

平成 23 年度 福祉サービス苦情解決事業 実績報告書

社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会
運 営 適 正 化 委 員 会

は じ め に

社会福祉事業者の皆様におかれましては、日頃から福祉サービス充実のためご尽力されておられることと存じます。

平成１２年６月に社会福祉事業法等の改正によって施行された社会福祉法第８３条に基づき、私ども運営適正化委員会が発足してから約１２年が経過いたしました。

社会福祉法第８３条では、運営適正化委員会の設置目的として、「福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決する」こととなっています。これは、福祉サービス利用者と福祉サービス提供者が対等な関係にあるとの理念に基づき、福祉サービスを利用するすべての人の権利を擁護し、利用者本位の福祉サービスの提供を確かなものとして行くことを目的としたものです。

本委員会においては、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の透明性、公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するために、実施主体に対し、助言、現地調査または勧告を行う「運営監視小委員会」と、福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査またはあつせんを行う「苦情解決小委員会」を設置し、それぞれの役割に基づく活動を展開しております。

ここに、平成２３年度における本委員会の活動の実績について報告書にまとめましたので、ご報告申し上げます。

本委員会では、社会福祉事業を提供されている皆様と手を携えて、福祉サービス利用者が適切にサービスを利用できるよう、そして茨城県内の福祉サービスの更なる充実・向上に資するよう支援してまいりたいと考えておりますので、今後とも皆様のご協力をお願い申し上げます。

平成２４年３月

社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会
運営適正化委員会委員長 秋山 安夫

目 次

1 委員会の構成	1
(1) 選考委員会	
(2) 運営適正化委員会	
2 委員会の構成委員	1
(1) 運営適正化委員会選考委員会の構成委員	
(2) 運営適正化委員会の構成委員	
(3) 運営監視小委員会の構成委員	
(4) 苦情解決小委員会の構成委員	
3 事務局	2
4 会議・研修会の開催	2
(1) 運営適正化委員会	
(2) 運営監視小委員会	
(3) 苦情解決小委員会	
(4) その他の会議・研修会	
5 広報・啓発事業	3
(1) ポスターの配布	
(2) パンフレットの配布	
(3) 資料の配布	
(4) 新聞広告	
(5) 広報紙への掲載	
6 研修事業	4
7 巡回指導事業	4
8 福祉サービス利用援助事業実施状況調査事業	5
9 調査研究活動	7
10 受理した苦情案件の概要	8
(1) 受理した苦情の件数等	
(2) 申出の要旨、対応結果等	
(3) 主な苦情と対応状況	
研修会報告	14
参考資料	19

1 委員会の構成

(1) 運営適正化委員会委員選考委員会

(2) 運営適正化委員会

① 運営監視小委員会

② 苦情解決小委員会

2 委員会の構成委員

(1) 運営適正化委員会委員選考委員会の構成委員 6人

構成委員の所属等	氏 名	属性（提供者・利用者・公益の別）
常磐大学	松村 直道	公 益
茨城県民生委員児童委員協議会	高木 彦治	公 益
茨城県老人クラブ連合会	糸賀 寿	利用者
茨城県手をつなぐ育成会	鈴木 金一郎	利用者
茨城県社会福祉施設経営者協議会	上方 仁	提供者
水戸市社会福祉協議会	岩上 堯	提供者

(2) 運営適正化委員会の構成委員 6人

構成委員の所属等	氏 名	属性（提供者・利用者・公益の別）
茨城県弁護士会	秋山 安夫	公 益（法律）
茨城県潮来保健所	湊 孝治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
つくば国際大学	飯野 恵城	公 益
認知症の人と家族の会茨城県支部	柏木 とき江	利用者
茨城県心身障害者福祉協会	住田 福祉	提供者

(3) 運営監視小委員会の構成委員 6人

構成委員の所属等	氏 名	属性（提供者・利用者・公益の別）
茨城県弁護士会	秋山 安夫	公 益（法律）
茨城県潮来保健所	湊 孝治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
つくば国際大学	飯野 恵城	公 益
認知症の人と家族の会茨城県支部	柏木 とき江	利用者
茨城県心身障害者福祉協会	住田 福祉	提供者

(4) 苦情解決小委員会の構成委員 4人

構成委員の所属等	氏 名	属性（提供者・利用者・公益の別）
茨城県弁護士会	秋山 安夫	公 益（法律）
茨城県潮来保健所	湊 孝治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
つくば国際大学	飯野 恵城	公 益

3 事務局

事務長・係長・主事・専門員 各1人 計4人

4 会議・研修会の開催

(1) 運営適正化委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
23. 4. 22	・ 平成22年度福祉サービス苦情解決事業実績について報告	県総合福祉会館	6人

(2) 運営監視小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
23. 4. 22	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	県総合福祉会館	6人
23. 6. 17	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	県総合福祉会館	5人
23. 8. 26	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	県総合福祉会館	5人
23. 10. 21	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	県総合福祉会館	6人
23. 12. 16	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	県総合福祉会館	5人
24. 2. 24	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告 ・ 契約締結審査状況報告 ・ 平成24年度運営適正化委員会開催日程について	県総合福祉会館	6人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
23. 4. 22	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
23. 6. 17	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
23. 8. 26	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
23. 10. 21	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人

