平成 30 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１９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、調査またはあっせんを行う「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３０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３１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）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　・・・・・・・・・　４

９　受理した苦情案件の概要　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２０

（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　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２６

参考資料　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３３

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	池 田　幸 也	公　益
茨城県民生委員児童委員協議会	竹 内　昌 信	公　益
茨城県老人クラブ連合会	伊 藤　達 也	利用者
茨城県手をつなぐ育成会	矢 野　　清	利用者
茨城県社会福祉施設経営者協議会	前 島　守 雅	提供者
水戸市社会福祉協議会	保 立　武 憲	提供者

（2）運営適正化委員会の構成委員　　8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）
茨城県水戸保健所	土 井　幹 雄	公　益　（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内　章代	公　益
流通経済大学	村 田　典 子	公　益
認知症の人と家族の会茨城県支部	宮 原　節 子	利用者
茨城県精神保健福祉会連合会	兼 清　紀 郎	利用者
茨城県老人福祉施設協議会	小 林　正 典	提供者
茨城県心身障害者福祉協会	中 山　洋 一	提供者

（3）運営監視小委員会の構成委員　　8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）
茨城県水戸保健所	土 井　幹 雄	公　益　（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内　章代	公　益
流通経済大学	村 田　典 子	公　益
認知症の人と家族の会茨城県支部	宮 原　節 子	利用者
茨城県精神保健福祉会連合会	兼 清　紀 郎	利用者
茨城県老人福祉施設協議会	小 林　正 典	提供者
茨城県心身障害者福祉協会	中 山　洋 一	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
茨城県弁護士会	秋 山　安 夫	公　益　（法律）
茨城県水戸保健所	土 井　幹 雄	公　益　（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内　章代	公　益
流通経済大学	村 田　典 子	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
30. 4.27	・平成29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	7人
30. 8.24	・委員改選後初会合 ・委員長、委員長代理の選出、各小委員会委員の指名	県総合福祉会館	8人

（2）運営監視小委員会

実施時期	会議事項	会　　場	参加者
30. 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 ・契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	7人
30. 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	県総合福祉会館	7人
30. 8.24	・委員長、副委員長の選出 ・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	8人
30.10.19	・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	7人
30.12.21	・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 ・契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	7人
31. 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	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
30. 4.27	・苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3人
30. 6.22	・苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3人
30. 8.24	・委員長、副委員長の選出 ・苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
30.10.19	・苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3人

30.12.21	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3 人
31. 2.22	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3 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
30. 7.18	運営適正化委員会事業研究協議会	・ 基調報告 全国社会福祉協議会　政策企画部 ・ 説明 全国社会福祉協議会　地域福祉部 ・ 講義 立教大学教授 ・ グループ協議	全国社会福祉協議会 （東京都 千代田区）	本会から2人
30.10.12	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、相談員等連絡会	・ 協議 ① 第三者委員の活用の仕方について ・ 情報交換 ① 福祉サービスの事業所における職員への「パワハラ等」の対応について ② 運営監視合議体の現地調査における都県日常生活自立支援事業担当との同行について ③ 広報活動、苦情受付の範囲、事業者段階の体制整備について ④ 職員のスーパーバイズについて ⑤ 日常生活自立支援事業の推進に向けた適正化委員会の取り組みについて ⑥ 看取りケアに関する苦情解決事案について ⑦ 就労継続支援Ａ型事業所における利用者同士の電話番号などの交換等について ・各都県苦情相談員間の情報交換	飯田橋セントラルプラザ （東京都 新宿区）	30 人 本会から3人
31. 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・解決状況の概要について ・ 運営適正化委員会に寄せられる苦情相談事例について ・ 意見交換	県総合福祉会館	18 人 本会から9人
31. 2.26	福祉サービス苦情解決研修会	・ 講演 「利用者が主人公となるために ～権利擁護と施設支援～」 講師：茨城県社会福祉士会 会長　竹之内 章代 氏	小美玉市小川文化センター	460 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）広報紙への掲載

いばらきの社会福祉　第３１０号（平成３０年６月２５日発行）に掲載

第３１２号（平成３１年１月５日発行）に掲載

６　研修事業

福祉サービス苦情解決研修会

会　場：小美玉市小川文化センター　大ホール

開催日：平成３１年２月２６日（火）

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）４６０人

内　容：講演「利用者が主人公となるために～権利擁護と施設支援～」

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

平成３１年２月：保育９件、障害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：龍ヶ崎市社会福祉協議会・笠間市社会福祉協議会・潮来市社会福祉協議会
常陸大宮市社会福祉協議会・那珂市社会福祉協議会・行方市社会福祉協議会
鉾田市社会福祉協議会・茨城町社会福祉協議会・大洗町社会福祉協議会
城里町社会福祉協議会・大子町社会福祉協議会

