	75.0%	13	東京	44.3%	41.4%	45.7%
14	神奈川	86.8%	69.8%	89.3%	14	神奈川	77.0%	67.6%	78.3%	14	神奈川	51.5%	53.7%	51.2%
15	新潟	88.3%	87.7%	88.5%	15	新潟	82.8%	85.6%	81.7%	15	新潟	72.4%	82.0%	69.0%
16	富山	84.2%	92.8%	81.6%	16	富山	76.4%	86.2%	73.4%	16	富山	47.9%	43.4%	49.2%
17	石川	85.0%	82.4%	85.7%	17	石川	80.4%	79.9%	80.6%	17	石川	66.6%	75.4%	64.1%
18	福井	88.9%	90.0%	88.5%	18	福井	84.9%	85.2%	84.8%	18	福井	72.9%	74.1%	72.5%
19	山梨	83.5%	64.9%	90.9%	19	山梨	73.0%	64.2%	76.5%	19	山梨	60.4%	61.1%	60.1%
20	長野	83.5%	82.6%	84.0%	20	長野	74.7%	74.6%	74.8%	20	長野	54.9%	58.4%	53.0%
21	岐阜	85.7%	83.9%	86.3%	21	岐阜	78.1%	78.9%	77.9%	21	岐阜	60.0%	64.1%	58.7%
22	静岡	88.2%	85.7%	88.6%	22	静岡	77.4%	81.5%	76.8%	22	静岡	59.3%	76.1%	56.9%
23	愛知	82.3%	71.6%	87.1%	23	愛知	70.2%	62.8%	73.5%	23	愛知	49.2%	49.5%	49.0%
24	三重	82.2%	73.8%	84.9%	24	三重	73.4%	68.3%	75.0%	24	三重	50.2%	42.3%	52.7%
25	滋賀	71.5%	58.4%	75.4%	25	滋賀	64.4%	51.0%	68.4%	25	滋賀	35.5%	16.1%	41.4%
26	京都	81.6%	69.3%	84.1%	26	京都	76.9%	57.8%	80.8%	26	京都	50.9%	7.2%	59.9%
27	大阪	80.0%	76.8%	80.4%	27	大阪	73.8%	77.6%	73.3%	27	大阪	45.9%	26.4%	48.4%
28	兵庫	77.1%	69.9%	78.6%	28	兵庫	70.7%	61.7%	72.6%	28	兵庫	46.6%	29.1%	50.3%
29	奈良	68.5%	33.5%	85.6%	29	奈良	64.0%	34.8%	78.3%	29	奈良	21.2%	1.8%	30.7%
30	和歌山	71.3%	44.6%	86.0%	30	和歌山	67.7%	46.8%	79.2%	30	和歌山	48.3%	29.8%	58.5%
31	鳥取	75.1%	66.8%	79.6%	31	鳥取	67.1%	54.1%	74.0%	31	鳥取	56.5%	43.7%	63.3%
32	島根	84.9%	79.1%	85.7%	32	島根	77.3%	74.6%	77.7%	32	島根	64.2%	51.5%	66.0%
33	岡山	80.0%	65.0%	83.3%	33	岡山	71.8%	61.4%	74.1%	33	岡山	46.3%	40.7%	47.5%
34	広島	88.0%	75.2%	91.7%	34	広島	77.8%	74.1%	78.9%	34	広島	54.6%	44.9%	57.4%
35	山口	87.6%	79.4%	89.1%	35	山口	77.7%	73.1%	78.5%	35	山口	57.0%	49.8%	58.4%
36	徳島	78.3%	52.3%	92.1%	36	徳島	72.2%	47.5%	85.3%	36	徳島	57.6%	44.3%	64.6%
37	香川	86.6%	72.0%	91.4%	37	香川	78.7%	63.4%	83.7%	37	香川	65.5%	59.1%	67.6%
38	愛媛	87.7%	80.9%	90.4%	38	愛媛	79.0%	78.1%	79.4%	38	愛媛	53.7%	69.0%	47.5%
39	高知	72.4%	59.8%	81.8%	39	高知	62.9%	50.8%	71.8%	39	高知	44.7%	38.7%	49.2%
40	福岡	83.5%	52.0%	88.3%	40	福岡	73.2%	44.3%	77.6%	40	福岡	49.3%	27.6%	52.5%
41	佐賀	86.5%	83.8%	86.9%	41	佐賀	77.5%	67.7%	78.9%	41	佐賀	53.8%	49.2%	54.4%
42	長崎	85.8%	56.2%	90.0%	42	長崎	83.8%	53.0%	88.2%	42	長崎	61.0%	28.7%	65.6%
43	熊本	87.6%	78.7%	89.2%	43	熊本	73.5%	73.6%	73.5%	43	熊本	51.9%	56.2%	51.1%
44	大分	79.9%	47.3%	87.9%	44	大分	69.6%	44.6%	75.7%	44	大分	54.1%	30.4%	59.9%
45	宮崎	85.7%	63.6%	88.8%	45	宮崎	76.9%	63.1%	78.9%	45	宮崎	55.4%	21.0%	60.2%
46	鹿児島	82.5%	64.4%	85.1%	46	鹿児島	77.4%	54.8%	80.7%	46	鹿児島	66.8%	51.9%	69.1%
47	沖縄	87.6%	82.1%	88.9%	47	沖縄	79.0%	82.5%	78.2%	47	沖縄	53.1%	52.8%	53.2%

出典:「社会福祉施設等調査報告」及び「介護サービス施設・事業所調査」(平成19年10月1日現在)

(参考)過去4カ年の事業者段階における苦情解決の取組状況

	平成16年10月1日現在			平成17年10月1日現在			平成18年10月1日現在			平成19年10月1日現在(再掲)				
		公営			公営			公営			公営			
苦情受付窓口を設置	74.8%	56.1%	78.2%	56.5%	77.4%	63.0%	83.3%	69.7%	82.9%	86.5%	71.9%	56.0%	74.3%	64.2%
		82.9%		86.5%		85.8%		87.0%		77.5%		77.0%		
苦情解決責任者を設置	70.1%	49.7%	71.6%	50.9%	71.9%	56.0%	74.3%	64.2%	78.8%	79.6%	50.0%	36.8%	52.2%	44.2%
		78.8%		79.6%		77.5%		77.0%						
第三者委員を設置	48.0%	31.3%	49.9%	33.9%	50.0%	36.8%	52.2%	44.2%	55.2%	56.1%	50.0%	54.6%	52.2%	54.4%
		55.2%		56.1%		54.6%		54.4%						

出典:「社会福祉施設等調査報告」及び「介護サービス施設・事業所調査」