

第11章 契約事務

第1節 入札契約

(1) 契約種類の確認

社会福祉法人が契約(売買、賃貸借、請負その他の契約)をする場合には、原則として競争入札に付きなければなりません。

(2) 入札契約

契約は、「社会福祉法人における入札契約等の取扱いについて(入札通知)」に基づき実施することが必要です。

ア. 一般競争契約

特に入札の参加要件を限定しない方法を一般競争入札といいます。契約担当者はこの方法により、あらかじめ契約しようとする事項の予定価格を定め、競争入札に付する事項、競争執行の場所及び日時、入札保証金に関する事項、競争に参加する者に必要な資格に関する事項並びに、契約事項を示す場所等を公告し、契約者を入札により決定します。

イ. 指名競争契約

合理的な理由が有る場合や、発注者が過去の実績や技術力などをもとに入札参加者をあらかじめ名簿等で選定して行う入札を指名競争入札といいます。悪質業者を排除し、信頼性の高い施工が確保できる反面、限定された競争参加者の中で不正行為が発生するおそれがあるため、競争参加者などの情報の取扱いに注意して契約することが大切です。

なお、指名競争入札によることができる合理的な理由とは、次に掲げる場合です。

《指名競争入札によることができる合理的な理由》

- (1) 契約の性質又は目的が一般競争に適さない場合
- (2) 契約の性質又は目的により競争に加わるべき者の数が一般競争入札に付する必要がないと認められる程度に少数である場合
- (3) 一般競争入札に付することが不利と認められる場合

(3) 入札における一般的な事務手続き

ア. 仕様書作成

必要に応じて、仕様書を作成したうえで、業者に見積を依頼します。仕様書作成にあたっては、物品買入等は品名、品質、形状、寸法等を記入し、請負業務は、図面、明細書等で、内容をできるだけ明確に記入し、納入(履行)期限についても、十分な期間を設定します。

イ. 公告または指名業者通知

(ア) 一般競争入札の場合

契約しようとする事項の予定価格を定め、競争入札に付する事項、競争執行の場所及び日時、入札保証金に関する事項、競争に参加する者に必要な資格に関する事項並びに、契約事項を示す場所等を公告します。

《予定価格の定め方》

予定価格の積算が困難な案件(定価のないもの、印刷や製造物等)で見積合わせを徴取する場合は、業者の固定化を避け、複数の業者から徴取します。

《総合評価落札方式(プロポーザル方式)》

競争参加者に技術提案等を求め、価格以外に競争参加者の能力を審査・評価し、その結果をあわせて契約の相手方を決定する方式です。

(イ) 指名競争入札の場合

契約しようとする事項の予定価格を定め、競争入札に付する事項、競争執行の場所及び日時、入札保証金に関する事項、競争に参加する者に必要な資格に関する事項並びに、契約事項を示す場所等を指名業者に通知します。

なお、指名業者の決定については、透明性・公平性をより高めるため、客観的・合理的な理由のもとに決定します。

ウ. 入札の実施

指定した日時、場所で、社会福祉法人の役員等立会の下、事業者から入札を受け付けます。
(総合評価落札方式の場合は提案書の受付等)

エ. 開札の実施

事業者からの入札金額を確認(総合評価落札方式の場合は審査)し、事業者を選定します。
選定結果については、公表等を行うこともあります。

第2節 随意契約

(1)入札を行わず契約をする場合

合理的な理由により、競争入札に付することが適当でないと認められる場合においては、随意契約によることができます。

なお、随意契約によることができる合理的な理由とは、次に掲げる場合です。

《随意契約によりことができる合理的な理由》

- (1) 売買、賃貸借、請負その他の契約でその予定価格が 1,000 万円を超えない場合
- (2) 契約の性質又は目的が競争入札に適さない場合
- (3) 緊急の必要により競争入札に付することができない場合
- (4) 競争入札に付することが不利と認められる場合
- (5) 時価に比して有利な価格等で契約を締結することができる見込みのある場合
- (6) 競争入札に付し入札者がいないとき、又は再度の入札に付し落札者がいない場合
- (7) 落札者が契約を締結しない場合

(2)随意契約における一般的な事務手続き

ア. 仕様書作成

必要に応じて、仕様書を作成したうえで、業者に見積を依頼します。仕様書作成にあたっては、物品買入等は品名、品質、形状、寸法等を記入し、請負業務は、図面、明細書等で、内容をできるだけ明確に記入し、納入(履行)期限についても、十分な期間を設定します。

イ. 見積比較

価格妥当性を判断するため、原則として 3 社以上から見積を徴取します。

特に、随意契約の実施理由を、「(1) 売買、賃貸借、請負その他の契約でその予定価格が 1,000 万円を超えない場合」としたときは、下表のように、複数の見積徴収の実施が必要となりますので注意が必要です。