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年度から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、平成３０年度は、昨年と同数（１１ヶ所）の県内社会福祉協議会の実施体制、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行った。

平成３０年１１月１２日　茨城町社会福祉協議会・那珂市社会福祉協議会　（村田委員）
平成３０年１１月１６日　大洗町社会福祉協議会・行方市社会福祉協議会　（中山委員）
平成３０年１１月２６日　常陸大宮市社会福祉協議会・大子町社会福祉協議会
（秋山運営監視小委員会副委員長）
平成３０年１１月３０日　笠間市社会福祉協議会・城里町社会福祉協議会　（小林委員）
平成３０年１２月　３日　龍ヶ崎市社会福祉協議会　（宮原委員）
平成３０年１２月１４日　鉾田市社会福祉協議会・潮来市社会福祉協議会　（兼清委員）

日常生活自立支援事業実施状況調査結果

平成３０年１１月１２日（月）１０：３０
茨城町社会福祉協議会

●実施体制について

専門員１名、生活支援員２名。

契約件数は１９件であり、認知症高齢者の契約が多い。

相談員、生活支援員の研修では、社協内の法令研修等に参加するほか、月１回、担当部署内で利用者の状況報告等の情報共有を行っていた。

また、契約件数の増加から専門員、生活支援員とも増員を希望していた。

●関係機関との連携について

福祉行政機関、地域包括支援センター、民生委員等と連絡調整、情報交換が図られていた。

また、ケース会議を毎月開催していた。

●ケース記録等について

ケース記録については、事務局長の確認・決裁を受けていた。

また、ケース記録に領収書等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画は、契約者の状況を見て、随時見直しを行うかどうかの判断を行っていた。

●通帳残高について

通帳残高が５０万円を超えているケースについて、預金残高が徐々に増えていく場合は、別通帳を作り管理するよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出印は、それぞれ別の職員が管理しており、適正に保管・管理されていた。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際には、専門員が銀行所定の払戻票を作成し、管理職員が払戻金額の確認、押印するなど、複数の職員で確認していた。

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿等で管理していた。

●普及啓発について

「社協だより」に事業概要を掲載していた。また、県社協作成のパンフレットを社協窓口に置いて広報していた。社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、ＩＤ、パスワードが設定されたパソコンに保存されていた。

紙媒体は、鍵付きのロッカーに保管されていた。

ＵＳＢを使用しているが、その保管はカギ付きの保管庫で保管していた。

●通帳の残高確認について

通帳残高については､支援ごとに利用者に報告するとともに､その記録をケース記録に残してあり、また、支援の度に担当者以外の事務局長等の確認・決裁を受けていた。

平成３０年１１月１２日（月）１４：００

那珂市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員１名、生活支援員７名（元教員、元社協職員等)。

契約件数は１８件あり、うち半数以上が精神障害者の契約であった。

生活支援員の研修については、県社協の研修会に参加するほか、随時、専門員、生活支援員の間で情報共有していた。

●関係機関との連携体制について

福祉行政機関、相談支援事業所、ケアマネと密に連携を図っていた。

●他社協との連携について

近隣の市町村社協で組織する「日常生活自立支援事業連絡会」(那珂市、東海村、ひたちなか市、常陸太田市、大子町）において、事業の相互チェックを行うための金銭管理検査や情報交換等を行っていた。

●ケース記録について

ケース記録は、事務局長の決裁を受けていた。

また、ケース記録に、領収書等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画は、契約者の状況を見て、何か変更があったときに見直しするなど行っていた。

●預金通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印は、それぞれ別の職員が管理しており、適正に保管・管理されていた。公印の使用についても、公印使用簿に記入し局長が確認するなどチェック体制が整備されていた。

●払い戻し等について

払い戻しの際は、支援員が銀行所定の払戻票に必要金額を記入し、専門員が金額確認後、管理職員が確認、押印するなど複数の職員で確認していた。

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿等で管理していた。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介を行っている。また、県社協で作成したパンフレットを講演会等で配布し広報していた。

