

平成 24 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１３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２４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２５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	4
(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	5
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	17
10 受理した苦情案件の概要	18
(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	24
参考資料	37

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	大久保 敏雄	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（H24. 8. 23 まで） 流通経済大学（H24. 8. 24 から）	飯野 恵城 村田 典子	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 （H24. 8. 23 まで） 茨 城 県 老 人 福 祉 施 設 協 議 会 （H24. 8. 24 から）	住田 福祉 古谷 博	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（H24. 8. 23 まで） 流通経済大学（H24. 8. 24 から）	飯野 恵城 村田 典子	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 (H24. 8. 23 まで)	住田 福祉	提供者
茨城県老人福祉施設協議会 (H24. 8. 24 から)	古谷 博	

(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（H24. 8. 23 まで）	飯野 恵城	公 益
流通経済大学（H24. 8. 24 から）	村田 典子	

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
24. 4. 27	・ 平成23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	5人
24. 8. 24	・ 初会合	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
24. 4. 27	・ 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. 6. 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 ・ 契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	5人
24. 8. 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	県総合福祉会館	6人
24. 11. 9	・ 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	県総合福祉会館	6人
24. 12. 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

実施時期	会議事項	会 場	参加者
25. 2. 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 - 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	5人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
24. 4. 27	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
24. 6. 22	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
24. 8. 24	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
24. 11. 9	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
24. 12. 21	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
25. 2. 18	・ 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
24. 7. 6	運営適正化委員会事業研究協議会	- 行政説明 厚生労働省社会援護局 - 報告 全国社会福祉協議会政策企画部 - 意見交換	新霞が関ビル (東京都千代田区)	本会から2人
24. 9. 21	関東甲信越静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障害者虐待防止法における運営委員会の役割について ②運営適正化委員会が進める相談活動のサービス水準確保のための取り組み事例について ③「苦情申出人や利用者に虐待や法律違反等明らかに改善を要する重大な不当行為が行われていると認められ都道府県知事に通知する事案」に該当するかどうか迷ったような事例について - 情報交換 ①選考委員会にかかる事務について ②福祉サービス利用援助事業の運営監視の実施の枠組みについて ③施設に入所している利用者との面会について	飯田橋セントラルプラザ (東京都新宿区)	17人 本会3人
25. 2. 22	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	県総合福祉会館	14人 本会

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
		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		9 人
25. 3. 22	福祉サービス 苦情解決研修会	・ 講演 「障害がある人たちの権利擁護と虐待防止について」 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	504 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 25 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 286 号（平成 24 年 6 月 15 日発行）に掲載

第 288 号（平成 24 年 12 月 15 日発行） //

第 287 号（平成 24 年 9 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 大ホール

開催日：平成 25 年 3 月 22 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）504 人

内 容： 講演「障害がある人たちの権利擁護と虐待防止について」

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場合には、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

10月：児童2件

11月：老人1件

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：東海村社会福祉協議会・常陸太田市社会福祉協議会・日立市社会福祉協議会

北茨城市社会福祉協議会・高萩市社会福祉協議会・つくばみらい市社会福祉協議会

つくば市社会福祉協議会・阿見町社会福祉協議会・美浦村社会福祉協議会

石岡市社会福祉協議会・かすみがうら市社会福祉協議会

書面調査：県内44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24年度においては県内すべての市町村社協が基幹的社協になったことに伴い、主にはじめて福祉サービス利用援助事業の委託を受ける市町村社協に赴き、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24年11月 1日 東海村社会福祉協議会・常陸太田市社会福祉協議会

(湊運営監視小委員会副委員長委員、村田委員)

平成24年11月16日 日立市社会福祉協議会 (竹之内運営監視小委員会委員長)

平成24年11月19日 北茨城市社会福祉協議会 (秋山委員)

平成24年11月22日 高萩市社会福祉協議会 (古谷委員)

平成24年11月29日 つくばみらい市社会福祉協議会・つくば市社会福祉協議会
(柏木委員)

平成24年12月 3日 阿見町社会福祉協議会・美浦村社会福祉協議会 (古谷委員)

平成24年12月10日 石岡市社会福祉協議会・かすみがうら市社会福祉協議会
(村田委員)

日常生活自立支援事業実施状況調査結果

平成24年11月1日（木）10：30

東海村社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員13名うち社協職員が6名兼務し10ケースを13名で支援している。

東海村では法人後見を行っていることから、社協職員が兼務することでスムーズな移行が出来ていた。

生活支援員は今後も増員の方向だが、人選については大変苦慮されていた。

今のところ社協職員が兼務することに支障は出ていないが、対象者が増えてくることで通常業務に支障が出る可能性があるのではないかと。ただし人選のこともあるのでこれからの課題とした。

●関係機関との連携体制

日程調整が大変であるが、施設退所者で困難なケースについては2週間に1度は関係者（ケアマネ、地域包括センター、県央福祉事務所等）とカンファレンスを行っていた。

相談支援履歴が打ち出せるシステムを3年前ほどから導入し、データベース化、情報の共有を進め総合的に支援できるしくみを考えていた。当該データベースは個人情報であることから、「個人情報同意書」を取り情報管理にも注意していた。

年2回、那珂、常陸大宮、大子、ひたちなかの4市1村でお互いにケース記録等の監査をおこなっていた。

相談支援履歴について、閲覧及び出力は職員全員と嘱託職員数名の30名前後が利用できる仕組みであったが、出力できることは情報管理の面からするとリスクが高い。出力に対し全てのログを残しているが、情報管理には気をつけてもらいたい。

情報の取り扱い方について、データベース化され、少ない人数で管理・支援するための手法としては優れているが、その情報管理の徹底を求めるとともに、情報開示についてのルール作りまで（親族は閲覧できるが何処までか等）検討ねがいたい。

4市1村の取り組みについては、大変良い取り組みである。

●法人・成年後見制度について

後見人等が選出されてケースは、法人後見が1件、申請中が1件で申請中については、その繋ぎとして当該事業を活用していた。

●支援計画の見直しについて

おおむね3カ月で行っているが、状況が変わる都度で行っていた。

●通帳預金残高について

50万円を超えるものも見受けられたため、超える部分は定期預金に入れるなどの措置を利用者にも促すようお願いした。

●社協内の金銭管理について

金庫を二重施錠、鍵の管理も2人で行っていた。但し、内規などで明文化されていないので明文化しておくといよい。

●普及啓発への取り組みについて

ホームページを活用し、関係機関に周知するツールとして利用していた。

平成24年11月1日（木）14：00

常陸太田市社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員8名（一番新しい方は3年目）

一人の生活支援員が2人から3人を支援していた。（全部で19ケース）

一人の生活支援員が3人以上を支援するには無理があるため、更に支援の必要な方が増えた場合は増員する予定。但し、成り手がすぐには見つからない。

その都度見つけていては大変であるので、事前登録をしておいてもらう等して確保に努めた方が良いのではないか。

●他機関との打ち合わせ等について

期間を決めてではなく、利用者に変化があるごとにやっていた。

文書等を出していないため、単なる打ち合わせになっていた。「検討会」と言った名前を付ける等、位置づけをはっきりしておいた方が記録を残す際も良い。

●ケース記録について

利用者の同意及び確認をするにあたり本人の了解が不明であったのが見受けられた。

また、本人が病院に入院し、重篤な状態となり縁者も居なく本人の確認も得られないが、病院の支払いやもしもの時のため、支援員の判断で本人の同意無しに50万円を下ろしていた。（実際には50万円を下ろした次の日に亡くなった）

サインが出来ない方でも受領印はもらうよう指導した。

50万円を下ろしたことは、状況が状況だけに分からなくはないが、誰がお金を下したのか、何処に保管したのか、なぜ50万円なのかなどの経緯を残しておくように依頼した。

特に本人からの同意、意思表示が無いので何かあると事業そのものの存続が危うくなるので注意願いたい。

なお、身寄りが無い利用者が亡くなった場合の対処については、今後、実施者より提示することとした。

●研修会の実施について

高萩、北茨城、日立、常陸太田の4市持ち回りで研修会を続けることとし、今年は5月に日立市でおこなって連携をとっており良い取り組みである。継続することでレベルアップも見込まれるのではないかな。

平成24年11月16日（金）10：00

日立市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、支援員5名で41名を支援している。

生活支援員の人選については大変苦慮されていた。

- ・女性だけでは支援時に怖い思いをすることもあり、男性の成り手が居ないなど偏りが見受けられた。
- ・支援員の候補は23のコミュニティーの情報を得て一本釣りで獲得している。
（現在の支援員の口利きも多々ある。）
- ・社協に通帳などがあるため近辺の人で行っているのが現状。

●研修会については、支援員や担当者研修を年2回開催していることや管内（北茨城・高萩・常陸太田）担当者会議等を積極的に開いていた。

●生活支援員引き継ぎについて

どこまでサポートをしていくべきか、家族に現在の利用者の状況を話しているが、結局、この事業で見なくてはならないケースもある。家族後見などにスムーズに移行するにはどうしたら良いかな。

→竹之内委員から

家裁に提出すべき書類の書き方についての支援や理由書含め、申立支援の研修をブロックごとに行うことも出来る。社会福祉士会に言ってもらえれば配慮する。

●関係機関との連携体制

- ・連携体制として、補佐人や補助人の場合だと、当該支援をやめるのではなく続けていくことで、補佐人や補助人の成り手の負担軽減になる。
- ・相談支援履歴については、LANで結ばれ総合的な支援が出来る仕組みとなっていた。LANであるため外部への流出は低いと判断できるが情報管理には気をつけてもらいたいとした。（情報開示についてのルール作りも行っていた。）
- ・介護相談員派遣事業を平成13年から6人体制で100件ほどやっていた。
- ・ケースごとに対応しているが、年3回ほど集まりがある。（市、包括等の関連機関）