23. 12. 16	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
24. 2. 24	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人

(4) その他の会議・研修会

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
23. 7. 27	運営適正化委員会事業研究協議会	・ 報告 全国社会福祉協議会政策企画部 ・ 意見交換 ①苦境解決制度に関するアンケート結果の概要 ②巡回訪問・事例集について	新霞が関ビル （東京都千代田区）	本会から 2 人
23. 9. 30	関東甲信越静岡ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会、相談員連絡会	・ 協議 ①福祉サービス苦情解決事業における関係行政機関との連携確保について ②日常生活自立支援事業における現金の取り扱いについて ・ 意見交換 ①東日本大震災に関する申出について ②事例掲載にあたっての個人情報保護について ③新たに社会福祉事業に参入した NPO・営利法人への苦情解決体制整備に向けた取り組み ④情報収集ソースについて	飯田橋レインボービル （東京都新宿区）	29 人 本会 3 人
24. 2. 24	運営適正化委員会連絡会議	・ 運営適正化委員会の役割について ・ 運営適正化委員会における苦情受付・解決状況について ・ 運営適正化委員会に寄せられる苦情について ・ 意見交換	県総合福祉会館	12 人 本会 9 人
24. 3. 16	福祉サービス苦情解決研修会	・ 講演 「事業所における苦情解決のあり方について」 講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏	県民文化センター	357 人

5 広報・啓発事業

(1) ポスターの配布

広報・啓発用ポスター

県内の社会福祉施設、市町村社協等へ随時配布

(2) パンフレットの配布

広報・啓発用パンフレット

県内の社会福祉施設、市町村社協等へ随時配布

(3) 資料の配布

「第三者委員の役割と活動」

県内の社会福祉施設、市町村社協等へ随時配布

(4) 新聞広告

茨城新聞（平成24年1月4日発行）に掲載

(5) 広報紙への掲載

いばらきの社会福祉 第282号（平成23年 6月15日発行）に掲載

第284号（平成23年12月15日発行） //

第284号（平成23年12月15日発行）の折り込みチラシに掲載

6 研修事業

福祉サービス苦情解決事業研修会

会 場：県立県民文化センター 小ホール

開催日：平成24年 3月16日（金）

参加者：社会福祉施設経営者、福祉サービス提供事業所代表者

（苦情解決責任者、苦情受付担当者等）357人

内 容： 講演「事業所における苦情解決のあり方について」

講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏

7 巡回指導事業

県内の福祉サービス事業所を訪問して、次のことを行った。

- ① 事業所における苦情解決事業の取り組み状況と第三者委員の設置状況の把握
- ② 苦情解決事業に関する協議
- ③ 苦情解決事業に関する関係資料集を持参して、苦情解決体制の設置がされていない事業所には、施設等の最低基準を説明して設置を働きかけた。
- ④ 運営適正化委員会の周知

巡回指導実績

	老人	障害者	児童(保育所を含む)	その他	計
4月					
5月					
6月	1			3	4
7月	1	1	3	1	6
8月	2	4	5		11
9月					
10月					
11月					
12月			1		1

1 月					
2 月					
3 月					
計	4	5	9	4	2 2

8 福祉サービス利用援助事業実施状況調査事業

【調査先】

訪問調査：鹿嶋市社会福祉協議会・筑西市社会福祉協議会・小美玉市社会福祉協議会

書面調査：水戸市社会福祉協議会外 3 4 市町村社会福祉協議会

訪問調査の概要

運営監視小委員会では、法人である社会福祉協議会が同サービスを提供するために利用者の権利擁護をどのように果たしているのかについての「事業全般の運営監視」と、専門員、生活支援員がどのようなサービスを提供しているのかについての「個別の契約の実施状況の監視」を行うことで、その透明性や公平性を確保している。

平成 2 3 年度においては次の基幹的社協に赴き、実施体制、生活支援員等の業務の状況、苦情の受付状況、日常的金銭管理サービス・書類等預かりサービス等の実施状況、他機関との連携の状況について確認をおこなった。