《見積を徴収する社数》

契約金額	物品買入・印刷・請負業務等
一定額超～1,000 万円以下	3 社以上
10 万円以上～一定額以下	2 社以上
10 万円未満	1 社以上

《一定額の基準》

契約金額	物品買入・印刷・請負業務等
1 工事又は製造の請負	250 万円
2 食料品・物品等の買入れ	160 万円
3 前各号に掲げるもの以外	100 万円

ウ. 事業者の決定

見積比較の結果から、客観的・合理的な理由のもとに決定します(基本的には価格をもとに決定します)。

《随意契約によることができ合理的な理由(入札通知(3)を抜粋)》

(3) 随意契約によることができの場合の一般的な基準は次のとおりとする。

- ア 売買、賃貸借、請負その他の契約でその予定価格が別表に掲げる区分に応じ同表右欄に定める額(1,000万円)を超えない場合(各法人において、別表に定める額(1,000万円)より小額な基準を設けることは差し支えないこと)
- イ 契約の性質又は目的が競争入札に適さない場合
- i 不動産の買入れ又は借入れの契約を締結する場合
 - ii 特殊な技術、機器又は設備等を必要とする工事で、特定の者と契約を締結しなければ契約の目的を達成することができない場合
 - iii 既設の設備の密接不可分の関係にあり、同一施工者以外の者に施工させた場合、既設の設備等の使用に著しい支障が生じる恐れがある設備、機器等の増設、改修等の工事を行う場合
 - iv 契約の目的物が特定の者でなければ納入することができない場合
 - v 契約の目的物が代替性のない特定の位置、構造又は物質である場合
 - vi 日常的に消費する食料品や生活必需品の購入について社会通念上妥当と認められる場合
- ウ 緊急の必要により競争に付することができない場合
- i 電気、機械設備等の故障に伴う緊急復旧工事を行う場合
 - ii 災害発生時の応急工事及び物品購入等を行う場合
 - iii メチシリン耐性黄色ブドウ球菌(MRSA)等の感染を防止する消毒設備の購入など、緊急に対応しなければ入所者処遇に悪影響を及ぼす場合
- エ 競争入札に付することが不利と認められる場合
- i 現に契約履行中の工事に直接関連する契約を現に履行中の契約者以外の者に履行させることが不利である場合
 - ii 買入れを必要とする物品が多量であって、分割して買入れなければ売惜しみその他の理由により価格を騰貴させる恐れがある場合
 - iii 緊急に契約をしなければ、契約する機会を失い、又は著しく不利な価格をもって契約をしなければならない恐れがある場合
 - iv ただし、予定価格が1,000万円を超える施設整備及び設備整備を行う場合は、前記ii及びiiiの適用は受けない
- オ 時価に比して有利な価格等で契約を締結することができる見込みのある場合
- i 物品の購入に当たり、特定の業者がその物品を多量に所有し、しかも他の業者が所有している当該同一物品の価格に比して有利な価格でこれを購入可能な場合
 - ii 価格及びその他の要件を考慮した契約で他の契約よりも有利となる場合
 - iii ただし、予定価格が1,000万円を超える設備整備を行う場合は、前記i及びiiの適用は受けない
- カ 競争入札に付し入札者がいないとき、又は再度の入札に付し落札者がいない場合(契約保証金及び履行期限を除き、最初競争に付するときに定めた予定価格その他条件を変更することはできないこと)
- キ 落札者が契約を締結しない場合(落札金額の制限内での随意契約であるとともに、履行期限を除き、最初競争に付するときに定めた条件を変更することはできないこと)

第3節 契約書の作成・締結、履行確認(検査)

(1)契約書の作成・締結

入札または見積徴取により業者が決定したら、契約書を作成します。

(指名競争又は随意契約で、契約金額が100万円以下の場合等は作成を省略できます。)

契約書が作成できたら、理事長による契約承認後に、契約締結を行います。なお、契約金額及び内容によって、理事会の同意が必要になることもありますので、注意が必要です。

(2)履行確認(検査)

契約内容が履行されているか、確認を行います。

物品買入の場合は、納入期限までに納品書と納品物を確認し、誤りがないことを確認(検査)します。請負業務の場合は、履行期限までに作業(業務)報告書等の提出を受け、契約が履行されていることを確認(検査)します。

《検査の実施方法》

- (1) 業務完了及び物品納品後に検査を実施します
- (2) 契約の履行完了を確認するため必要な検査を行う者を充てます
- (3) 検査完了後に代金の支払いを行います

第12章 地域における公益的な取組

地域における公益的な取組について

○ 平成28年改正社会福祉法において、社会福祉法人の公益性・非営利性を踏まえ、法人の本旨から導かれる本来の役割を明確化するため、「地域における公益的な取組」の実施に関する責務規定が創設された。

(参考)社会福祉法(昭和26年法律第45号)(抄)

第24条 (略)

2 社会福祉法人は、社会福祉事業及び第二十六条第一項に規定する公益事業を行うに当たっては、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するよう努めなければならない。



○ 社会福祉法人の地域社会への貢献

⇒ 各法人が創意工夫をこらした多様な「地域における公益的な取組」を推進

地域において、少子高齢化・人口減少などを踏まえた福祉ニーズに対応するサービスが充実

(1) 地域における公益的な取組を実施する責務

社会福祉法人は、社会福祉事業の主たる担い手として、税制上の優遇措置や公費による事業費の補助等を受ける公益性の高い法人であることから、社会情勢が変化していく中で、既存の社会保障制度等では対応が困難な地域ニーズを積極的に把握するとともに、これに積極的に対応していくことが求められています。

こうした背景を踏まえ、法人本来の役割として、社会福祉事業及び公益事業を行うに当たっては、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するよう努めなければならないといった責務(「地域における公益的な取組」を実施する責務)を明確化しています(法第24条第2項)。

(2) 地域における公益的な取組を実施する要件

「地域における公益的な取組」(以下「地域公益取組」という。)は、次に掲げる要件の全てを満たす必要があります。

- ① 社会福祉事業又は公益事業を行うに当たって提供される福祉サービスであること
- ② 対象者が日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者であること
- ③ 無料又は低額な料金で提供されること