●法人・成年後見制度について

後見人等が選出されているケースは、なし

●支援計画の見直しについて

状況が変わる都度で行っていた。

●通帳預金残高について

50万円を超えるものもあるとのことで、超える部分は定期預金に入れるなどの措置を利用者にも促すようお願いした。

●社協内の金銭管理について

金庫については2重管理されている。別の担当者が持っており、もうひとつ暗証番号であった。

●普及啓発への取り組みについて

社協だよりをベースに計画的に行われていた。ホームページも有効利用されている。

●その他

生活保護の割合は17～18%と平均（40%）を下回っていた。

総括（竹之内委員から）

何処の社協でも人材の問題は大きい。行政から生活保護者の丸投げも見受けられる。ケースワーカーも一体となった連携が必要。社協の持つ力を活用していかなければならない。

平成24年11月19日（月）13：30

北茨城市社会福祉協議会

●実施体制について

- ・専門員1名、生活支援員3名で14名を支援している。

生活支援員の人選については、苦労している。（人格重視、公募などは出来ないの）

- ・金銭管理の面から、必ず専門員と生活支援員の2名1組で支援者宅を回っている。
- ・専門員、生活支援員の研修は、職連協のブロック研修を活用。また、高萩、日立、常陸太田の各社協とも連絡会を設けていた。
- ・賠償責任保険に加入していた。

●連携状況について

- ・病院、地域包括、市役所と連携していた。特に生活保護を受けているものの支援は、ケースワーカーとも一緒に訪問するなど連携を取っていた。

●業務状況について

- ・一部本人のサインが無いもの、支援員が代筆しているものが見受けられた。本人の意思の確認が必要であるので、書けないのであれば母印を求めるなどして本人の意思が確認できるようにしてほしいとした。

- ・支払い代行について領収書の原本が添付されていたので、原本は本人に、コピーを持つようお願いした。

●当該事業に対する苦情受付状況について

- ・苦情についてはない。
- ・何時でも緊急携帯をもっているの、休日などの支援もサポートセンターと連携をとっていた。

●相談状況について

- ・相談を受ける際には、事前にケアマネから情報を得るなど連携しながら事業を進めていた。

●成年後見について

- ・特に該当ケースはない。毎週月曜に竹之内委員、稲峰さんと相談していた。

●何らかの理由で支援を休止したまま放置されているケースについて

- ・1件ある。

現金（葬儀代残金）と通帳をあずかったまま、利用者が亡くなったケース。対応に苦慮している。

秋山委員からのアドバイス

- ・仮に緊急時の払い戻しのための契約書を事前に作成しても、本人が出来ないことは代理人もできない。(それが出来たら後見人制度はいらない。病院で意識不明とのことだが、その後亡くなった場合、意識不明の時点で当該契約は無効となる)本来、死亡の時点で相続人が支援にあたるべきもの。ただし、緊急事務管理（民法）にあたるかもしれない。
- ・今回のケースでは、現金を口座に戻し、口座凍結したのち、相続人代表者に印鑑証明、戸籍抄本（全部）を添付してもらい、所定の様式で提出してもらえれば相続人代表者に返すことは可能。現金を口座に戻さないのであれば、所定の様式に相続人全員の署名捺印及び印鑑証明、戸籍抄本（全部）を添付してもらい、相続人代表者に渡すこととなる。(現在の所定の様式では、相続人代表者が他の相続人からの苦情を受けることとなっているが、対応しなかった場合、トラブルに巻き込まれる可能性が高い。現金を口座に戻した後、通帳を渡す分には銀行がその部分の役目を担ってくれる。)

→ この事業の制度設計自体の問題か。今後の課題。事業担当から全社協に確認する。

●書類整備について

- ・出し入れ帳簿類などが整備されていないので、整備するよう依頼した。
- ・金庫から通帳等を取り出すにあたっての手続きについて、専門員が庶務に依頼し、金庫を開けてもらったのち、生活支援員に渡しているが、明確な定めが確認できなかった。また、鍵の管理についても誰が印鑑または通帳の鍵を管理しているのか確認できなかった。

→ 社協の規定に記載があるはずなので、確認しておくこととした。

●普及啓発活動について

- ・社協たよりやサロンを通じて啓発に努めていた。ホームページも有効利用されていた。

●情報管理について

- ・当該事業の情報は専門員がU S Bで保存していた。

→U S Bではデータの持ち出しは簡単であるが、インターネットに接続されたパソコンがウイルス

感染していた場合、その情報が外部に出てしまう恐れも考えられるので、注意するよう喚起するとともに、パスワードなど関係者以外が見られないようにする仕組みが必要であるとした。また、バックアップを取るように依頼した。

平成24年11月22日（木） 13：30

高萩市社会福祉協議会

●実施体制について

- ・専門員1名、支援員2名で4名を支援している。（2名は今年から）
- ・4名のケースの内訳は精神1、認知1、知的2で市の社会福祉課から生活保護絡みが多い。

●研修会について

社協で行う研修には出ている。管内（北茨城・高萩・常陸太田）担当者会議等で情報交換を行っている。

●契約・解約の状況について

今年度から日立市より移管された訳だが、移管の際に最初に行っている契約判定の書類が無い。日立市からコピーでも構わないのでもらっておくとよい。

●日常的金銭管理について

貸金庫物品出し入れ帳があり管理されているが、内規などは無く根拠が弱いことや貸金庫の責任者が担当者1名であったことから、それらについて考えておいた方がよいとした。

●普及啓発について

年1度広報誌に1/4ページ掲載。ホームページにも掲載済み。

最後に

移管された件数としては2件のみで今のところ問題は無いと思われるが、生保担当からの利用が今後多くなると考えられるので、市の担当等との連携を強化することや情報管理の徹底や通帳預金残高について50万円を超えるものは定期預金に入れるなどの措置を利用者にも促すようお願いした。

平成24年11月29日（木） 10：00

つくばみらい市社会福祉協議会

●実施体制について

- ・専門員1名、生活支援員5名で11名を支援している。（精神6名と高い比率）
- ・生活支援員の人選については、他の市町村同様、苦労していた。
- ・専門員が生活支援員をカバーすることが多いとのことなので、専門員が無理をしすぎないように助言した。

●研修について

今年度は12月8日に支援員も参加し、「傾聴」についての研修を行うことになっていた。

●連携状況について

- ・地域ケアマネと一緒に連携を図っていた。(地域包括は市社協が委託)
- ・今後は困っている方を探すこと、役割分担を決めておくこと等が必要。
- ・北部であったようなブロックごとの連携は無かった。

●後見人について

姪が後見人になったケースあり。

●休止したケースについて

働くことが決まった利用者がおり、当該サービスを一時休止したが直ぐに金銭管理が出来なくなり、給料と年金の口座のうち、再び年金の口座についてのみ預かることとしていた。

●通帳残高について

50万円を超えるものが見受けられるので定期預金などに整理を依頼した。

●金庫の鍵の保管についての規定

- ・内規は無いが社協の規定で管理されていた。(局長補佐が鍵と預かり印を、局長が届け出印を管理。)
- ・金庫の鍵は暗証番号で管理されていた。

●普及啓発について

広報誌、ホームページを活用していた。

●契約に至らない相談状況

借金は何百万円もあり整理がつかない。
本人の理解が得られない。

●情報セキュリティーについて

パソコンに入っている情報について、専門員以外のものも見る事が出来るので、情報セキュリティーの徹底を依頼した。

平成24年11月29日(木) 14:00

つくば市社会福祉協議会

●実施体制について

- ・専門員1名、支援員7名で17名を支援している。(うち生活保護5名)
- ・支援員については社協の近くでさがしている。金銭管理のことを考えると支援員宅→社協→銀行→利用者宅→社協→支援員宅の順になるので、地元(茎崎等の遠方)の方だと往復に時間がかかりすぎてしま

う。

●関係機関との連携について

- ・他機関からは「便利」に使われてしまう。→押し付け合いが見られる。
- ・包括等が整理したものをもらえると良い（支援員には整理してからお願いしたい）
- ・ケース会議等を通して日々情報は取っていた。（ケアマネ、包括とも相談している）

●突発的な支援について

- ・契約書にある臨時支援で対応していた。

●休止ケースの対応について

- ・施設に入所し、毎月の引き落としがあるだけの通帳を預かっている。引き落とす金額は、親戚から郵送されてきている。

→預かりだけなので本来は解約すべきもの。契約上のサービスがなければ解約が必要なのではないか。

親戚に任せられないのか。

社協で確認することとなった。

●金銭の出し入れについて

- ・金額記載のない払い戻し用紙に代理印を押したものを支援員に渡し、利用者宅で金額を記載していた。

→押印者はかなりのリスクがある。事前に金額を確認すべきことであるので、利用者に足りない場合には事前に連絡を、足りている場合にはそのまま渡すなどの対応を考えるべき。こちらとしても他の状況を確認する。

- ・出し入れ等について規定などの手本があればそれを参考としたいとのことであった。

●普及啓発について

特にやっていない。口コミのみ。

●情報セキュリティーについて

サーバー管理であるが、専門員以外の者でも見るようになってきている。

各市町村社協の共通問題であるが、個人情報保護の観点からもアクセス権を決めておいた方が良いと助言した。

その他（つくば市からの意見）

- ・支援員1名で利用者宅に訪問するのは如何なのか。
- ・後見への判断基準はないか。神栖市では事前の後見までの道筋をつけたのち引き受けている。事例など話してもらえると良い。
- ・市民後見人講座にお金をかけるのであれば、この事業に基本給＋α分もらえるようにしてほしい。

平成24年12月3日（月）10:00

阿見町社会福祉協議会

●実施体制について

- ・専門員1名、支援員3名で8名を支援している。
- ・施設7名、在宅1名であった。準備中も2名おり、利用者が10名となると現状では大変になる。支援員の選考基準がないため、役所の退官者など候補者を考えておくといいのではないか。（人と接することが好きな方など）

●研修会について

各所相談をおこなっている方（ふれあい電話、心配ごと相談、結婚相談、日常生活）が合同で相談・援助・傾聴について合同研修をおこなっていた。また、1月29日には美浦村とも合同研修（意見交換）を行うとのことであった。

●連携体制について

県南県民センターの担当者との連携強化を図ることが必要。
地域包括センターは阿見町社協が受託しており、そちらとは連携していた。

●後見人について

後見人が選任されたケースは2ケースあり、いずれも町長申立であった。

●日常的金銭管理について

通帳残高が50万円を超えているケースが見受けられたので、常陽銀行であれば普通預金を2本作ることができるので、通帳を分けてリスクを軽減してはどうかとアドバイスをした。

支払いについて、支払伝票の金額が記載されていないものに代理印を押して、それを支援員が利用者宅に持っていき、そこで金額を記載する方法を取っていた。通帳とその伝票を紛失した場合、幾らでも金額を記載できてしまうこと、利用者の同意を得て支援員が金額を記載したか分からず、他から見た場合疑念を抱かれる可能性がある。地域が広いことから分からなくもないが、問題が生じてからでは遅いので、できるのであれば、金額を押したものに代理印を押す方法が好ましいとした。なお、この方法については今後の課題とした。（全国でも同様のケースは報告されており、方法について結論は得られていない）