平成 2 4 年 2 月 8 日 鹿嶋市社会福祉協議会（飯野委員、住田委員）

平成 2 4 年 2 月 2 0 日 筑西市社会福祉協議会（湊運営監視小委員会副委員長、柏木委員）

平成 2 4 年 3 月 9 日 小美玉市社会福祉協議会（竹之内運営監視小委員会委員長、秋山委員）

鹿嶋市社会福祉協議会

・日常的金銭管理について

市社協の規定に従っておこなっているものの、外部に対する説明や責任の所在に関する部分が不十分な部分もあったため改善を依頼した。

・実施体制について

現在、生活支援員が女性のみである。

契約時に利用者より生活支援員についての要望等を聴取している。

今後、男性を登用するなどした方が良いとした。

・広報について

市社協の広報誌に載せている。

民生委員や地域福祉推進委員等の定例会で周知している。

もっと関係機関に周知した方が良いと助言した。

・他機関との連携について

利用者に変化が生じた時にはケア会議で話し合って支援等について確認していた。

- ・困っている点について

老健に入所する際、身寄りが居ない利用者について、施設担当者やケアマネより金銭管理についての相談ケースがある。

社協サービスについて、他市町村からの転入者が多く理解されていないところがある。今後もPRをしていきたい。

筑西市社会福祉協議会

- ・日常的金銭管理について

本来、本人に渡されるべき書類の一部が社協にあったので、社協ではコピーを持つこととし、本人（後見人）に渡すよう依頼した。

一人の利用者がさまざまな機関の支援を受けていることから、本人の自宅に置いてある連絡ノートに詳細に記載することで連携を取るようしていた。

しかし、連絡ノートは利用者宅にあるため、その場で詳細は分からなかった。

情報の共有化にはITも有効活用しており、今後、職員が少ない中で管理していくうえで参考となる。ただし、記録の仕方、情報の共有化のあり方は今後の課題とした。

- ・実施体制について

手話のできる職員がおり、円滑な利用援助を行うことができる。

生活支援員も13名と比較的多く確保しているものの、人材確保に苦労していた。

- ・業務の実施状況について

利用者のカンファレンスは月に最低1度行うようしていた。

- ・他機関との連携について

研修会を実施するにあたり、旧下妻管内（結城市、桜川市、常総市、八千代町）と合同で行うなどしていた。

- ・困っている点について

県社協に対し、金融機関により対応が異なりスムーズな手続きができない。県下で手続きを統一するなどしてもらいたい。

社協との事業契約が成立するとそれまで関わっていた機関が利用者から離れてしまう。

小美玉市社会福祉協議会

- ・日常的金銭管理について

通帳残高が50万円を超えるものがあった。日常生活用の通帳と分けることも考えることをお願いした。

別々の金庫に印鑑と通帳を分けていたが、払い戻しの手続きについての整備を助言した。

本人と施設との契約が難しい場合の委任状について、代理人からの委託で出来ないか。委任状によっては、本人が亡くなった時が問題であることを指摘した。

- ・ 広報について

広報誌とホームページを活用。新規が5件程増えており事業が周知されてきたとの認識であった。

- ・ 他機関との連携について

実務者研修会を月1回開催するなど事業利用予備軍の把握に努めていた。

- ・ 困っている点、要望等について

委託費は増えるのか。利用者宅へは一度で済まず何度も行くこととなるガソリン代の増額は何とかならないのか。

生活保護からの利用が4割～5割を占めている。今後も増加するのではと危惧する。

法律関係の専門家がいると助かる。(聞くことが出来るとよい)

支援員の苦情をくみ取れる仕組みがあるとよい。

9 調査研究活動

「福祉サービス苦情解決事業実績報告書」の作成及び配布

報告書 500部作成、県社協ホームページで公開

県内の各社会福祉施設、各市町村社協、茨城県及び市町村等へ配布

県社協ホームページアドレス

http://www.ibaraki-welfare.or.jp/modules/pico_06/index.php?content_id=3

10 受理した苦情案件の概要

(1) 受理した苦情の件数等

受付件数（月別、受付方法別）

	受 付 方 法							
	来 所		書面・電話等		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
4月	2		5				7	0
5月			3				3	0
6月			4				4	0
7月	1		3	1			4	1
8月	2		3				5	0
9月			6				6	0
10月			3	2			3	2
11月	2		4	2			6	2
12月			3				3	0
1月			3				3	0
2月			6				6	0
3月			5	2			5	2
合 計	7	0	48	7	0	0	55	7

種別・苦情申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
老人	1	1	15		1		3		4		24	1
障害者	12	2	14					1	2		28	3
児童 (保育所を含む)				1							0	1
その他		2	1				1		1		3	2
合 計	13	5	30	1	1	0	4	1	7	0	55	7

(2) 申出の要旨、対応結果等

苦情の相手先	区 分	苦情受付件数	苦 情 情 況							その他・問い合わせ等
			苦 情 解 決 の 結 果							
			相談・助言	伝達・紹介	あっせん	通知	その他	継続中	意見・要望	
老人	①サービス内容（職員の接遇）	5	5							
	②サービス内容（サービスの質や量）	4	2	2						
	③利用料	4		3			1			
	④説明・情報提供	3	1	2						
	⑤被害・損害	3	2			1				
	⑥権利侵害	5	1	1		1	2			
	⑦その他									1
障害者	①サービス内容（職員の接遇）	11	6	2			3			1
	②サービス内容（サービスの質や量）	6	4	2						
	③利用料	1		1						
	④説明・情報提供	4	2				2			
	⑤被害・損害	2		1			1			
	⑥権利侵害	3	1	1			1			
	⑦その他	1	1							2
児童（保育所を含む）	①サービス内容（職員の接遇）									
	②サービス内容（サービスの質や量）									
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他									1
その他	①サービス内容（職員の接遇）	1					1			
	②サービス内容（サービスの質や量）									
	③利用料									
	④説明・情報提供	1		1						
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他	1		1						2
合計	①サービス内容（職員の接遇）	17	11	2			4			1
	②サービス内容（サービスの質や量）	10	6	4						
	③利用料	5		4			1			
	④説明・情報提供	8	3	3			2			
	⑤被害・損害	5	2	1		1	1			
	⑥権利侵害	8	2	2		1	3			
	⑦その他	2	1	1						6
合 計		55	25	17		2	11			7