≪「地域における公益的な取組」を実施する要件≫

(7) 社会福祉事業又は公益事業を行うに当たって提供される福祉サービスであること

- ・「社会福祉事業又は公益事業を行うに当たって提供される福祉サービス」とは、原則として、社会福祉を目的とする取組を指すものです。
- ・したがって、地域ニーズを踏まえ、公費を受けずに、新たな社会福祉事業又は公益事業(法第55条の2第4項第2号に規定する地域公益事業を含む。)を実施する場合や既存の社会福祉事業等のサービス内容の充実を図る場合等がこの要件に該当します。
- ・また、行事の開催や環境美化活動、防犯活動など、取組内容が直接的に社会福祉に関連しない場合であっても、地域住民の参加や協働の場の創出を通じて、地域住民相互のつながりの強化を図るなど、間接的に社会福祉の向上に資する取組であって、当該取組の効果が法人内部に留まらず地域にも及ぶものである限り、この要件に該当します。
- ・ここでいう「福祉サービス」には、法人の定款に基づく事業に限らず、月に1回の行事の開催など、必ずしも恒常的に行われない取組が含まれるものであるとともに、災害時に備えた福祉支援体制づくりや関係機関とのネットワーク構築に向けた取組など、福祉サービスの充実を図るための環境整備に資する取組も含まれます。

(8) 日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者を対象とするものであること

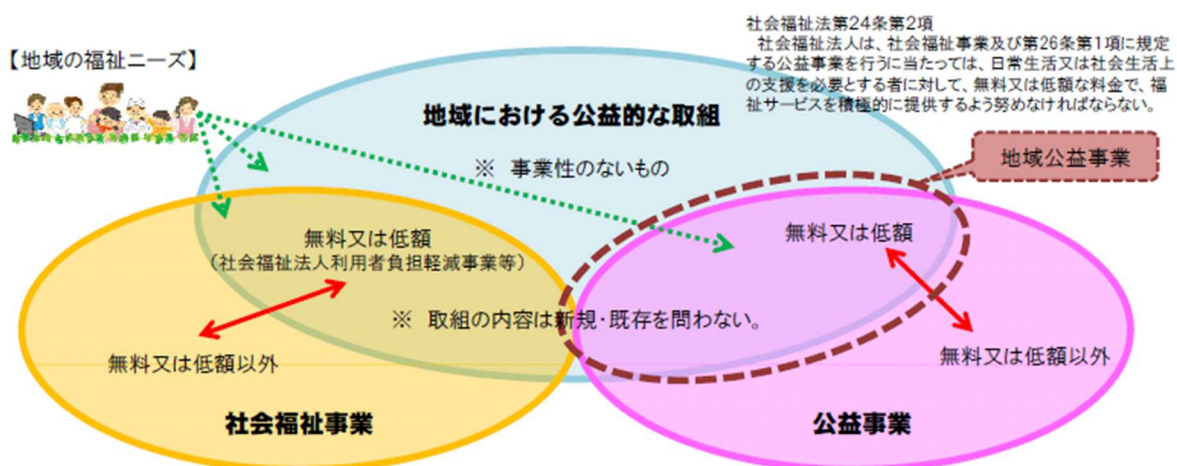
- ・「地域における公益的な取組」は、「日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者」を対象としています。これは、原則として、利用者以外の者であって、地域において、心身の状況や家庭環境、経済状況等により支援を必要とするものを指すものです。
- ・「日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者」には、自立した日常生活を営んではいるものの、単身で地域との関わりがない高齢者など、現に支援を必要としていないが、このままの状態が継続すれば、将来的に支援を必要とする可能性の高い者も含まれるものであり、「地域における公益的な取組」には、これらの者に対する予防的な支援を行う取組も含まれるものです。
- ・また、直接的にこれらの者を対象としていない場合であっても、地域住民に対する在宅での介護技術研修の実施やボランティアの育成など、間接的にこれらの者の支援に資する取組も含まれます。

(9) 無料又は低額な料金で提供されること

- ・「地域における公益的な取組」は、「無料又は低額な料金」で実施することとしているが、これは、原則として、法人が現に保有する資産等を活用することにより、取組の対象者から、通常要する費用を下回る料金を徴収し、又は料金を徴収せずに実施することを指すものです。
- ・したがって、当該取組の実施に当たって、国又は地方公共団体から全額の公費負担がある場合には、この要件に該当しませんが、このような場合であっても、法人による資産等を活用した追加のサービスが行われていれば、この要件に該当します。

改正社会福祉法第24条第2項について

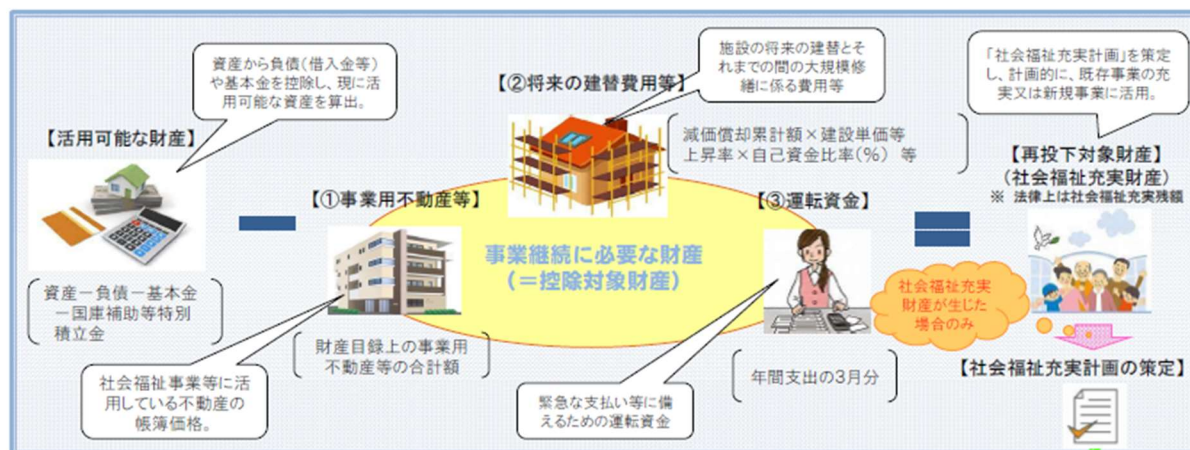
- 社会福祉法人は、税制優遇措置が講じられている公益性の高い法人として、社会福祉事業の中心的な担い手としての役割を果たすのみならず、他の事業主体では困難な福祉ニーズに対応することが求められる法人であり、こうした公益性・非営利性を備えた法人本来の在り方を徹底する観点から、この本旨を明確化し、責務として位置付けたもの。
- 既に全国の社会福祉法人において実施されているものも多くあり、本責務規定の創設をもって、必ずしも新たな取組の実施を義務付けるものではない。
- その取組内容は、法人の経営方針や地域の福祉ニーズに応じて様々であることが考えられるが、法24条第2項の規定に反しない限りは、法人の自主性に委ねられるべきものであることに留意が必要。