●普及啓発について

社協だよりに掲載していた。（事業名が堅い感じがするとのことであった）

●情報管理について

ケース記録についてはパスワードを設定し、担当者2名しか開けないようにしていた。他の情報については、職員であれば見るようになっていた。

契約締結判定など重要なものの管理を徹底するよう注意を促した。

平成24年12月3日（月） 13：30

美浦村社会福祉協議会

●実施体制について

- ・専門員1名、生活支援員2名で3名を支援している。
- ・役場の職員とともに訪問する等連携を取っていた。

●研修について

阿見町社協と合同で1月に研修会（意見交換会）を行うことになっていた。
人数が少なく研修会を独自に行うことが難しいとのことであった。

●日常的金銭管理について

阿見町社協さんと同様に支払いについて、支払伝票の金額が記載されていないものに代理印を押して、それを支援員が利用者宅に持っていき、そこで金額を記載する方法を取っていた。通帳とその伝票を紛失した場合、幾らでも金額を記載できてしまうこと、利用者の同意を得て支援員が金額を記載したか分からず、他から見た場合疑念を抱かれる可能性がある。地域が広いことから分からなくもないが、問題が生じてからでは遅いので、できるのであれば、金額を押したものに代理印を押す方法が好ましいとした。

→ 対応することとなった。

金庫については、社協用と日常用で分かれており、鍵の管理についてもそれぞれ違っていた。

●普及啓発について

広報誌、ホームページを活用していた。

●契約に至らない相談状況

判断能力が十分な人からの相談があった。

●情報セキュリティーについて

この情報は個人情報で秘匿性が高いので、パソコンのセキュリティーの徹底を依頼した。

平成24年12月10日（月） 10：00

石岡市社会福祉協議会

●実施体制について

- ・専門員1名、支援員5名で2名を支援している。（うち生活保護1名）
- ・支援員は石岡3名、八郷2名で5名しかいない中で独自研修はむずかしい。

→ 他の市町村と合同でやってはどうか。事業担当からも他の市町村と合同で研修を行う場合には、事業担当も参加可能であることを回答した。

●日常的金銭管理について

通帳残高が50万円を超えているケースが見受けられたので、常陽銀行であれば普通預金を2本作ることができるので、通帳を分けてリスクを軽減してはどうかとアドバイスをした。

支払いについて、支払伝票の金額が記載されていないものに代理印を押して、それを支援員が利用者宅に持っていき、そこで金額を記載する方法を取っていた。通帳とその伝票を紛失した場合、幾らでも金額を記載できてしまうこと、利用者の同意を得て支援員が金額を記載したか分からず、他から見た場合疑念を抱かれる可能性がある。地域が広いことから分からなくもないが、問題が生じてからでは遅いので、できるのであれば、金額を記載したものに代理印を押す方法が好ましいとした。なお、この方法については今後の課題とした。(全国でも同様のケースは報告されており、方法について結論は得られていない)

また、他の市町村の状況を確認し、社協担当から連絡することとなった。

●普及啓発について

ホームページに掲載していた。計画的に行っていないとのことなので、市報などを活用することをアドバイスした。

●契約に至らない相談状況について

- ・市民からの相談は少ない。
- ・金銭管理のストッパー役になってほしいなど本人の意思を無視したケースが多い。
- ・判断能力の基準が分からない。→契約審査会に諮ることも考慮するよう依頼した。

●情報セキュリティについて

- ・データ管理をしているパソコンにパスワードを設定しており、担当しか見られないようにしていた。

●その他について

- ・マニュアルの作成について考えてもらいたい。
- ・通帳残高50万円が上限では、施設費の支払いであれば3カ月で使い切ってしまう。支出が収入を大幅に上回っている場合は、必ずしも2つ目の口座を開設しなくてもよいのではないか。50万円を超えるものは常銀では普通口座を2つ開設できるのでそれに対応してほしいとのことだが、常陽銀行以外の金融機関でも普通預金口座が開設できるなどしてもらわないと活用できない。
- ・委託金について実績を反映したものにしてほしい。

平成24年12月10日(月) 14:00

かすみがうら市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、支援員2名で3名を支援している。(サ高住2名、GH1名)

現在支援員にはお願いせず、専門員が対応していた。このため、支援員のレベルアップが図れない、数が多くなった時に大変になるで、できれば支援員のフォローとして専門員は対応した方が良いのではないかと助言した。

●連携体制について

市内の行政機関等の関連機関については連携を密にやっているが、サ高住の2名は江東区からの生活保護者で行政と疎遠となっていた。万が一の時を考え連携を密にするようアドバイスした。

●日常的金銭管理について

本人に会えず本人の了解が得られたかわからないが、施設からの支払い申し出で支払っているケースがあった。

本人確認の徹底を依頼した。本人の意思を必ず確認願いたい。

●出し入れ帳簿類について

出し入れ帳簿類が無いものが見受けられた。県社協担当作成の様式を利用するよう話した。

支払いについて、支払伝票の金額が記載されていないものに代理印を押して、それを支援員が利用者宅に持っていき、そこで金額を記載する方法を取っていた。通帳とその伝票を紛失した場合、幾らでも金額を記載できてしまうこと、利用者の同意を得て支援員が金額を記載したか分からず、他から見た場合疑念を抱かれる可能性がある。地域が広いことから分からなくもないが、問題が生じてからでは遅いので、できるのであれば、金額を押したものに代理印を押す方法が好ましいとした。なお、この方法については今後の課題とした。(全国でも同様のケースは報告されており、方法について結論は得られていない)

●普及啓発について

機関紙を利用し上手くPRしていた。また民生委員の集まりの際にも事業説明をしていた。

●情報セキュリティについて

パスワード管理、バックアップ（紙媒体でも）もやっていた。

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	1		3	3			4	3
5 月			4	2			4	2
6 月			5	4			5	4
7 月			5	2			5	2
8 月	2		6	1			8	1
9 月		1	4	3			4	4
10 月	1		3				4	0
11 月			5	1			5	1
12 月	1		5	1			6	1
1 月			3	2			3	2
2 月	1		2	3			3	3
3 月			7	3			7	3
合 計	6	1	52	25	0	0	58	26

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	4		16		1		9	1	1		31	1
障害者	7	3	7				2	2		2	16	7
児 童 (保育所 を含む)											1	0
その他	7	11	2	3				1	1	3	10	18
合 計	18	14	26	3	1	0	11	4	2	5	58	26

(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							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）	9	5	2			1	1		
	②サービス内容（サービスの質や量）	5	2	2				1		
	③利用料									
	④説明・情報提供	5	4	1						
	⑤被害・損害	6	4	2						
	⑥権利侵害	4	2	1		1				
	⑦その他	2	1				1			1
障害者	①サービス内容（職員の接遇）	8	7	1						
	②サービス内容（サービスの質や量）	1	1							
	③利用料									
	④説明・情報提供	3	2						1	
	⑤被害・損害	1	1							
	⑥権利侵害	2		1				1		
	⑦その他	1	1							7
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	1					1			
	⑦その他									
その他	①サービス内容（職員の接遇）	8	2	5	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	2		1			1			2
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他									1 5
合 計	①サービス内容（職員の接遇）	2 5	1 4	8	1		1	1		1
	②サービス内容（サービスの質や量）	6	3	2				1		
	③利用料									
	④説明・情報提供	1 0	6	2			1		1	2
	⑤被害・損害	7	5	2						
	⑥権利侵害	7	2	2		1	1	1		
	⑦その他	3	2				1			2 3
合 計		5 8	3 2	1 6	1	1	4	3	1	2 6

平成24年度 主な苦情と対応状況

NO	種 別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
31	障 害 (家 族)	○所在不明者に対する施設の対応が不適切。 ・ショートステイを利用中に無断で施設外へ出てしまったが、職員は捜索もせず、服装等の警察への通報も全く違っていた。事故に遭わず発見されたが、施設の管理体制に問題があるので、説明を聞きたい。	・帰宅願望の強い利用者であったとしても、安全のため、職員は細心の注意を払わねばならない。管理者に対し、申出人への説明及び虐待(放置)にもなりかねないので、調査の上、再発防止策を要請した。
32	児 童 (本 人)	○施設の学童保育に安心して子供を預けられない。 ・学区内にある出身施設の保育を便宜的に利用させてもらってる。子どもの病気と環境問題のトラブルが尾を引き、指導員の保育対応に不信を持っている。	・施設の母子相談員から事実確認の上、お互いの誤解を解くよう児童指導員を入れた話し合いを要請し、解決した。
33	児 童 (本 人)	○利用者の夜間、急変時の施設対応がおかしい。 ・母子支援施設からは、病院には行くな、救急車を呼ぶな、と云われているがおかしいか。	・施設長から事情聴取の上、改善申し入れすることについて、申出人の意向を伺ったが返事なし。
34	その他 (本人)	○生活保護受給中の預金通帳を、全部見せる必要があるのか。 ・企業年金を受給できるようになったが、役所に通帳記録をすべて見せる義務があるのか。断ると不都合があるのか。	・受給者の収入は、あってもなくても毎月申告することが原則と云われている。通帳確認はその証拠のためと思われる。CWIに不信があるとすれば当該市町村に問い合わせをされたい。
35	その他 (本人)	○担当職員が人を見下す態度であり不愉快である。 ・生保受給者であるが、医療券の出し方でトラブルになり、警察沙汰になった。上司から穏便にとのことと、一旦は治まった。その後、本所、支所とも同様の対応を行っており、一向に改善されない。	・市名を聞いても言わないので、運適では対応できないことを説明した。福祉事務所長又は市民の相談窓口に出るよう助言した
36	その他 (本人)	○担当職員の態度が悪いので、改めさせて欲しい。 ・緊急小口資金を借りる際に、前回の償還は済んでいるのに横柄な言葉、態度を取られ、不愉快である。	・県社協福祉資金担当に、機会を見て窓口の対応改善について周知するよう要請
37	その他 (家 族)	○貸付担当職員の態度が悪い。 ・総合支援資金の借り受けのため、事前の指導通りの書類を揃え申請した。当日、代った担当者から書類の不備を指摘されたが、前担当者は間違いを認めず、逆に身分証明書の提示を求められた。	・事情聴取の上、不都合があれば改善を要請することで了解を得た。 ○市社協から事情聴取 申出人である弟を話し合いから外すことで、兄弟双方から了解を得、一応は解決。
38	その他 (本人)	○日常生活自立支援事業の解約に応じてもらえない。 ・市社協に数次にわたり解約手続きを申出ているが、連絡がないので指導を願いたい。さもなくば生活防衛上法的手段に訴えるほかない。	・県社協担当を通じ市社協の専門員から聴取し、話し合い(説得)を依頼した。 ・結果的に話し合いの日付で解約されたとのこと。
39	その他 (本人)	○支援員の対応が悪いので利用を止めたい。 ・日常生活自立支援事業を利用しているが、生活支援員から承諾もなしに、郵便受けやカバンの中身等をみられる。事業所に申出ても一向に改善されない。	○事業所から事情聴取。 ・了解の上と聞いている。知らない所で借金があるようなので勘ぐってるのかもしれない。 ・利用を止めたいと言うが、利用を継続しているので様子を見たい。
40	その他 (家 族)	○骨折し通院していたが、退所を勧告された。 ・サ高住からは入院、又は老健入所を勧められているが、骨折を機会に追い出しを図られている。施設生活に耐えられる診断結果であるのに、入居料の大幅アップを認めるか、退所か、の選択を迫られる説明に納得できない。	・申出人が継続利用の意思がないこと、後の施設を自分で探さず、サ高住が探してくれている現状から、父親の行き場を確保してから話にすることで了解。