(3) 主な苦情と対応状況

NO	種 別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
1	障 害 (家 族)	・訪問介護HPに福祉用具を壊されたため、事業者には修繕の要求したら、補償するか、若しくは利用契約の解除かの選択を迫られた。	○賠償ではなく利用者福祉の観点から事業者及び市担当者から事情聴取をした。 ・事業者からの解約は難しい旨説明したが、予告期間の設定や後継事業者等をあっ旋し、保護者納得の上でとのこと。
2	障 害 (本 人)	・地域活動支援センターの管理者に対し、法務局へ人権侵犯事件の申告をしているが、このことを理由に利用契約の更新を断られている。	※運適の対応は困難、との審議結果を文書で報告した。①事業者に対する指導監督権限がないこと。②最大の権限が県への通知であること。③既に県、市の行政が関与していること。
3	障 害 (家 族)	・HPと介護方法を巡っての些細な要望をしただけなのに、訪介事業者から一方的に契約解除の通告を受けた。あまりにも馬鹿にしている。	○事業者及び市担当者から事情聴取。 ・HPを代えてもトラブル続きであったためやむを得なかった。アフターフォローには万全を期している、とのこと。
4	障 害 (家 族)	・日中一時支援事業を利用して、おむつ交換をお願いした途端、従業員から酷い扱いが続き利用解約に追い込まれた。	○市の担当者及び施設長から聴取。 ・後継事業者が決まりそちらを利用している。 ・利用者の医療上の対応について、意見の齟齬はあったことは事実。虐めはない。 ※職員教育、説明責任を果たすよう要請した。
5	障 害 (家 族)	・日中一時支援から帰宅の際、顎から耳にかけて赤く腫れていた。体罰的指導が行われているのではないかと。きちんとした説明が聞きたい。	○施設長から電話で事情聴取。 ・普段から多動でちょっかいを掛ける子であるが、説明に手違いがあった。 ※本人から施設の説明に納得の電話あり。
6	障 害 (本 人)	・地域活動支援センターを利用しているが、特定職員から嫌な仕事をやらされる等、日常的に嫌がらせを受けている。監査指導をされたい。	※運適の役割、監査指導は市であることを説明。施設長に関係改善の話し合いを要請した。 ・後日、申出人から感謝の手紙が届いた。
7	障 害 (家 族)	・就労移行支援（知的）で配達の手や他人の見えない所で、職員から手をつねられたり、叩かれたり等の嫌がらせを受けている。	※施設長に事実の調査と話し合いを要請した。また、道義的な謝罪、慎重な対応等の職員教育、全体討議を助言した。 ・その後、申出人から説明に納得の電話あり。
8	障 害 (本 人)	・地域活動支援センターのスタッフが利用者によって公私の対応を差別している。公平に扱ってほしい。	・申出人が特定されると、今後の施設利用がしづらくなるとの意向から、一般的な注意事項として施設長に伝達した。
9	障 害 (家 族)	・就労継続支援の職員の指導、支援が高圧的なため、通所を休みがちになった。人権を無視した対応や運営について、経営者に訴えたい。	○施設長から電話で事情聴取し、理事長との話し合いの場を設定をお願いした。 ・会議の場を設定してもらったが、申出人から辞退された。
10	障 害 (その他)	・障害者の買い物指導と思われるが、店内で利用者をそっちのけでHP同士で談笑していた。市に通報するとクレーム扱いされた。	※事業所が分からないとどうしようもないこと。市職員の対応については、市福祉事務所を案内した。