第13章 社会福祉充実計画

再投下対象財産（社会福祉充実財産）の有効活用について

- 社会福祉法人が保有する財産については、事業継続に必要な財産（控除対象財産）を控除した上で、再投下対象財産（社会福祉充実財産）を明確化する。
- 社会福祉充実財産が生じる場合には、法人が策定する社会福祉充実計画に基づき、既存事業の充実や新たな取組に有効活用する仕組みを構築する。



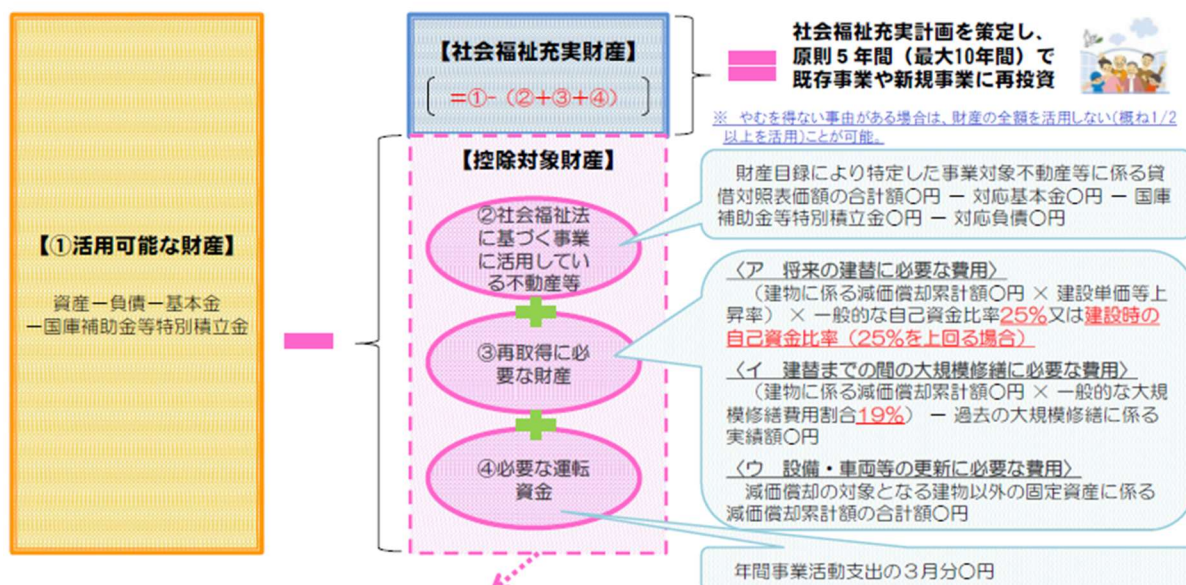
（社会福祉充実財産の用途は、以下の順に検討の上、法人が策定する社会福祉充実計画に基づき、既存事業の充実や新たな事業に再投資）



(1) 社会福祉充実計画の算定

社会福祉法人は、毎会計年度その保有する財産について、事業継続に必要な財産を控除した上、再投下可能な財産（社会福祉充実財産）を算定しなければならないこととされています。