平成24年度 主な苦情と対応状況

NO	種 別 (申出)	相 談 内 容	対 応
21	障 害 (家 族)	○職員の対応が人をバカにしたような態度である。 ・入所施設は、たまに行く面会時や電話での職員の対応が非常に悪い。また、年金証書や預金通帳を預けてあるが、どのように使用されているのか全く報告がない。	・運適の役割を説明した上で、施設との話し合いをしてもらいたいが、離れているので無理とのこと。具体内容について、手紙が来れば運適から説明を求めることを約束した。 その後、連絡なし。
22	障 害 (本 人)	○訪問ヘルパーとの関係がうまくいかず、疲れてしまう。 ・精神障害で居宅介護サービスを利用しているが、訪問ヘルパーに気を使うため自分のほうが疲れてしまう。どうすれば関係が改善できるのか悩んでいる。	・HPに直接言えないとすれば、事業者又はサービス提供責任者にざっくばらんに相談して見てはどうか。改善できなければHPを代えてもらうこともできること。 運適から事業者への連絡ができることを助言。
23	障 害 (本 人)	○居宅介護事業者から一方的に契約を解除された。 ・事業者から急にサービス利用を拒否された。長期に利用をするつもりはないが、後の事業者が決まるまでは利用を続けたい。運適から頼んでほしい。	○事業者から事情聴取。 ・サービスへのクレームが多く、何回もトラブルがあった。市にはその都度相談し対応している。今回は本人から終了の申出があったものである。 ・後の事業者が決まるまで、継続することになった。
24	障 害 (家 族)	○障害の改善状況について、きちんと説明がない。 ・知的的生活介護を利用しているが、親の目からみて就労支援等にステップアップさせたいと思っている。事業所からは利用者の日常活動の状況等の詳しい説明がない。	・支援計画や見直しの際にも保護者等の意向は必ず聞くことになっており、了解の上での介護・訓練である筈。 ・遠慮しないで事業所に相談して欲しい。言出しづらければ運適から話してもよい。(自分ですとのこと)
25	障 害 (家 族)	○虐めをする他利用者を、辞めさせて欲しい。 ・就労継続支援B型事業所で、他利用者に嫌がらせをされるので施設に申出た。今後は離れて作業することになっているが、相手を辞めさせて欲しい	・事業所には連絡をしないで欲しいとのことと、環境が変わるようなので、しばらく様子を見ることを助言した。 ・施設の第三者委員への相談も考えているとのこと。
26	障 害 (家 族)	○施設入所から短期利用に変わったが、預金通帳は返してもらえないのか。 ・最重度の知的障害であるが、2か所の短期を利用するので通帳と印鑑がないと利用料が支払えない。運適で調査願いたい。	○市担当から聴取 ・現在は息子が保証人であり実質は内縁の妻が手続等を行っているが申出人には報告なし。 ・孫の世話をしていたので、住所は今でも申出人と同じなため、市・施設等に対して連絡改善、説明等を依頼した。
27	障 害 (本 人)	○職員が嫌がらせをするので、事業所に通えなくなった。 ・精神のデイケアを利用していたが、職員に友達や仲間の関係を引き裂かれてしまう。また、セクハラや嫌がらせを受けたり、特定利用者へのえこひいきが激しい。事業所へ指導して貰いたい。	○事業所活動指導員から事情聴取。 ・感情の起伏が激しいため、病院や他の作業所も長続きしない。いつでも受け入れ態勢はできている。 ・市の担当者は、いろいろな相談に応じている、とのこと。
28	障 害 (職 員)	○利用者を同じ事業所の職業指導員に採用していることは、おかしくないか。 ・管理者は就労継続A型(精神)の指導員に利用者だった者を採用している。事業所に精神障害者しか居ない時間帯が来てしまう等、障害者が障害者を指導することに問題はないか。	・経営者の方針でもあり、利用者同士の人間関係等難しい面があるかもしれないが、資格要件が満たされるとすれば、社会復帰の観点からもよいことではないか。
29	障 害 (本 人)	○利用者負担の根拠が不明朗。過払い分を返還されたい。 ・日常生活用具給付等事業の利用者負担額の算出方法が周辺の市町村と違う。市は改善を約束したが、過払い分について遡って返還してもらいたい。	・市が決めることなので、運適は干渉できない。返還についても過払いとは言えないので難しいのではないかと。何れにしても市に交渉して貰いたい。
30	障 害 (家 族)	○知的障害で入所中、体のキズの説明に納得できない。 ・頭、脚、腕等キズが多いため、職員に聞くとききちんとした説明がない。また、施設からの寄付金等の要請が多く、さらに、通帳、金銭管理の報告も年に1回で内容説明もなくコピーもくれない。	・措置時代に児相に申出たら、施設から酷い目に遭わされた。不利益の恐れのため施設名明かさず。 ・似たような事案で、県から個別指導を行った経緯を説明し、説得したがダメであった。

平成24年度 主な苦情と対応状況

NO	種 別 (申出)	相 談 内 容	対 応
11	老 人 (家 族)	○囑託医の処方薬で危篤になり、救急搬送された。 ・以前から入所者が急変しての死亡が多いため、保護者同士で医師の交代を要望しているが改善がない。今回、弁護士に相談したが医療過誤の可能性が高いとのことであるが、どうすればよいか。	(本人はこの施設を気に入り、当該施設に入所中) ・施設へ要望していることでもあり、入所中の争訟はどうか。時間、労力、費用等の問題もある。良い方法について、再度弁護士に相談されてはどうか、と助言した。
12	老 人 (知 人)	○食物をノドに詰まらせ窒息し、その後死亡した。 ・施設で朝食中、介護職員が付いていたが気付かず、心肺停止状態になり病院に搬送された。2週間後、蘇生後の脳障害で死亡した。施設からは事故の状況説明もなく医療費も払ってもらえない。	・運適の役割等を説明し、①事故の状況、原因、措置等納得いく説明を聞くこと。施設には説明責任があること。②賠償の話はそれからであり、弁護士等に相談すること。 申出人は理解できないようなので、家族から運適に連絡をくれるよう頼んだが、その後、音沙汰なし。
13	老 人 (職 員)	○訪問HPに医療行為をさせることに疑問がある。 ・一応の研修は受けたが、医師の指示書や手順書も見せられず、気管深部のたん吸引、胃瘻注入、その他人口呼吸器の取り外しまで、事業所からさせられており、事故が起きた場合の責任が心配である。	・特定業務従事者の認定書を受けていないようであり、また、人口呼吸器の取り扱いが医療行為そのものと思う。 ヘルパーの具体的な業務範囲等について、県介護保険室の指導を受けるよう紹介した。
14	老 人 (家 族)	○OGH利用中、外部の第三者に総選挙の投票に連れて行かれた。 ・選挙当日、宗教関係者が職員の了解を取り連れて行った。外出は職員又は家族の付添いが必要と決まっているのに、施設からきちんとした説明がない。	○管理者から事実を確認し次のような助言をした。 ・施設の不手際を究明し、再発防止策を検討の上、納得される謝罪・説明を行うこと。 ・選挙時の対応、面会、外出のルールについて、職員・家族への説明等を徹底すること。
15	老 人 (職 員)	○職員による利用者への暴言を止めさせて欲しい。 ・グループホームで管理者はじめ数人の職員が、利用者に対し日常的に暴言を吐いている。虐待なので職員会議で話題にしても一向に改善されない。	・運適の匿名対応により事業者を訪問し、調査・改善の要請及び当該市町村への情報提供を行った。
16	老 人 (職 員)	○入所者に対し、日常的に虐待を繰り返している。 ・特定の職員が認知症の入所者に対して暴言(この野郎速くしろ！等)や暴力を(口をふさぐ、蹴る等)行うため、職員への怯えや不安の訴えがある。	・暴言については聞いた職員がいるが、暴力について具体的に見た職員はいない、とのこと。 ・匿名対応として施設を訪問し、調査の上、事実があれば対応・改善をお願いした。
17	老 人 (家 族)	○虐待される施設を退所させ、他に入所させたい。 ・職員ぐるみの暴力や嫌がらせが酷いため、施設への申し入れをはじめ、関係機関に訴えているが、取り合ってもらえない。実娘であるのに姪っ子の言うことしか聞かず、施設からは面会拒否に遭っている。	○市の担当者及び施設長から事情を聴取。 ・一昨年、市による施設への立ち入り調査を行ったが、虐待の確認ができなかったこと。 ・キーパーソンである姪との確執が激しいこと。 (申出人に対し家裁の調停を紹介した)
18	老 人 (家 族)	○父親の施設保護を頼んでいるが埒が明かない。 ・脳梗塞で退院後、面倒をみる気はなかったが、やむを得ず自分のアパートに引き取り同居している。刃物による警察ざたをおこされても、包括支援センターからは、逆に高齢者虐待と云われる。	○地域包括支援センター長から事情聴取。 ○運適委員会にて対応を検討。 ・早急な対応が必要との検討結果から、市行政に対し施設への措置を要請した。 ・市では警察とも協議の上措置。
19	障 害 (本 人)	○同じ通所の女性利用者と男女の仲になったが、職員の干渉が激しい。 ・申出人は利用を終了し自由になったが、彼女が過干渉を受けており、プライバシーを侵害され悩んでいる。運適から干渉をやめるよう指導して欲しい。	・施設は利用者を守る立場にあり、決していやがらせではない。生活、健康、就労等将来を見据えた自立のためのサポートと思う。 ・運適の役割を理解して貰い、施設長を交えきちんとした話し合いを仲介することになった。
20	障 害 (本 人)	○女性センターの相談員の対応が悪い。 ・精神的虐待を巡って、精神科医とセンターの見解が違っているので、説明を求めても相談員から納得のいく説明がない。	・運適の役割を説明し、センターの責任ある回答を頼むべく、該当の相談所を照会したが回答なし。 ・相談機関の適切な対応、解決の先延ばし、たらい回し等について、運適の見解・対応を回答した。