NO	種 別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
11	障 害 人 (本 人)	・施設の禁食について不満があるため、改善要望を出しても聞いてもらえない。また、施設内のトラブルが多いが施設に来てもらえないか。	※急には行けないが、行く場合は連絡する。 ○施設サービス課長から電話で事情聴取。 ・筋ジスで飲み込み不全のトラブル。医師、看護師の言うこと聞かず。
12	障 害 族 (家 族)	・入所者に対し職員による暴力、暴言が日常的に行われている。また、寄付の強要が親の会名で行われているので止めさせて欲しい。	○施設長から事情聴取。 ※寄付について施設の関与が疑われたため、暴力を含め県担当課へ情報提供し、指導を要請。
13	障 害 族 (家 族)	・入所中、車両いたずらで警察沙汰になった。犯人は分からずじまいであったが、施設で犯人扱いをされ退所を了解してしまった。	○市の担当課に事情聴取したが、施設と家族、市の3者で協議する予定、とのこと。 ・結果的に、入所継続の結論に至る連絡あり。
14	障 害 族 (家 族)	・入院中、手術が中止になり、施設に戻るための連絡をしたら、退所を申し渡された。家に引き取れる状況になく、病院側も困惑している。	○施設長から事情聴取したが、トラブルの多発等でやむに已まれず今回の措置とのこと。 ※運適から施設長に一旦は施設に戻す旨の助言をし、結果的には条件付きで戻された。
15	障 害 族 (家 族)	・生活介護を利用して、継続を望んでいるのに更新拒否を通告された。話し合いで述べられた理由には全く納得ができない。	○施設長から事情聴取。 ○町障害福祉担当から事情聴取。
16	障 害 族 (家 族)	・施設に入所中に、宗教新聞の個人購読をお願いしたが認めてもらえなかった。団体生活等を理由にされたが人権上納得できない。	○施設長から事情聴取。利用者の尊厳の保持及び基本的人権の尊重から再検討をお願いした。 ・後日、申出人から認められた旨の電話あり。
17	老 人 族 (家 族)	・ショートを利用し帰宅後、立てない状況にあり大腿部骨折が判明した。施設に連絡したが、転倒してない、記録がない等納得のいく説明がなされない。	○施設長から事情を聴取したが、原因や事実確認、再発防止策の検討の必要性、先ずは説明責任を果たすよう要請・助言した。 ・後日、申出人から解決した旨の電話あり。
18	老 人 (元職員)	・GHで劣悪な食事、徘徊者への監禁、病人の放置等利用者に対する介護サービスがあまりにも酷いため、監査指導をお願いしたい。	※運適の役割、申出人・事業者との関係説明。 ・運適で協議に上、不適切な運営の恐れありとして知事に通知した。 ・当該事業監督市町村が指導監査を実施し、結果報告あり。
19	老 人 族 (家 族)	・祖母は通所介護を利用しているが、居宅のケアマネに介護者としての悩みを相談してもまともに聴いてもらえない。	※メールでの申出のため、利用者を最優先に考えることと、具体的な悩みの内容や居宅への通知の了解等を照会しても返答なし。
20	老 人 族 (家 族)	・GHのヘルパーが利用者に頼まれたからといって、状況を考えずに買い物をしている。また、医師の指示に反して服薬させないのは問題である。	・家族であるが別なGHの同業者として、やむに已まれず連絡したとのこと。 ・事業者名を言わず。機会をみて行政に連絡。

NO	種 別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
21	老 人 (家 族)	・ 監査の指摘（GH）により過払い金を返還する旨施設から連絡があった。手続をして1年以上になるが、問い合わせても送金されない。	・ 監査実施町及び法人責任者から事情聴取。法人から本月中支払いの約束を取り付け、申出人に連絡するよう依頼した。
22	老 人 (家 族)	・ GHで喉の疾病の見守りのため、デイルームの端っこで生活しており疎外感がある。テレビも見られず個室に戻したいが言い出せない。	※施設との話し合いを推奨し、運適から連絡しておく旨、話したが自分で交渉するとのこと、で終了した。
23	老 人 (家 族)	・ 祖母はGH責任者に無理やり水を飲まされ後で、具合が悪くなったのを面会人のせいにされた。その後、面会に行けなくなってしまった。	※職員の対応として施設長に苦情を伝え、調査の上、事実があれば改善を要請した。
24	老 人 (元職員)	・ 施設（GH）施設による外出自由の制限、無資格者による医療行為、日常的な身体拘束、介護認定に係る虚偽の強要等不適切なサービスが多い。	※運適で審議の結果、不適切な運営の恐れありとして知事通知を行った。
25	老 人 (職 員)	・ 高専賃併設の通所介護事業所であるが、生活相談員や看護師の配置もないのに介護報酬の請求を行っている。自己負担額も不明朗である。	※運適の業務を説明し、当該市の介護保険担当課にも連絡しておくよう依頼した。 ・ 県介護保険室へ情報提供び調査を依頼した。
26	老 人 (家 族)	・ GHで転倒骨折後、歩けなくなったが足の壊疽やケガが増えている。緊急で通院させてもらっても原因等の説明がなく不審に思ってる。	※運適の役割を説明、話し合いの仲介を打診。施設の転所については市包括支援センターと相談するよう助言した。 ・ 市からケアマネの紹介と特養申し込みの連絡あり。
27	老 人 (職 員)	・ 訪問HPであるが、責任者からの利用者情報はなく、職員が連携できないような仕組みで運営されている。居宅ケアマネと証拠改ざんしている。	・ 申出人匿名、事業者不明では動けないため、不正請求については、市町村、国保連、県を紹介した。給与は労基署を案内した。
28	老 人 (本 人)	・ ケアハウス入居者の自治会長をしていたが、施設に解散させられ、個人的に嫌がらせを受けている。さらに、退所を勧告された。	・ 施設長から事情を聴取し、さらなる話し合いを要請した。申出人が応じず運適としてはこれ以上関われないため、司法の場以外ない旨回答した。
29	老 人 (家 族)	・ 老健入所中に肺炎のため病院に入院した。施設から家族に荷物を取りに来て欲しいと連絡があり、当施設には戻れないこと、を言われた。	・ 制度上、一旦退所になることを説明したが、施設から状況を聴取した。クレームの多い家族であるが、再入所について責任を持つと回答を得た。
30	老 人 (家 族)	・ 老健に入所したが、生命に関わるほどの褥瘡が発症し別の病院に入院した。施設は責任を認めず医療費の補償もしない。（4～5回交渉）	・ 司法でないとできないことを理解して貰い、開示記録やメモを整理の上、法テラス、紛争解決センター、民事調停等の案内をした。