- 社会福祉充実財産については、貸借対照表等の財務諸表を用いて、全ての社会福祉法人が公平かつ簡素に算定することができるよう、以下のとおり算定式を定める。



※ 【計算の特例】上記にかかわらず、③＋④合計額が年間事業活動支出を下回る場合は、②十年間事業活動支出を控除対象財産とすることができる。

(2)社会福祉充実計画の概要

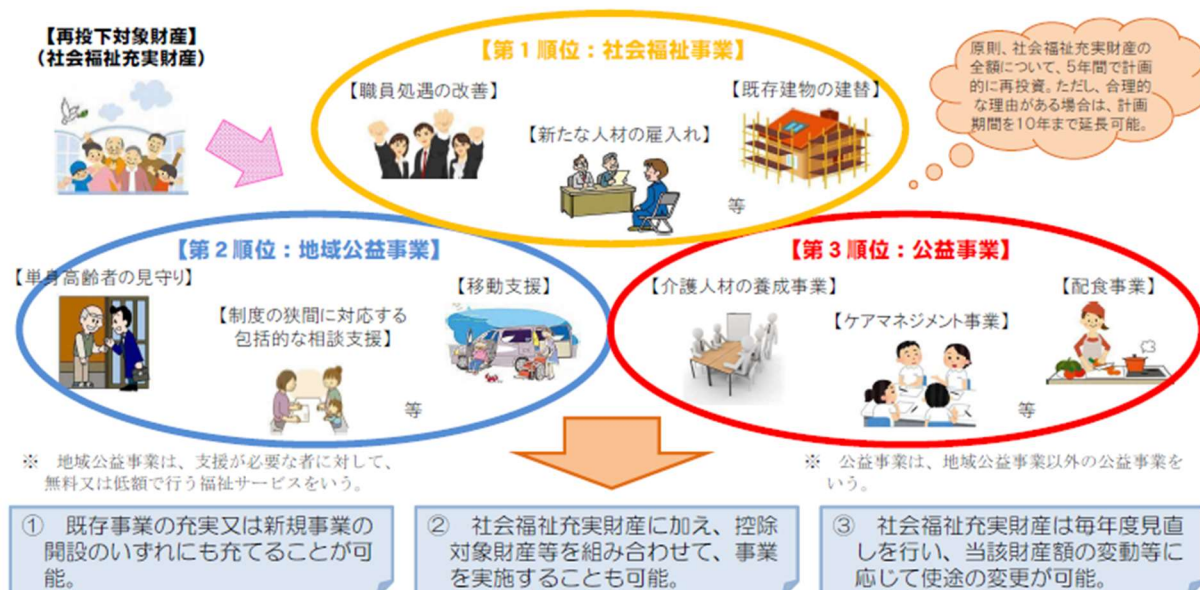
再投下可能な財産を算定の結果、社会福祉充実財産が生じる場合には、社会福祉充実計画を策定し、所轄庁の承認を得た上で、これに従って地域の福祉ニーズ等を踏まえつつ、当該財産を計画的かつ有効に再投下していくこととなります(社会福祉法第 55 条の 2)。

事項	社会福祉充実計画のポイント
計画の記載内容	① 法人の基本情報 ② 社会福祉充実残額の推移 ③ 各年度における事業概要及び事業費 ④ 資金計画 ⑤ 事業の詳細 等
計画の実施期間等	原則5年で社会福祉充実財産の全額を再投下。 これにより難い合理的な理由がある場合は、計画の実施期間を10年まで延長可。 また、実施期間の範囲で、事業の開始時期や終了時期、事業費は法人が任意に設定。
計画に位置付けるべき事業の種類	以下の順に、その実施を検討し、実施する事業の概要、事業費積算等を記載。 ① 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） ② 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） ③ ①及び②以外の公益事業
計画の公表	計画を策定し、所轄庁に承認を受けた場合等には、法人のホームページ等において公表。 また、当該計画による事業の実績についても、毎年度公表に努める。

(3)再投下可能財産(社会福祉充実財産)の使途

社会福祉充実計画に盛り込むべき社会福祉充実財産の使途については、法人において、第 1 順位:社会福祉事業、第 2 順位:地域公益事業、第 3 順位:公益事業の順に検討を行い、既存事業の充実又は新規事業の実施(例:職員の処遇改善、新規人材の雇入れ、建物の建替等)に係る費用に活用すべきこととされています。

○ 再投下対象財産(社会福祉充実財産)は、法人が社会福祉充実計画を策定することにより、その使途を「見える化」するものであり、法人の自主的な経営判断の下、収益事業を除き、例えば以下のような様々な事業に柔軟に活用が可能である。



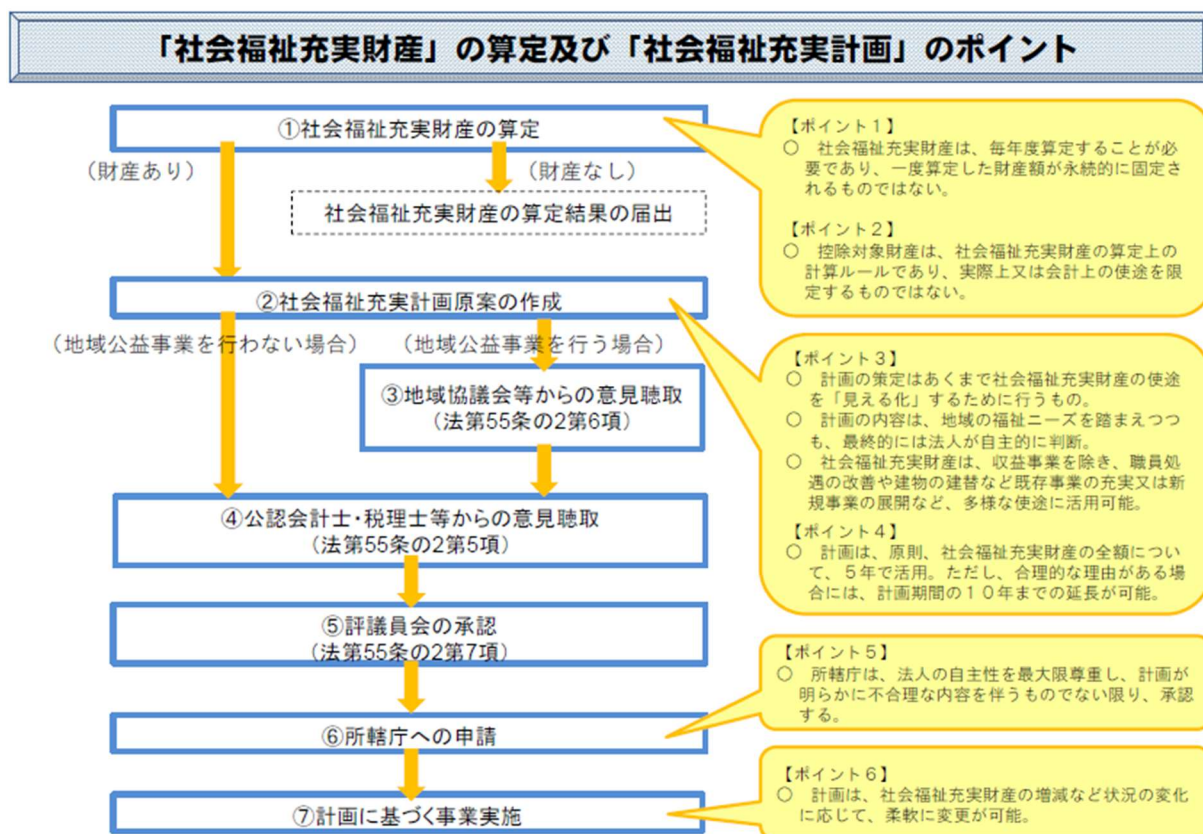
(4)地域公益事業の概要

地域公益事業とは、社会福祉充実財産を活用して行う事業であって、公益事業のうち、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする事業区域の住民に対し、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ものをいいます。