平成24年度 主な苦情と対応状況

NO	種 別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
1	老 人 (家 族)	○肺炎と云われ遠方に入院をさせられたが、老健施設の説明に納得がいけない。 ・微熱が続いていたが、インフル等ではないと説明を受けていたにも拘らず、施設から追出す口実に使われた。行政、相談機関とも話を聴くだけで何の対応もない。	○市介護保険課及び施設事務長から事情聴取。 家族と施設が利用者の介護を巡って、意見が対立している。 入院中のMSWの尽力で、新設施設に入所予定。
2	老 人 (家 族)	○他の病院への通院許可が出ない理由を知りたい。 ・入所中の施設から他の病院への受診は認めないと云われている。また、日常生活やリハビリの状況を聞いても納得のいく説明がない。理事長の説明が聞きたい。	○老健施設事務長に苦情内容及び要望について連絡。 ・早急に調査し報告すること。 ・後日、理事長出席の下、話し合いを実施した結果、申出人に納得された。
3	老 人 (家 族)	○施設から、追い出しの嫌がらせを受けている。 ・母親の皮膚の治療を巡って、申出人と看護師がトラブルになった。その看護師は退職になったが、別の職員から嫌がらせを受けており、退所させられないかが心配である。	・度の過ぎた面会や要望等も、人間関係にマイナスの面があるのかも知れないこと。 ・施設からの契約解除にはいろいろな要件があり、簡単にはできないことを説明し、納得が得られた。
4	老 人 (家 族)	○ケアマネからサービス等の的確な情報提供がない。 ・担当ケアマネの退職の際、ケースの引継ぎがよくなされてなく、その後の介護サービスの提供調整、サービス担当者会議の連絡等ケアマネから利用者・家族に対して、円滑な調整や情報提供がない。	・居宅はじめ介護サービス事業所とは対等の立場で契約の関係にあること。利用者は納得できる説明を聞く権利があること。事業者は説明責任があること等について説明し、話し合いを助言した結果解決した。
5	老 人 (家 族)	○他入所者の言動に嫌気がさし、引きこもっている。 ・潔癖症な母は同じユニットの女性利用者の破廉恥な言動に耐えられず、退所したいと言うので施設に相談している。改善については、ユニット替えや同性介護等ではなく、入浴介助のとき男子職員は頬かぶりさせますなどピント外れの対応をされ困っている。	・もう少し様子を見て、再度相談すること。施設名は匿名で願いたいとのこと。
6	老 人 (職 員)	○通所介護事業所の運営があまりにも酷い。 ・デイサービスとは名ばかりで、利用者全員が簡易ベッドでの宿泊で、生活の拠点になっている。日常の介護支援や事故の心配もあり、従業員の労務管理に問題が多い。労基署にも相談している。	・新聞報道にあるように、国は対応に苦慮している状況にある。 ・県介護保険室に情報提供し、現地指導の要請を行うと共に、無届ホームの実態の調査をお願いした。
7	老 人 (職 員)	○事業所の杜撰な運営に対し、指導又は監査を願いたい。 ・訪問介護業務の管理、利用者への対応、ケアマネとの連携、及び職員への労務管理等どれをとっても不適切な運営がなされている。	・以前の苦情は事業所名を明かさなかったので助言に止めていたが、今回は文書で詳細な訴えがあったので、県介護保険室に情報提供した結果、現地検査が実施されることになった。
8	老 人 (家 族)	○デイサービスでの電動車いす使用を断られた。 ・重量があるため、送迎が困難との理由だけで拒否されているが納得できない。重さ以外は折りたたみもでき、大きさも通常の都変わない。ケアマネの勧めで導入したのに。	・通所介護事業所や居宅も明らかに出来ないとのことなので、ケアマネに間に入ってもらい、事業者との話し合いを助言した。
9	老 人 (家 族)	○病弱者の利用を断った施設への立ち入り検査を望む。 ・ショート利用中に病状が悪化し入院した。回復したにも拘らず退院後は、終末期を理由に利用を断られている。やむを得ず遠方の療養病床を利用中。	・運適の役割を説明し理解を得た上で、施設長から事情を聴取し、職員の慎重な言動や研修の徹底をお願いすることになった。 ・申出人は施設長の謝罪、改善提案を受け入れなかったが、施設としては、再度受け入れの気持ちを伝えた。
10	老 人 (家 族)	○退所に際し、部屋の原状回復の見積額が異常に高い。 ・GHの指定するリフォーム業者でないと見積り書の提出及び修繕工事をさせないと云っている。今までの管理者の言動では信用できないので、同じ金額であったとしても別の業者に頼みたい。	○管理者から事情聴取。 ・利用者は入院中、復帰は無理と判断し退所を勧告。居室(ドア、壁、床等)のダメージが激しい。 ・理事長と相談の結果、条件付きで別の業者もOK。 ・指定業者が見積額の6割で工事、申出人も了解。

研 修 会 報 告

平成24年度

福祉サービス苦情解決研修会

講 演 「障がいがある人たちの権利擁護と虐待防止について」

講 師 社会福祉士会 会長 竹之内 章代氏

日 時：平成25年 3月22日（金）

会 場：茨城県立県民文化センター 大ホール

平成24年度

福祉サービス 苦情解決研修会

期 日 平成25年3月22日（金）

会 場 県民文化センター 大ホール

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
12:45	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 『障がいがある人たちの権利擁護と虐待防止について』 講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏
15:30	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、茨城県運営適正化委員会委員長代理、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「ばあとなあいばらき」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わり相談などにあたっている。

障がいがある人たちの権利擁護と 虐待防止について

一般社団法人茨城県社会福祉士会
会長 竹之内章代

どうして虐待防止法ができたのか

人間ならばだれでももっている「人権」が守られていなかったから

○人権とは

→うまれたときから、だれもがもっている権利

○権利とは

→あることをするとか、しないとかをいうことのできる資格のこと

虐待の可能性が大きいこととして

- 「どうせ言ってもわからないから」「こいつバカだから」と言われる
- 「落ち着きがないから」「他の人に暴力をするから」と部屋に一人だけにされた
- 「待っててね」といってそのままにされた
- 「○さんはいいけど、あなたはダメね」といわれた
- 「見ていなかったからわからない」といって親に説明をちゃんとししない
- ご飯をたべさせてもらえない、オムツをかえてもらえない

最近の主な障害者虐待に係る報道

	都道府県	新聞報道	虐待種別	虐待が起こった場所	内 容	行政の対応
1	千葉県	H22.4.7	性的虐待	障害者支援施設	施設職員が利用者に対して、 性的虐待 を行っていた。	行政が立入調査を実施。 法人に対し、研修の実施やマニュアルの周知徹底、利用者の健康状況のチェック等の改善措置を講ずるよう、障害者自立支援法に基づき勧告。
2	大阪府	H22.4.8	身体的虐待	知的障害児施設	施設職員が利用者に対して、 身体的暴力 を行っていた。	行政が立入調査を実施。 法人に対し、健全な組織運営体制の確立、研修の実施や苦情解決システムの構築等の改善措置を講ずるよう、指導。
3		H22.4.14	身体的虐待	知的障害児施設	施設職員が利用者に対して、 身体的暴力 や 身体拘束 を行っていた。	行政が立入調査を実施。 法人に対し、研修の実施、やむを得ず身体拘束を行う場合の手続きに係るマニュアル等の整備、健全な組織運営体制の確立等の改善措置を講ずるよう、指導。
4		H22.7.16	身体的虐待	知的障害者更生施設	施設職員が利用者に対し、 身体的暴力 を行っていた。	行政が立入調査を実施。 法人に対し、不適切な支援の是正、研修の実施、やむを得ず身体拘束を行う場合の手続きに係るマニュアル等の整備、健全な組織運営体制の確立等の改善措置を講ずるよう、指導。
5		H22.9.1	身体的虐待	障害者支援施設	施設職員が利用者に対して、 身体的暴力 を行っていた。	行政が立入調査を実施。 法人に対し、健全な組織運営体制の確立、苦情解決システムの構築、研修の実施等の改善措置を講ずるよう、障害者自立支援法に基づき勧告。
6	埼玉県	H23.2.16	性的虐待	知的障害者入所更生施設 知的障害児施設	施設職員が利用者に対して、 性的虐待 を行っていた。	行政が立入調査を実施。 法人に対し、被害者への誠実な対応、職員の心のケア、再発防止策の作成等の改善措置を講ずるよう、指導。

障害者虐待防止法の成立

障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律 (障害者虐待防止法)の成立

目的

障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的とする。

平成24年10月1日施行

(2)「障害者虐待」の定義

障害者

障害者基本法第2条第1号に規定する障害者と定義。

「身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。)その他心身の機能の障害がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの」障害者手帳を取得していない場合も含まれる。18歳未満の者も含まれる。

障害者虐待

(ア)養護者による障害者虐待

(イ)障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

(ウ)使用者による障害者虐待 (第2条第2項)

虐待行為の禁止

「何人も、障害者に対し、虐待をしてはならない。」(第3条)

ア 養護者による障害者虐待

養護者

- ・「障害者を現に養護する者であって障害者福祉施設従事者等及び使用者以外のもの」と定義。
- ・身辺の世話や身体介助、金銭の管理などを行っている障害者の家族、親族、同居人等が該当。
- ・同居していなくても、現に身辺の世話をしている親族・知人などが養護者に該当する場合あり。

イ 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

障害者福祉施設従事者等

障害者自立支援法等に規定する「障害者福祉施設」又は「障害福祉サービス事業等」に係る業務に従事する者。

法上の規定	事業名	具体的内容
障害者福祉施設	・障害者支援施設 ・のぞみの園	
障害福祉サービス事業	・障害福祉サービス事業 ・一般相談支援事業及び特定相談支援事業 ・移動支援事業 ・地域活動支援センターを運営する事業 ・福祉ホームを運営する事業 ・厚生労働省令で定める事業	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、療養介護、生活介護、短期入所、重度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援及び共同生活援助