NO	種 別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
31	老 人 (家 族)	・ 特養入所中に転倒したため、硬膜下血腫で入院し、手術はできなく後日、死亡した。転倒原因は不明との施設の説明に納得できない。	・ 施設長、生活相談員が来所し事情聴取。原因等を調査検証し、家族に対し納得のいく説明と、再発防止策についての検討を要請した。
32	老 人 (家 族)	・ 特養から入院に至る経緯についての説明がない。高熱が1週間も続き、相当な体重減があったにもかかわらずその間の説明もない。	・ 施設長から事情聴取。相談員がデータ持参の上自宅を訪問し、詳細に説明したため納得された。
33	その他 (本 人)	・ 日常生活自立支援事業の契約解除を市社協に申出ても解約させてもらえない。いつでもできる旨書いてあるのに契約違反で訴えたい。	・ 訴えを聴き、なだめ、後程連絡することにした。市社協専門員から状況を聴取した結果、専門員から説得してもらうことになり、継続となった。
34	その他 (本 人)	・ 精神障害者に対する市社協職員の理解がなく、じっくり話を聞いてもらえない。また、サービスの要望を出すと予算がないの一言で済まされる。	・ 自分から精神障害と名乗り、話題が転々と飛ぶので傾聴に徹するほかはない。数回同じような電話があったので、一応、当該社協に伝えはした。
35	その他 (本 人)	・ 更新認定で要介護度が軽くなった。再認定を頼んだが、更新時と同じ調査員が来ることになった。結果は同じと思い疑念と不安がある。	・ 当該市へ問い合わせ結果、区分変更申請の取り扱いなので仕方がない、別途職員1人を付ける、とのこと。老人心理の状態と家族のフォローを助言した。
36	その他 (職 員)	・ 就労移行支援事業の利用者が生活保護受給者でありながらアルバイトで収入を得ている。利用者の生活保護の適用要件に納得できない。	・ 当該市に問い合わせた結果、利用者は現在、失踪中であり、事業所と連携し搜索願等の対応中。後日受給要件について検討するとのこと。
37	その他 (本 人)	・ 介護職員基礎研修制度の見切り発車のため、HP1,2級との関係、実務経験の時間軽減、地位身分関係が不明確等で国、県から回答もない。	・ 機会があれば県社協から全社協を通し国に要望をしたい旨で了解された。

研 修 会 報 告

平成23年度

福祉サービス苦情解決研修会

講 演 「事業所における苦情解決のあり方について」

講 師 社会福祉士会 会長 竹之内 章代氏

日 時：平成24年 3月16日（金）

会 場：茨城県立県民文化センター 小ホール

平成23年度

福祉サービス 苦情解決研修会

期 日 平成24年3月16日（金）

会 場 県民文化センター 小ホール

主催 社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会
茨城県社会福祉協議会運営適正化委員会

日 程

時 間	内 容
13:00	受 付
13:30	開 会 あいさつ 社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 常務理事 海 野 富 夫 日程説明
13:40	講 演 『事業所における苦情解決のあり方について』 講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏
15:40	質 疑 閉 会

講師プロフィール

竹之内章代(たけのうちあきよ)

茨城県生まれ

日本社会事業大学大学院修士課程修了

池の川幼稚園、茨城キリスト教大学、社会福祉法人嬉泉(知的障害者更生施設・通所)等を経て、現在東海大学健康科学部社会福祉学科講師、

茨城県社会福祉士会会長、茨城県社会福祉士会権利擁護・成年後見センター「ぱあとなあいばらき」センター長、NPO 法人スペース空（そら）理事長。NPO 法人では、保護者からの子育て相談や発達の相談、保育所や幼稚園の保育者からのかかわり相談などにあたっている。