(5)社会福祉充実計画策定の手続

社会福祉充実計画は、以下の手続に従って策定することが必要です。

社会福祉充実計画を策定する必要がある法人は、毎会計年度終了後3か月以内(6月30日まで)に、計算書類等と併せて所轄庁へ申請することが必要です。



第14章 その他

第1節 情報の公表

(1) インターネットの利用による公表

社会福祉法人の公益性を踏まえ、法人は、次の事項について、遅滞なくインターネットの利用により公表しなければなりません(法第 59 条の 2 第 1 項、規則第 10 条第 1 項)。

インターネットの利用による公表については、原則として、法人(又は法人が加入する団体)のホームページへの掲載によります。ただし、「社会福祉法人の財務諸表等電子開示システム」に記録する方法による届出を行い、内容が公表された場合には、インターネットの利用による公表が行われたものとみなされます(規則第 10 条第 2 項)。

《インターネットの利用による公表》

- (1) 定款の内容(所轄庁に法人設立、変更の認可を受けたとき又は変更の届出を行ったとき)
- (2) 役員等報酬基準(評議員会の承認を受けたとき)
- (3) 法第 59 条により届出した書類のうち、厚生労働省令で定める書類の内容(届出をしたとき)
 - i 計算書類(貸借対照表、収支計算書(資金収支計算書、事業活動計算書))
 - ii 役員等名簿
 - iii 現況報告書(規則第 2 条の 41 第 1 号から第 13 号まで及び第 16 号に掲げる事項)

【留意事項】

- (1) 現況報告書の様式については、「社会福祉法人が届け出る「事業の概要等」等の様式について」(平成 29 年 3 月 29 日雇児発 0329 第 6 号・社援発 0329 第 48 号・老発 0329 第 30 号、厚生労働省雇用均等・児童家庭局長及び社会・援護局長、老健局長連名通知)に定めるところによる。
- (2) 公表の範囲については、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。

なお、個人の権利利益が害されるおそれがある部分としては、役員等名簿における個人の住所の記載や現況報告書における母子生活支援施設、婦人保護施設等の所在地(公表することにより個人又は利用者の安全に支障を来す恐れがある)がある。

法第59条の規定により社会福祉法人が届出を行う書類等の公表について①

届出又は申請事項			所轄庁への届出又は申請事項 (法第59条)	調査事項 (システムによる届・国への報告・提供事項) (法第59条の2第2項、第3項、第6項)	公表事項 (法第59条の2第1項第3号)	公表方法	
定款 (設立時の承認の申請 法31条1項) (変更の承認の申請 法45条の36第2項) (軽微な変更の場合の届出 法45条の36第4項)			○ (法第31条、45条の26、59条)	×	○ (第1号)	法人HP等	
計算書類等 (法第59条第1号)	貸借対照表 (法45条の27第2項)	法人単位貸借対照表	○	○	○	システム	
		貸借対照表内訳表	○	○	○	システム	
		事業区分貸借対照表内訳表	○	○	○	システム	
		拠点区分貸借対照表	○	○	○	システム	
		資金収支計算書	○	○	○	システム	
	収支計算書 (法45条の27第2項)	法人単位資金収支計算書	○	○	○	システム	
		資金収支内訳表	○	○	○	システム	
		事業区分資金収支内訳表	○	○	○	システム	
		拠点区分資金収支計算書	○	○	○	システム	
		法人単位事業活動計算書	○	○	○	システム	
	事業活動計算書	事業活動内訳表	○	○	○	システム	
		事業区分事業活動内訳表	○	○	○	システム	
		拠点区分事業活動計算書	○	○	○	システム	
		事業報告 (法45条の32)		○	×	×	
		これらの附属明細書 (法45条の32)	借入金明細書	○	×	×	
	寄附金収益明細書		○	×	×		
	補助金事業等収益明細書		○	×	×		
	事業区分間及び拠点区分間繰入金明細書		○	×	×		
	事業区分間及び拠点区分間貸付金 (借入金) 残高明細書		○	×	×		
	基本金明細書		○	×	×		
	国庫補助金等特別積立金明細書		○	×	×		
	基本財産及びその他の固定資産 (有形・無形固定資産)の明細書		○	×	×		
	引当金明細書		○	×	×		
	拠点区分資金収支明細書		○	○	×		
	拠点区分事業活動明細書		○	○	×		
	積立金・積立資産明細書		○	×	×		
	サービス区分繰入金明細書		○	×	×		
サービス区分間貸付金(借入金) 残高明細書	○		×	×			
就労支援事業別事業活動明細書	○		×	×			
就労支援事業製造原価明細書	○		×	×			
就労支援事業販管費明細書	○		×	×			
就労支援事業明細書	○	×	×				
投付事業費用明細書	○	×	×				
これらの監査報告 (法45条の32)			○	×	×		
これらの会計監査報告 (法45条の32)			○	×	×		