●情報セキュリティーについて

紙媒体は、鍵付きのロッカーに保管されていた。

電子情報は、ＩＤ、パスワードが設定されたパソコンに保存されていた。

また、社協独自のシステムを使用していた。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、支援ごとに利用者に確認を受けているほか、ケース記録に記録し、事務局長等の確認・決裁を受けていた。

平成３０年１１月１６日（金）１０：３０

大洗町社会福祉協議会

●実施体制について

専門員１名、生活支援員２名（民生員、元社協ヘルパー）

契約件数は、知的３件、認知症４件、精神１件の合計８件。

事業の研修については、県社協が主催する研修に参加するほか、随時、専門員、生活支援員の間で情報共有を図っていた。

●関係機関との連携について

町役場の関係各課、包括支援センターと密に連携を図っていた。

２ヵ月に１回開催されるケース会議には、ケアマネ、民生委員、リハ協会等と意見交換等を行っていた。

●ケース記録等について

ケース記録については、領収書等のコピーが添付され、事務局長の確認・決裁を受けていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しについては、特に計画の変更を行わない場合でも、見直しの検討をしたという結果をケース記録等に記載しておくよう要請した。

●通帳残高について

通帳残高が５０万円を超えているケースについて、預金残高が徐々に増えていく場合は、別通帳を作り管理するよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出は、それぞれ別に管理されていた。また、通帳の出し入れ簿を作成し、金庫からの出し入れについて管理するよう要請した。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際は、専門員が銀行所定の払出票を作成し、局長が押印するなど複数の職員で確認していた。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

「社協だより」に事業概要を掲載していた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、社協内のサーバーに保管されていた。

また、紙媒体は、鍵付きのロッカーに保管されていた。

●通帳の残高確認について

通帳残高については、支援ごとに利用者に報告するとともに、通帳残高の写しをケース記録に残してあり、事務局長等の確認・決裁を受けていた。

また、預かっている通帳について、リスト化し通帳原本の残高等を専門員・支援員以外の者が定期的に確認するよう要請した。

平成３０年１１月１６日（月）１４：００

行方市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員１名、生活支援員１名。

契約件数は、認知症２件、知的３件、精神１件の合計６件。

研修については、県社協の研修に参加するほか、随時、専門員、生活支援員の間で情報共有を図っていた。

●関係機関などとの連携体制について

行政機関と密に連携を図っていた。

相談のあったケースについて、随時、福祉行政機関等と会議を開催していた。

●ケース記録について

ケース記録は、事務局長の決裁を受けていた。

また、ケース記録に領収書、通帳等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しについては、特に計画の変更を行わない場合でも、見直しの検討をしたという結果をケース記録等に記載しておくよう要請した。

●預金通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印は、それぞれ別の職員が管理し、届出印は事務局長が管理していた。

また、預かっている通帳の一覧表を作成し、通帳等を金庫から出し入れする際は、出し入れ管理簿で出し入れ担当者、時刻等を記録しておくよう要請した。

●払い戻し等について

払い戻しの際は、専門員が銀行所定の払出票を作成し、支援員が金額確認後、局長が確認、押印をするなど、複数の職員で確認していた。

●普及啓発について

「社協だより」に事業概要を年１回掲載していた。

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、社協サーバーで保管されていた。

紙媒体は、鍵付き扉付きのキャビネットに保管されていた。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、支援ごとに利用者に確認を受けているほか、ケース記録にコピーを添付し、事務局長等の確認・決裁を受けていた。

預かっている通帳は、原本とコピーを定期的に専門員、支援員以外の事務局長等に確認してもらうよう要請した。

平成３０年１１月２６日（月）１０：３０

常陸大宮市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員１名、本所・美和支所に担当者１名ずつ計３名。

生活支援員３名（保育士、ボランティア活動者、元民生委員）

契約件数は、認知症高齢者２件である。

昨年度まで年１回 旧基幹的社協管内で研修会を行っていたが、研修ニーズの焦点化が難しいため、今年度から県社協が主催する研修に参加することとした。旧基幹的社協管内での実地検査・打ち合わせ会は引き続き実施している。細かいニーズに対しては、その都度、生活支援員からの相談に応じるなど対応している。

●関係機関との連携について

市の保健師、地域ケアシステム、地域包括支援センターと連携する機会が多い。生活保護担当・精神障害関連の相談が少ない傾向がある。

利用者が少ない要因としては、市内に精神病院がないため、精神障害者からの相談が少ない。また、市内の大規模医療法人・社会福祉法人が法人として利用者に対応しているためだと推測している。地域性から、親族が近隣に居住している方が多いため、新規相談を進めていたケースでも、最終的に親族が対応することが多い。