平成 23 年度福祉サービス苦情解決研修会

事業所における苦情解決のあり方について

東海大学健康科学部社会福祉学科講師

茨城県社会福祉士会会長 竹之内章代

1. 苦情解決の仕組みができた背景

- ・ 2000 年の社会福祉法の改正
「措置」から「契約」へ
→契約は両者の対等な関係から

利用者保護の仕組みの一つとして「苦情解決の仕組み」を創設

→事業所内における苦情受付と苦情担当者、第三者委員などを中心とした組織化
都道府県単位で「運営適正化委員会」の設置・・・苦情解決の委員会

2. 苦情解決の仕組みの果たす役割とは

＊そもそも「苦情」とは

3. 苦情解決小委員会に寄せられる苦情の現状

- ・ 平成 22 年度の全国社会福祉協議会の統計（平成 23 年 7 月 27 日）から
苦情受付総数 2,653 件（前年比 207 件増加）・・・茨城県 84 件
・ 分野別でみると 障がい 42.3%、老人 36.0%、児童 6.5%、その他 15.3%
・ 受付方法でみると 書面・電話 91.3%、来所 8%、その他 1%
相談受付総数 4,078 件（前年比 112 件減少）・・・茨城県 14 件
・ 受付方法でみると 書面・電話 91.8%、来所 6.4%、その他 1.8%
苦情内容
・ 申出人 家族 43.3%、利用者 40.5%、職員 6.3%、代理人 1.5%、その他 8.3%
・ 苦情の種類 職員の接遇 33.5%、サービスの質や量 15.2%、説明・情報提供 15.1%、損害・被害 8.3%、権利侵害 7.5%、利用料 2.8%、その他 17.5%
苦情解決の状況
・ 相談/助言 61.4%、紹介・伝達 16.8%、通知 0.9%、あっせん 0.2%、その他 9.4 %、
継続中 2.9%、意見・要望 1.5%
・ 茨城県下の状況から
平成 23 年度（平成 24 年 2 月 24 日現在）苦情受付総数 46 件
・ 苦情 41 件→受付方法：書面・電話 34 件、来所 7 件
種別：老人 17 件、障がい 23 件、児童 0 件、その他 1 件

内容：職員の接遇 16 件、権利侵害 8 件、サービスの質や量 6 件、
被害・損害 5 件、利用料 3 件、説明・情報提供 2 件、その他 1 件
解決方法：相談助言 23 件、紹介伝達 8 件、通知 2 件、その他 8 件

4. 苦情解決小委員会での苦情事例

事例 1 職員の接遇に関する苦情

事例 2 権利侵害に関する苦情

事例 3 サービスの質や量に関する苦情

事例 4 その他に関する苦情

5. 事業所内での苦情解決の仕組みを点検する

- ・ 苦情の有無・・・苦情がないことをどう評価するか
- ・ 苦情の内容・・・コミュニケーション不足？ 必要な説明は十分に行っているか
職員の質の問題？ 利用者を理解するための研修や自己研鑽をする
仕組みはあるか
権利侵害？ 他の援助方法はないかを検討しているか
ヒヤリ・ハット事例の分析や事故の分析がなされているか
てその結果が職員で共有されているか
権利に関する研修など職員の意識付けをしているか
職員同士が言い合える関係が構築されているか

→第 3 者委員については

- ・ 第 3 者委員とは、直接苦情をいいにくい利用者や家族からの相談を第 3 者として受付ける役割をもつ
しかし、利用者や家族にとって第 3 者委員は身近な存在？
- ・ 第 3 者委員の方に、施設や事業所の現状の理解と同時に、利用者や家族の置かれている状況を理解してもらうこと
そのためには、施設や事業所が第 3 者委員と利用者や家族とのかかわりの機会を作るなどの工夫も必要

6. まとめ

平成23年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項

- 1 目 的 本研修会は、事業所の福祉サービス苦情解決責任者等として、利用者等からの苦情に適切に対応するため、事業所における苦情解決のあり方についての研鑽を深め、福祉サービスの向上に寄与することを目的として開催します。
- 2 主 催 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 運営適正化委員会
- 3 期 日 平成24年 3月16日（金）午後1時30分～午後3時50分
（受付：午後12時45分～）
- 4 会 場 茨城県立県民文化センター 小ホール
〒310-0851 水戸市千波町697
- 5 参加対象者 福祉サービス事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、
第三者委員、その他役職員
- 6 参加者 定員420名 （定員になり次第、締め切らせていただきます。）
- 7 参加費 無料
- 8 内 容 午後12時45分 受付開始
午後 1時30分 開会・あいさつ
午後 1時40分 「事業所における苦情解決のあり方について（仮題）」
講師 茨城県社会福祉士会 会長 竹之内章代 氏
（東海大学 健康科学部社会福祉学科 専任講師）
午後 3時40分 質疑・応答
午後 3時50分 閉 会
- 9 申し込み方法 平成24年 3月 8日（木）までに、別紙「参加申込書」を下記まで
郵送又はファクシミリでお申し込みください。

社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局 〒310-8586 水戸市千波町 1918 茨城県総合福祉会館 2 階 電 話 029（241）1133 FAX 029（305）7194
--

- 10 その他 会場の駐車場は、駐車台数に限りがあります。当日は大変混み合う見込みとなっておりますので、乗り合わせのうえ来場されるか、交通機関をご利用ください。
満車の際は近隣の有料駐車場をご利用いただくこととなりますので、予めご了承ください。