(障害者虐待防止法第2条第4項)

ウ 使用者による障害者虐待

使用者

「障害者を雇用する事業主又は事業の経営担当者その他その事業の労働者に関する事項について事業主のために行為をする者」。派遣労働者による役務の提供を受ける事業主など政令で定める事業主は含まれ、国及び地方公共団体は含まれていない。

虐待の5つの類型

- 身体的虐待
- 心理的虐待
- 性的虐待
- 放任・放置（ネグレクト）
- 経済的虐待

障害者虐待における虐待防止法制の対象範囲

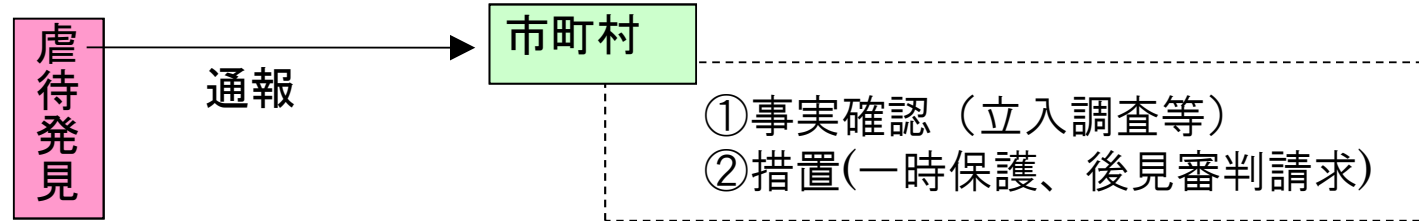
○障害者虐待の発生場所における虐待防止法制を法別・年齢別で整理すると下記のとおり。

年齢	所在場所	在宅 (養護者・保護者)	福祉施設				企業	学校 病院 保育所
			〔					

障害者虐待防止等のスキーム

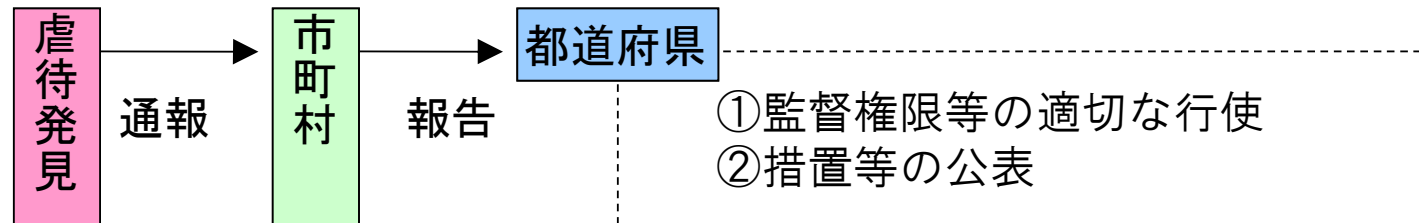
養護者による障害者虐待

〔市町村の責務〕相談等、居室確保、連携確保



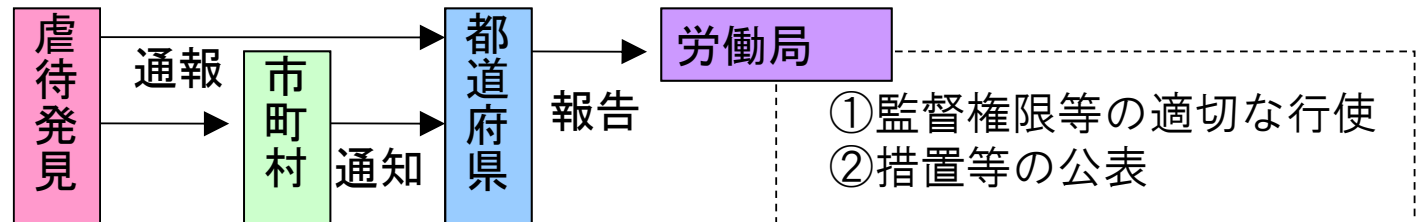
障害者福祉施設従事者等による障害者虐待

〔設置者等の責務〕虐待防止のための措置の実施



使用者による障害者虐待

〔事業主の責務〕虐待防止等のための措置の実施



2 障害者虐待の防止等に向けた基本的視点

(1) 障害者虐待防止と対応のポイント

障害者に対する虐待の発生予防から、虐待を受けた障害者が安定した生活を送れるようになるまで、障害者の**権利擁護を基本に置いた切れ目ない支援体制**を構築する必要。

ア 虐待を**未然に防ぐ**ための積極的なアプローチ

イ 虐待の**早期発見・早期対応**

ウ 障害者の**安全確保を最優先**する

エ 障害者の**自己決定の支援**と**養護者の支援**

オ **関係機関の連携・協力**による対応と体制

(2) 障害者虐待の判断に当たってのポイント

虐待であるかどうかの判断に当たっては、以下のようなポイントに留意。虐待かどうかの判断が難しい場合は、**虐待でないことが確認できるまでは虐待事案として対応**。

ア 虐待をしているという「自覚」は問わない

イ 障害者本人の「自覚」は問わない

ウ 親や家族の意向が障害者本人のニーズと異なる場合がある

エ 虐待の判断はチームで行う

3 障害者虐待の防止等に対する各主体の責務等

(1) 国及び地方公共団体の責務

障害者虐待防止法では、国及び地方公共団体は、障害者虐待の防止、障害者虐待を受けた障害者の迅速かつ適切な保護及び適切な養護者に対する支援等を行うため、以下の責務が規定されている。

- ① 関係機関の連携強化、支援などの**体制整備**(第4条第1項)
- ② 人材の確保と資質向上のための**研修等**(第4条第2項)
- ③ 通報義務、救済制度に関する**広報・啓発**(第4条第3項)
- ④ 障害者虐待の防止等に関する**調査研究**(第42条)
- ⑤ 成年後見制度の**利用の促進**(第44条)

(2) 国民の責務

国民は、障害者虐待の防止等に関する理解を深めるとともに、国又は地方公共団体が講ずる施策に協力するよう努めなければならない(第5条)。

(3) 保健・医療・福祉等関係者の責務

保健・医療・福祉等関係者は、障害者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、障害者虐待の早期発見に努めなければならない(第6条第2項)。

関係者

- ・ 障害福祉施設、学校、医療機関、保健所、障害者福祉関係団体
- ・ 障害者福祉施設従事者等、学校の教職員、医師、歯科医師、保健師、弁護士、使用者等

これらの関係者は、国及び地方公共団体が講ずる施策に協力するよう努めなければならない(第6条第3項)。

4 市町村及び都道府県の役割と責務

(1) 市町村の役割と責務

ア 養護者による障害者虐待について

- ① 通報又は届出を受けた場合の速やかな障害者の**安全確認**、通報等に係る**事実確認**、障害者虐待対応協力者との対応に関する**協議**(第9条第1項)
- ② 身体障害者福祉法又は知的障害者福祉法の規定による**措置**及びそのための**居室の確保**(第9条第2項、第10条)
- ③ 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律又は知的障害者福祉法に規定する**成年後見制度**の利用開始に関する**審判の請求**(第9条第3項)
- ④ **立入調査**の実施、立入調査の際の**警察署長に対する援助要請**(第11条、第12条)
- ⑤ 身体障害者福祉法又は知的障害者福祉法に規定する措置が採られた障害者に対する**養護者の面会の制限**(第13条)
- ⑥ **養護者に対する負担軽減**のための相談、指導及び助言その他必要な措置並びに障害者が短期間養護を受ける居室の確保(第14条第1項・第2項)
- ⑦ 関係機関、民間団体等との**連携協力体制の整備**(第35条)

イ 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待について

- ① 通報又は届出を受けた場合の事実確認等(→省令で定める)
- ② 通報又は届出を受けた場合の都道府県への報告(第17条)
- ③ 障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等の適正な運営の確保に向けた社会福祉法及び障害者自立支援法等に規定する権限の行使(第19条)

ウ 使用者による障害者虐待について

通報又は届出を受けた場合の都道府県への通知(第23条)

エ 市町村障害者虐待防止センターの機能と周知

市町村は、障害者福祉所管部局又は当該市町村が設置する施設において、市町村障害者虐待防止センターとしての機能を果たすようにすることとされている。(第32条第1項)

具体的な業務

- ① 養護者、障害者福祉施設従事者等、使用者による障害者虐待に関する**通報又は届出の受理**(第32条第2項第1号)
- ② 養護者による障害者虐待の防止及び養護者による障害者虐待を受けた障害者の保護のための**相談、指導及び助言**(第32条第2項第2号)
- ③ 障害者虐待の防止及び養護者に対する支援に関する**広報・啓発**(第32条第2項第3号)

(2) 都道府県の役割と責務

ア 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待について

① 障害者福祉施設又は障害福祉サービス事業等の適正な運営の確保に向けた社会福祉法及び障害者自立支援法等に規定する権限の行使(第19条)

② 障害者福祉施設従事者等による障害者虐待の状況やその際に採った措置等の公表(第20条)

イ 使用者による障害者虐待について

使用者による障害者虐待に係る事項の都道府県労働局への報告(第24条)

ウ 都道府県障害者権利擁護センターの機能と周知

都道府県は、障害者福祉所管部局又は当該都道府県が設置する施設において、当該部局又は施設が都道府県障害者権利擁護センターとしての機能を果たすようにすること。(第36条第1項)

都道府県障害者権利擁護センターの具体的な業務

- ① 利用者虐待に関する通報又は届出の受理(第36条第2項第1号)
- ② 市町村が行う措置に関する市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報提供、助言その他の援助(第36条第2項第2号)
- ③ 障害者及び養護者支援に関する相談、相談機関の紹介(第36条第2項第3号)
- ④ 障害者及び養護者支援のための情報提供、助言、関係機関との連絡調整等(第36条第2項第4号)
- ⑤ 障害者虐待の防止及び養護者支援に関する情報の収集分析、提供(第36条第2項第5号)
- ⑥ 障害者虐待の防止及び養護者支援に関する広報・啓発(第36条第2項第6号)
- ⑦ その他障害者虐待の防止等のために必要な支援(第36条第2項第7号)