●ケース記録等について

ケース記録については、事務局長の確認・決裁を受けていた。また、旧基幹社協管内の社協間で６ヶ月に一度実地検査を行い、相互に確認している。

●支援計画の見直しについて

ケースに応じてその都度見直している。

支援計画の見直しについては、特に計画の変更を行わない場合でも、３ヶ月に一度程度、見直しの検討をしたという結果をケース記録等に記載しておくよう要請した。

●通帳残高について

通帳残高については、契約者２件とも５０万円を超えていたため、定期預金化するなど、日常的金銭管理通帳とは分けて管理するように指導した。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳と届け出印は、まとめて管理されていた。通帳受け渡し簿を使用し、出し入れの時刻を記載して管理されていた。金庫については、開錠後は、日中常に開錠されたままとのことであったため、その都度、管理者等が開錠・施錠するように指導した。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際は、本所預かり通帳については、払い戻し票の記入・押印について、出納印管理者・専門員・生活支援員がそれぞれ確認していたが、美和支所預かり通帳については、予め出納印を押印した払い戻し票を保管しており、その都度美和支所の担当者・生活支援員等が金額を記入し、払い戻しを受けていた。払い戻し票にナンバリングをするなどし、枚数を管理するように指導した。

また、事前に払い戻し額の決裁を受ける等はしておらず、支援後のケース記録を稟議し、事後確認を受ける形式であった。特に美和支所に関しては、サービス事業所等から事前に支払額を通知してもらうなどし、なるべく事前に払い戻し票の記入を行い、職員間で相互に確認するように指導した。

●書類等預かりサービスについて

利用者が居ないため、貸し金庫の利用なし。

●普及啓発について

市社協の広報誌、民生委員児童委員協議会定例会での事業 PR、地区の介護支援専門員研究会での事業 PR、生活支援体制整備事業の会議での事業 PR 等を定期的に実施している。また、市社協の HP にも事業内容を掲載している。

●情報セキュリティーについて

紙媒体の文書はキャビネットに保管しているが、鍵はない。電子情報については、共有フォルダに保存しているが、パソコン・共有フォルダ・ファイルにパスワードは設定しておらず、職員であれば閲覧できる環境であるため、パソコンもしくはファイル等にパスワードを設定するように指導した。USB の使用はない。

●通帳の残高確認について

通帳残高確認については、支援の都度ケース記録に記入し、通帳原本にて利用者に報告し、自筆の署名を受けていた。また、ケース記録に通帳の最終ページのコピーを添付し、支援後に内部で稟議、決裁を受けていた。また、６ヶ月に一度、旧基幹的社協管内の社協間で相互に実地検査を行っており、記録を残している。

平成３０年１１月２６日（月）１４：００

大子町社会福祉協議会

●実施体制について

専門員２名、生活支援員５名（元行政職員）。

契約件数は２０件。常勤の生活支援員を１名配置し、複数名を担当しているが、臨時の支援も多く、生活支援員の数については不足感がある。

生活支援員の研修については、県社協の研修に参加するほか、大子町社協全体での講演会に参加してもらうなどしている。

●関係機関との連携体制について

地域包括支援センターや精神科病院と密に連携を図っていた。

●ケース記録について

ケース記録は、事務局長の決裁を受けていた。

また、ケース記録に、領収書等のコピーが添付され保管されていた。

ケース記録については、日常生活自立支援事業以外の職員も含め、全職員に回覧し確認している。

●金銭の出し入れを行った際の確認について

本人に確認していただいてから、ケース記録に利用者からサインをもらっている（自筆のサインであるため押印はしていない）。

●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しについては、定期的（６か月ごと）に見直しを行っている。

●契約前（準備期間中）の預かりサービスについて

大子町社協では、日常生活自立支援事業とは別に、独自の預かりサービスを実施しており、準備期間中に契約が必要な方については、独自サービスにて対応。短期の預かりサービスで、大子町社協金庫にて預かり。契約書を取り交わす。