法第59条の規定により社会福祉法人が届出を行う書類等の公表について②

届出又は申請事項		所轄庁への届出又は申請事項 (法第59条)	調査事項 (システムによる届・国への報告・提供事項) (法第59条の2第2項、第3項、第6項)	公表事項 (法第59条の2第1項第3号)	公表方法
財産目録(法45条の34第1項第1号)		○	○	×	
役員等名簿(法45条の34第1項第2号)		○	×	○	法人HP等
報酬等の支給の基準(法45条の34第1項第3号、法45条の35第2項)		×	×	○ (第2号)	法人HP等
(法第59条第2号) 財産目録等 事業の概要 その他省令で定める事項を記載した書類 (法第45条の34第1項第4号)	当該社会福祉法人の主たる事務所の所在地及び電話番号その他連絡先等の当該社会福祉法人に関する基本情報	○	○	○	システム
	当会計年度の初日における評議員の状況	○	○ (一部×)	○ (一部×)	システム
	当会計年度の初日における理事の状況	○	○ (一部×)	○ (一部×)	システム
	当会計年度の初日における監事の状況	○	○ (一部×)	○ (一部×)	システム
	前会計年度及び当会計年度における会計監査人の状況	○	○	○ (一部×)	システム
	当会計年度の初日における職員の状況	○	○	○	システム
	前会計年度における評議員会の状況	○	○	○	システム
	前会計年度における理事会の状況	○	○	○	システム
	前会計年度における監事の監査の状況	○	○	○	システム
	前会計年度における会計監査の状況	○	○ (一部×)	○ (一部×)	システム
	前会計年度における事業等の概要	○	○	○ (一部×)	システム
	前会計年度末における社会福祉充実残額並びに社会福祉充実計画の策定の状況及びその進捗の状況(規則2条の41第12号)	○	○	○	システム
	当該社会福祉法人に関する情報の公表等の状況	○	○	○ (一部×)	システム
	第12号に規定する社会福祉充実残額の算定の根拠	○	○	×	
事業計画		○	×	×	
その他必要な事項		○	○	○ (一部×)	システム
社会福祉充実計画 (承認の申請 法55条の2第1項) (変更の承認の申請 法55条の3第1項本文) (軽微な変更の届出 法55条の3第1項但書)		○ (法第55条の2、55条の3、事務処理基準)	○	○ (事務処理基準)	システム

(注)・システムとは、社会福祉法人の財務諸表等電子開示システムをいう。
・実線はシステムを用いるもの。点線はシステムを用いないもの。

第2節 福祉サービス第三者評価事業

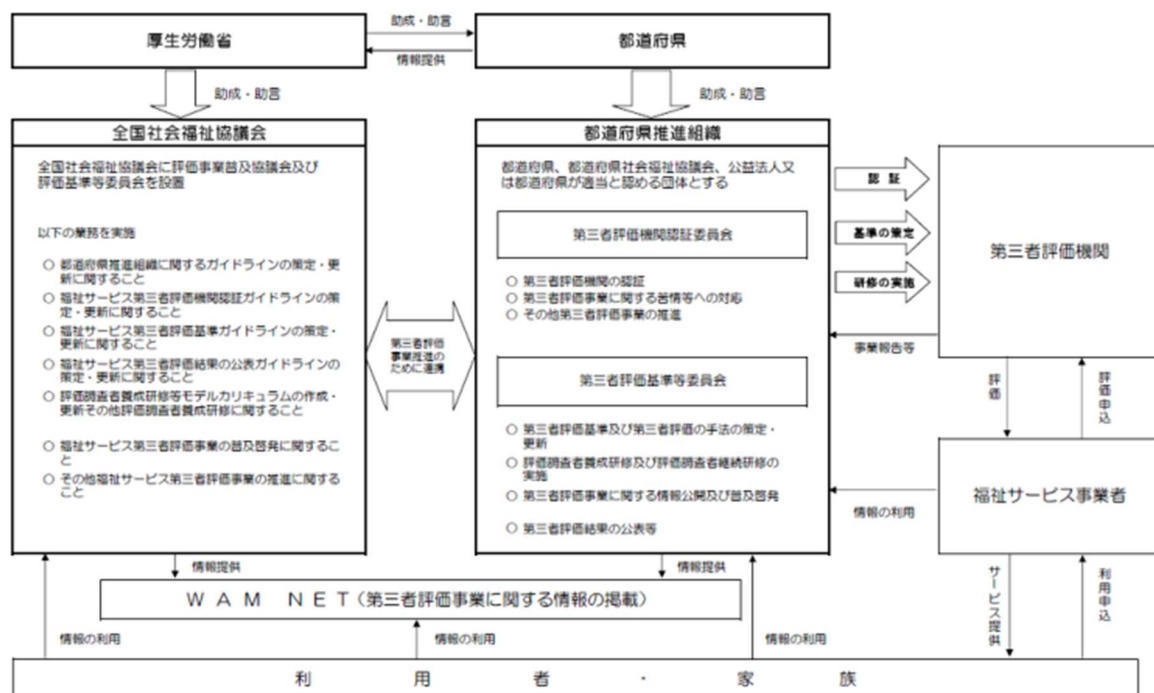
(1)福祉サービス第三者評価事業

社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければなりません(法第78条第1項)。

福祉サービス第三者評価事業は、福祉サービスを提供する事業所のサービスの質を公正・中立な第三者評価機関が専門的かつ客観的な立場から評価し、事業者が施設運営における問題点を把握した上、サービスの質の向上に結びつけること及び受審結果を公表することにより、利用者のサービス選択に資することを目的としているものです。