通報義務

第七条 第一項

養護者による障害者虐待(十八歳未満の障害者について行われるものを除く。以下この章において同じ。)を受けたと思われる障害者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

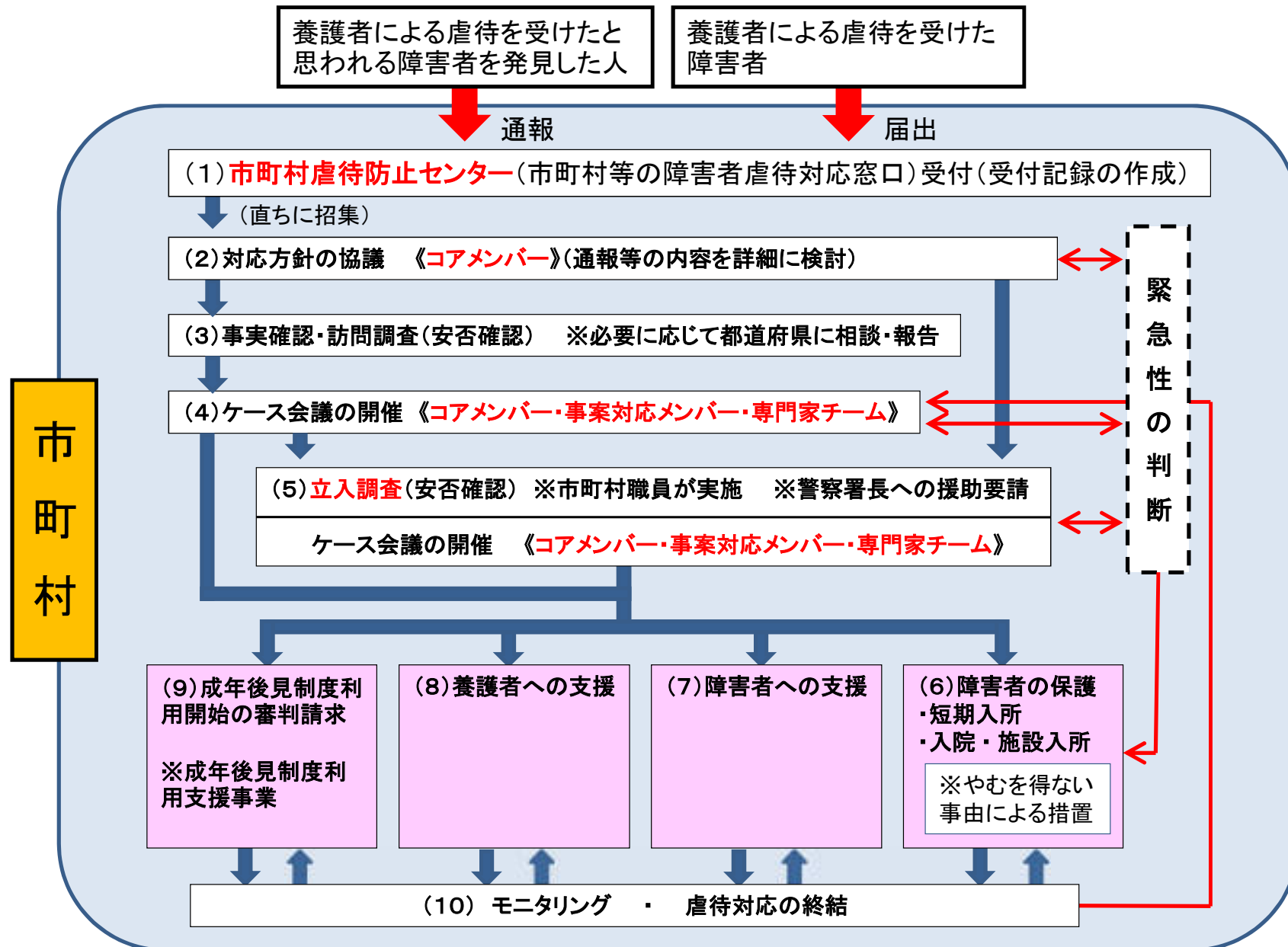
第十六条 第一項

障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報しなければならない。

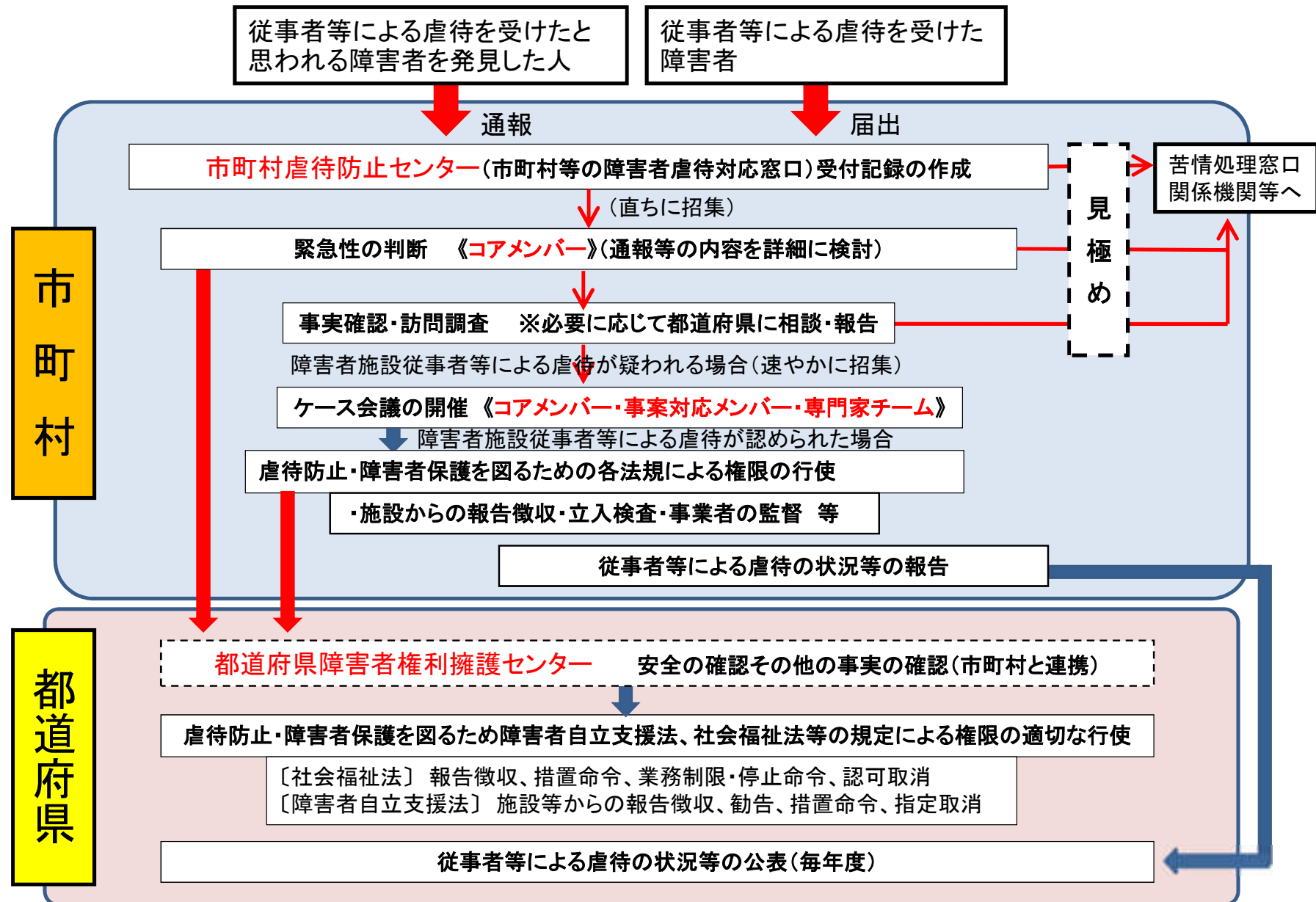
第二十二条 第一項

使用者による障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、速やかに、これを市町村又は都道府県に通報しなければならない。

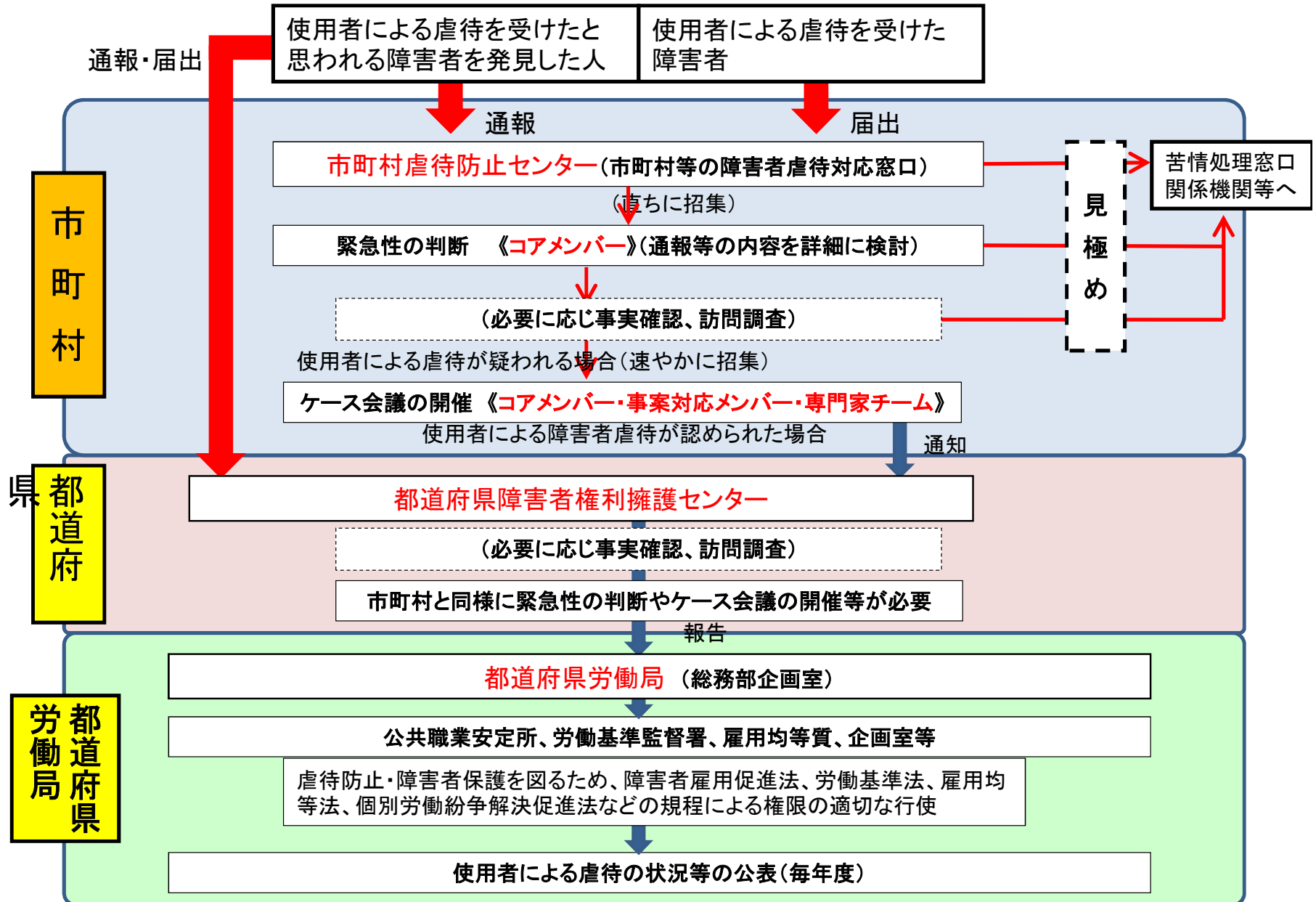
養護者による障害者虐待への対応(市町村)