●通帳残高について

通帳残高が５０万円を超えているケースについは、別口座（定期預金等）に移して預かり書類として管理している。

●通帳、届け出印の管理について

預金通帳及び届け出印は、それぞれ別の職員が管理し、届出印は事務局長が管理していた。

●払い戻し等について

払い戻しの際は、専門員が必要金額についての決裁を受け、銀行所定の払戻票を作成し、事務局長が内容確認後、押印する手続きを取っていた。

●普及啓発について

住民への広報はあまりできていないとの意見が聞かれたので、回覧板等を活用し広報する方法を提案。社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、サーバーに保管しているが全職員が見れる状況で、パソコンにはパスワードが設定されていないため、管理について検討を依頼した。

紙媒体は、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

個人情報の入力をしているＵＳＢメモリを使用していたため、保管には十分気を付けるよう要請した。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、支援ごとに利用者に確認を受けているほか、ケース記録に記録し、事務局長等の確認・決裁を受けていた。

平成３０年１１月３０日（木）１０：３０

笠間市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員２名、生活支援員１７名。

契約件数は６２件あり、半数以上が認知症高齢者であり、また、生活保護受給者も２８件あった。

生活支援員等の研修については、県社協主催の研修に参加するほか、毎年１回市社協独自の研修会を実施しスキルアップを図っていた。

●関係機関との連携について

市の関係各課やこころの医療センター等と連携を図っていた。特に生活保護の関係で市の担当者からの相談が多く、連絡を密に取っていた。

また、毎月開催される包括ケア会議で、関係機関と意見交換を密に図っていた。

●ケース記録等について

ケース記録については、領収書等のコピーを添付されたものが保管されており、事務局長の確認・決裁を受けていた。

「生活状況欄」には、利用者の健康状態など、詳しく記載されていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画は、契約者の状況を見て、随時見直しを行うかどうかの判断を行っていた。

●通帳残高について

通帳残高が５０万円を超えているケースについて、預金残高が徐々に増えていく場合は、別通帳を作り管理するよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

通帳、届け出印はまとめて保管していた。通帳受け渡し簿を使用し、金庫からの出し入れ時刻、担当者等を記載して管理していた。金庫の施錠は、その都度管理者が開錠・施錠していた。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際は、生活支援員が銀行所定の払戻票を作成し、専門員が内容確認後に局長の許可をもらって押印する手続きを取っていた。

また、生活支援員ごとに担当利用者の通帳受け渡し簿を作成・管理し、局長の決裁を受けていた。

各支所の分については、各支所長が通帳・印鑑の管理を行い本所と同様の手続きで、各支所長の決裁により通帳からの払い戻しを行っていた。

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿等で管理していた。

●普及啓発について

「社協だより」に事業概要を掲載していた。

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、社協内のサーバーに保管されており、他のグループからはフォルダ内の情報が見られ

ないような設定がされていた。また、ＵＳＢについては、使用できないよう設定されていた。
書類については、専門員が管理する鍵付き書庫に保管されていた。

●通帳の残高確認について
通帳残高については､支援ごとに利用者に報告するとともに､その記録をケース記録に残してあり、支援の度に担当者以外の者が残高を確認していた。

平成３０年１１月３０日（木）１４：００
城里町社会福祉協議会

●実施体制について
専門員１名、生活支援員２名（民生委員等)。
契約件数は２件であり、高齢の施設入所者であった。
生活支援員の研修については、県社協の研修に参加していた。

●関係機関との連携について
市の関係各課、包括支援センター、施設職員と連携を図っていた。
ケア会議など昨年度は、５回開催した。

●ケース記録等について
ケース記録については、領収書等のコピーを添付されたものが保管されており、事務局長の確認・決裁を受けていた。
金銭の出し入れを行った際の確認については、利用者が高齢でサインが出来ないため、目前で本人の了解のもと代筆で行っていた。

●支援計画の見直しについて
支援計画は、契約者の状況を見て、随時見直しを行うかどうかの判断を行っていた。

●預金通帳と届け出印について
通帳、届け出印はまとめて保管していた。通帳受け渡し簿を使用し、出し入れ時刻等を記載して管理していた。金庫の施錠は、その都度管理者が開錠・施錠していた。

●通帳からの払い戻しについて
通帳から払い戻しをする際は、専門員が銀行所定の払戻票を作成し、局長が確認・押印を行い、生活支援員が払戻しの手続きをしていた。

●普及啓発について
広報誌に年１回事業概要を掲載していた。
社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、パスワード付きのパソコンに保存されており、ＵＳＢは使用していなかった。