このため、法人においては、当該事業による第三者評価を積極的に活用し、サービスの質の向上を図るための措置を講じることが望ましいとされています。

「福祉サービス第三者評価事業」の推進体制



第3節 苦情解決の仕組みへの取組

(1) 苦情解決の仕組みへの取組の実施

社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければなりません(法第 82 条)。

福祉サービスに関する苦情解決の仕組みについては、「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 日障第 452 号・社援第 1352 号・老発第 514 号・児発第 575 号厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長及び児童家庭局長連名通知)において定められているところです。

このため、法人においては、この苦情解決の仕組みを整備し、活用することにより利用者からの苦情の適切な解決に努めていくことが求められます。

«「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 日厚生省大臣官房障害保健福祉部長ほか連名通知)»

(別紙)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

【対象事業者】

社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業を営営する者とする。

また、前記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 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。

2 苦情解決体制

(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する。

(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する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 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、第三者委員を設置する。

○ 設置形態

ア 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する。

イ 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ある。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員(理事は除く)、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

○ 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。その際、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あるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 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

キ 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

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 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。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ない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 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する。

(2) 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る。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○ 苦情受付担当者は、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する。

- ア 苦情の内容
- イ 苦情申出人の希望等
- ウ 第三者委員への報告の要否
- エ 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、立ち合いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、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る。
- (3) 苦情受付の報告・確認
- 苦情受付担当者は受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。
ただし、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く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 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する。
- (4) 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る。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る。
- 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 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合いを要請することができる。
- (5) 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る。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。
- ア 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。
- イ 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。
- ウ 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。
- (6) 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「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

(2) 苦情解決の仕組みの整備

苦情解決の仕組みの整備については、苦情解決の体制整備、手順の決定及びそれらの利用者等への周知を行うことが求められます。

ア. 苦情解決の体制整備

苦情解決の体制整備としては、苦情解決の責任主体を明確にするための苦情解決責任者の設置、職員の中から苦情受付担当者を任命します。

また、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、複数の第三者委員を設置し、法人が経営する全ての事業所・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。

なお、第三者委員には、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること、世間からの信頼性を有する者であることが求められるものであり、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士などが想定されます。法人の関係者であっても、法人の業務執行や福祉サービスの提供に直接関係しない者（評議員、監事等）については、認められます。

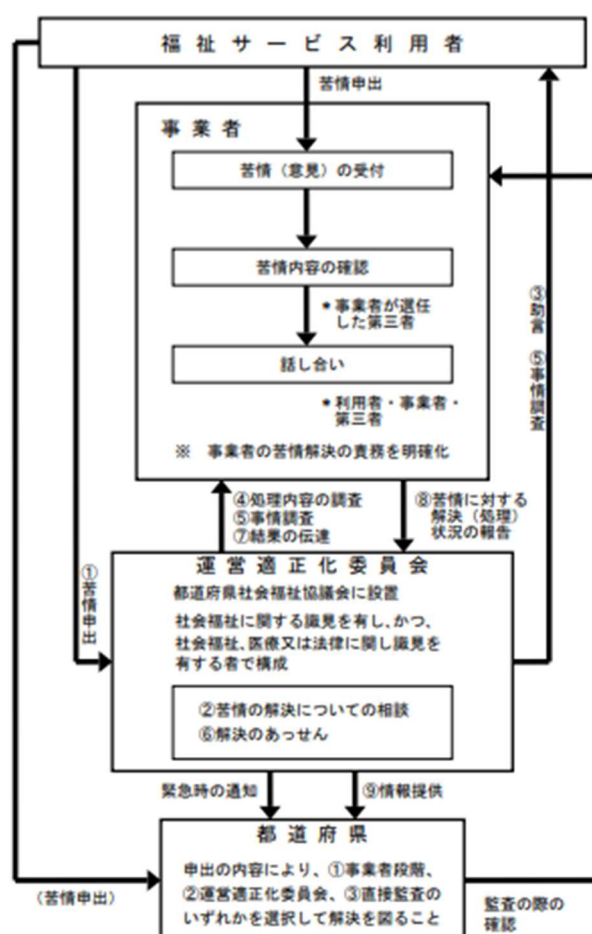
イ. 苦情解決の手順

苦情解決の手順としては、次のようなことが考えられます。

《苦情解決の手順》

- (1) 施設内への掲示、パンフレットの配布等による利用者に対する苦情解決責任者、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の周知
- (2) 苦情受付担当者又は第三者委員による利用者等からの苦情受付、苦情の受付内容と対応方法の記録
- (3) 受け付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告（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く）
- (4) 苦情解決責任者による苦情申出人との話し合いによる解決（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る）
- (5) (4)で解決できない場合は第三者委員の立ち会い
- (6) 「事業報告書」や「広報誌」等実績を公表（個人情報に関するものを除く）

（参考）福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図



第4節 登記

(1) 法人が登記しなければならない事項

社会福祉法人は、その主たる事務所の所在地において設立の登記をすることによって成立する(法第 34 条)こととされています。

また、登記事項の変更がある場合は、政令に定めるところにより、変更の登記をしなければなりません(法第 29 条第 1 項)。

≪政令に定める登記事項(組合等登記令第 2 条及び別表)≫

- (1) 目的及び業務
- (2) 名称
- (3) 事務所の所在場所
- (4) 代表権(理事長)を有する者の氏名、住所及び資格
- (5) 存続期間又は解散の事由を定めたときは、その期間又は事由
- (6) 資産の総額

≪変更登記の期限(組合等登記令第 3 条)≫

- (1) 資産の総額以外の登記事項の変更については、変更が生じたときから2週間以内
- (2) 資産の総額については、毎事業年度の末日から 3 月以内(毎年度 6 月末まで)