障害者施設従事者等による障害者虐待への対応



使用者による障害者虐待への対応



施設内での虐待～実態とは

- 「どうせ言ってもわからないから」→暴行や暴力
- (障害のせいで)「落ち着きがない」「他害する」
→(支援の見直しのない)薬の投与、施錠された
部屋への隔離
- 「他に手のかかる利用者がいるから」あるいは
「手のかからない利用者だから」→必要な支援を
しない、手抜き
- 「(怪我をしたのに)見ていなかったからわからない」→トラブルの放置
……など

虐待が起こる背景とは1 施設という空間

- 集団生活の場→個人の想いと集団の規律
- 閉ざされた空間→刺激が少なく安定しているが、逆に密室になりやすい
- 人目に触れにくい→特殊な空間や習慣が形成されやすい

虐待が起こる背景2 障害があること

- 生活上の何らかの困難を抱える人たち
コミュニケーションのしにくさ
感情などのコントロールの難しさ
自分の想いを伝えることの難しさ
自分で思いのままに動けない困難さ
認知の違いや狭さからくるわからなさ
..... など

虐待が起こる背景3

施設のもつ特殊性×障害特性

- 特にかかわりの難しいとされる行動障害がある方が虐待のターゲットのなりやすい

その理由は・・・

建物などの問題、職員の配置数の問題、

利用者に対応できる力量のない職員

経営優先で利用者と職員の力量が釣り合

わない等

具体的な虐待場面1

身体拘束を例に

- 利用者が暴れ出して危険だから、自由を制限するような対応をした。



これが何らかの身体的拘束をとまなうかかわりだ
としたら・・・

- ①3要件にあてはまるか（切迫性・非代替性・一時性）
- ②慎重な手続きのもと実施されたか
- ③具体的な記録を残しているか

具体的な虐待場面2

身体拘束を例に

- 「3要件をみたせば、身体拘束をしてよい」ということではない！

たとえば、施設や機関のなかで、「非代替性」をどのようにとらえているか？

あるいは、「一時性」という要件を無視して同じかわりをずっと続けてはいないか？

また、手続きや記録がおざなりで、ただ書けばよいような記録になっていないか？

具体的な虐待場面3

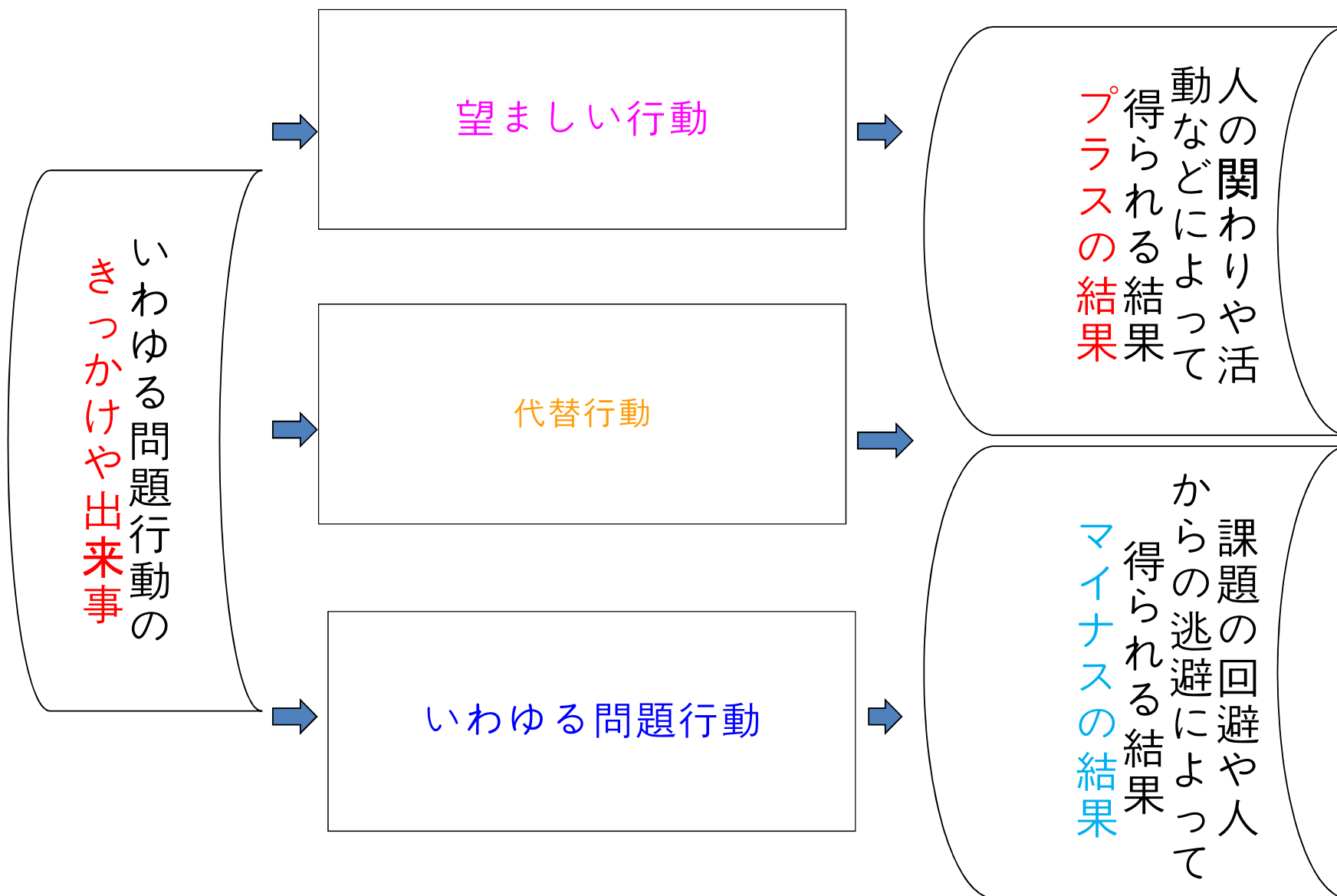
身体拘束を例に

身体拘束や行動制限が必要と判断する基準を
具体的に明らかにすることが必要となる



本人の状態に合わせた「支援計画」の作成
……ターゲットになる行動の見立て
 ストレングスに着目した支援
 本人のわかりやすい環境作り

など



寝不足でイライラしており、
女性職員の声に敏感になっている時

職員が以下の声をかけると
昼食を食べるよう促す
作業が長くかかり急ぐよう促す

声をかけた女性職員の腕に噛みつく

課題や日課を行うことが避けられる
職員からの援助が得られる

支援計画実施・報告シート2						
氏名				記入者		
事業所				記入日	2012年7月10日	
エリア名				担当者		
利用者支援チーム						
改	【行動改善目標】					
善						
計	【環境改善目標】					
画						
目						
標	【開始予定日】			【目標達成予定日】		
	12/7/10			2012年 10月 30日		
	【実施プラン1】					
改						
善						
計						
画	【実施プラン2】					
の						
内						

虐待や不適切なかわりに対して

- 施設や機関のなかで働いていると「不適切なかわり」には必ず出会うという認識をもっているか
- 虐待の芽を早期に摘むこと→虐待防止である

*たとえば、「呼称について」、「居室等の施錠について」、「ヘッドギアの着用について」、「男女の交際や結婚の禁止」など

職員としての専門性の確保

- 本人理解や本人や家族、取り巻く環境などを理解するための**知識**を持っているか
 - 利用者にあった適切な支援方法を提供できるだけの**技術**を持っているか
 - 人間尊重などの専門的な**倫理観**や**価値観**を持っているか
- * これらを、一人一人の職員が身につけられる仕組みや制度が施設や機関にあるか

虐待をしない・させないために

- 日常の支援を見直すこと
- 支援のプロセスの中で、PDCAサイクルを活用することで、支援の改善や見直しを図ること
- 職員一人一人の知識や支援技術の向上をはかること
- 障害者福祉に携わる職員としての倫理観や価値観を一人一人が自覚し、実践に生かしていること

虐待をしない・させないために

- 市民への周知
- 家族等への適切な支援
- かかわる職員への研修など権利意識を高める
- 当事者への周知と権利侵害を訴え出る仕組みの整備
- 相談支援体制の整備
- 住民一人一人を大切にするまちづくり

平成24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25年3月22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 大ホール
〒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1,400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 「虐待防止に関する施設の対応について（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25年3月8日（金）までに、県社協のホームページにある「参加申込書」をダウンロードのうえ、郵送又はファクシミリでお申し込みください。
（参加申込書は、ホームページの次の場所にあります。
茨城県社会福祉協議会のトップページ→制度情報・支援施策情報にある運営適正化委員会（福祉サービスの苦情相談）→福祉サービス苦情解決研修会欄に掲載。）
- 問い合わせ先
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 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 3 7
- 2 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について 4 2
- 3 社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業 4 9

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経営する者とする。

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]

相談記録	
想定原因	☐ 説明・情報不足 ☐ 職員の態度 ☐ サービス内容 ☐ サービス量 ☐ 権利侵害 ☐ その他[]
処理経過	
結 果	

[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24度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

平成25年 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