※ 参加申込書の様式は、茨城県社協ホームページの「お知らせ」→「平成23年度福祉サービス苦情解決研修会」にも word 形式で掲載しましたのでご利用ください。

参 考 資 料

- 1 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 1 9
- 2 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について 2 4
- 3 社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業 3 1

障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 1 2 年 6 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長

厚生省社会・援護局長

厚生省老人保健福祉局長

厚生省児童家庭局長

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

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成 1 2 年 6 月 7 日法律第 1 1 1 号）の施行に伴い、社会福祉法第 8 2 条の規定により、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らないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村（指定都市及び中核市除く）及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 4 5 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 6 5 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(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業者とする。

また、上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、立ち会いの要否

○ 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会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。

事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

社会福祉の増進のための社会福祉法等の一部を改正する等の法律（平成 12 年 6 月 1 日法律第 111 号）の施行に伴う、社会福祉法第 82 条の規定及び局長通知「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 日付障第 452 号、社援第 1352 号、老発第 514 号、児発第 575 号）」により、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らないものとされました。

このため、事業者段階における「苦情解決」の体制整備の参考に資するため、業務の流れ、書式（例）及び掲示又はパンフレットに盛り込む内容例を作成いたしました。

1. 業務の流れ

(1) 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、立ち会いの要否
- ◇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。

(2) 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。

(3) 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会いを要請することができる。

(4) 苦情解決結果の記録、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。

(5) 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. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要があります。特に、苦情受付書をはじめ別紙に例示するものは基本となる書類であることから、各々の事業所で書類を整備する際の参考資料として活用いただきますようお願いいたします。

① 苦 情 受 付 書 [書式①]

② 苦 情 受 付 報 告 書 [書式②]

③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

3. 利用者への周知

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必要があります。

周知のため、事業所内での掲示やパンフレットに盛り込むべき内容は、別紙（例）を参考として各事業所で整備していただきますようお願いいたします。

① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容（例） [別紙1]

[書式①]

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

[illegible]

[書式①表]

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

平成 年 月 日

苦 情 申 出 人 様

第 三 者 委 員 名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付 No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日（ 曜日）	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他（ ）
苦情の内容			

[書式③]

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書

平成 年 月 日

第三者委員（苦情申出人） 様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付けの苦情（受付 No. ）については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

[別紙 1]

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）】

平成 年 月 日

利 用 者 各 位

事 業 者 名

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第 8 2 条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|--------------|-------------|-------|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ ○ ○ ○ | (肩書) |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ ○ ○ ○ | (肩書) |
| 3. 第 三 者 委 員 | (1) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |
| | (2) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |

4. 情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

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確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、〇〇県社会福祉協議会（連絡先を記載）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業

第1種社会福祉事業

- 救護施設
- 更生施設
- その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設
- 生活困難者に対する助葬事業
- 乳児院
- 母子生活支援施設
- 児童養護施設
- 知的障害児施設
- 知的障害児通園施設
- 盲ろうあ児施設
- 肢体不自由児施設
- 重症心身障害児施設
- 情緒障害児短期治療施設
- 児童自立支援施設
- 養護老人ホーム
- 特別養護老人ホーム
- 軽費老人ホーム
- 障害者支援施設
- 身体障害者更生援護施設
- 知的障害者更生援護施設
- 婦人保護施設
- 授産施設
- 生活困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業

第2種社会福祉事業

- 生計困難者に対して、その住居で衣食その他日常の生活必需品もしくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業
- 児童自立生活援助事業
- 放課後児童健全育成事業
- 子育て短期支援事業
- 助産施設
- 保育所
- 児童厚生施設
- 児童家庭支援センター
- 児童の福祉の増進について相談に応ずる事業

- 母子家庭等日常生活支援事業
- 寡婦日常生活支援事業
- 母子福祉施設
- 老人居宅介護等事業
- 老人デイサービス事業
- 老人短期入所事業
- 小規模多機能型居宅介護事業
- 認知症対応型老人共同生活援助事業
- 老人デイサービスセンター
- 老人短期入所施設
- 老人福祉センター
- 老人介護支援センター
- 障害福祉サービス事業
- 相談支援事業
- 移動支援事業
- 地域活動支援センター
- 福祉ホーム
- 身体障害者生活訓練等事業
- 手話通訳事業
- 介助犬訓練事業
- 聴導犬訓練事業
- 身体障害者福祉センター
- 補装具製作施設
- 盲導犬訓練施設
- 視聴覚障害者情報提供施設
- 身体障害者の更生相談
- 知的障害者の更生相談
- 精神障害者社会復帰施設
- 生計困難者のために、無料又は低額な料金で簡易住宅を貸し付け、又宿泊所その他の施設を利用させる事業
- 生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業
- 生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業
- 隣保事業
- 福祉サービス利用援助事業
- 上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業

平成23年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

平成24年3月 発行

社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会
運営適正化委員会

〒310-8586 水戸市千波町1918

TEL 029-305-7193

FAX 029-305-7194