書類については、施錠できる部屋の扉付きのロッカーに保管している。

情報漏えいに注意する要請した。

●通帳の残高確認について

通帳残高については､支援ごとに利用者に報告するとともに､その記録をケース記録に残してあり、事務局長等の決裁を受けていた。

平成３０年１２月３日（月）１０：３０

龍ヶ崎市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員３名、生活支援員８名（元教員、元社協職員等)。

契約件数は１８件あり、精神障害者、認知症高齢者の件数が多い。一人の支援員が２～３名を担当していた。

生活支援員の研修については、市社協主催で年約３回の研修会、講演会等を実施しており、スキルアップを図っていた。

●関係機関との連携について

市役所の福祉機関をはじめ、年金関係、税金関係等の部署とも連携し、顔の見える関係を築き連携を図っていた。

また、ケースケア会議を毎月実施し、連携を図っていた。

●ケース記録等について

ケース記録は、事務局長の決裁を受けていた。

また、ケース記録に、領収書等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

利用者からの問い合わせ等、内部でデータ化して情報共有しており、支援の時の参考にしていた。

支援計画の見直しについては、特に計画の変更を行わない場合でも、見直しの検討結果をケース記録等に記載しておくよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

日常生活自立支援事業用の金庫に保管されており、暗証番号により管理されていた。

また、金庫から通帳の出し入れについては、通帳受け渡し簿を使用し、出し入れした職員の押印と時刻を記入し、局長の確認印が押印されていた。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際は、専門員が銀行所定の払戻票を作成し、担当課長が確認及び押印する手続きを取っていた。

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿で管理していた。

●普及啓発について

「社協だより」に年１回事業概要を掲載していた。

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は外付けハードディスクに保存されていた。管理を徹底すると共に、全職員が見られる状況なので、パスワード等を設定するよう要請した。

書類については、鍵付きのファイリングシステムに保管されていた。

●通帳の残高確認について

支援の都度ケース記録に記入し、通帳原本にて利用者に報告し、署名を受けていた。ケース記録には、通帳コピーを添付し支援後に決裁を受けていた。

平成３０年１２月１４日（水）１０：３０

鉾田市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員４名、生活支援員１１名。

契約件数は１７件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。

生活支援員の研修については、県社協等が主催する研修会に参加するほか、毎年、生活支援員を対象に独自に研修を行っていた。

高齢化、核家族化に伴い、利用者が増加している。また、対象地域が広範囲のため、移動に時間がかかり本来のサービスが出来ているのか不安を抱えていた。

●関係機関との連携について

市の関係各課、サービス事業所と密に連携を図っていた。

●苦情受付体制について

第三者委員の設置がされていなかったため、設置するよう要請した。

●ケース記録等について

ケース記録については、事務局長の確認・決裁を受けていた。

また、ケース記録に、領収書等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しについては、契約者の状況を見て、随時見直しを行うかどうかの判断を行っていた。

また、支援休止状態で定期的に訪問していないケースが１件あるとのことなので、訪問確認するよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出印について、それぞれ別職員が管理・保管されていた。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際は、専門員が銀行所定の払戻票を作成し、局長が払戻金額の確認・押印を行っていた。

また、出し入れ管理簿を作成し、金庫から通帳を出し入れする際には、出し入れ担当者、出し入れ時刻等を記載し管理するよう要請した。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

県社協作成のパンフレットを事業所等に配布しＰＲを行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、ＩＤ、パスワードが設定されたパソコン本体に保存していた。

書類については、カギ付きロッカーに保管されていた。

情報漏えいに注意するよう要請した。

●通帳の残高確認について

通帳残高については､支援ごとに利用者に報告するとともに､その記録をケース記録に残してあり、残高を確認していた。

平成３０年１２月１４日（水）１４：００

潮来市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員２名、生活支援員７名（元社協職員等)。

契約件数は２３件あり、認知症高齢者の件数が多い。

生活支援員の研修については、県社協等が主催する研修会に参加していた。

●関係機関との連携体制について

行政機関、包括支援センター等と密に連携を図っていた。

●ケース記録について

認知症高齢者が多く、本人はケース記録の保管が難しいとの理由で、本人に返す分の記録、領収書原本が添付されていた。ケース記録には社協保管分の記録、領収書のコピーを添付し、原本は本人に返すよう要請した。また、本人保管が難しいようであれば、本人用のファイルとして社協でまとめておく等、担当者の負担にならないよう事務処理するよう提案した。

●苦情受付体制について

苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員が設置されていなかったようなので、設置するよう要請した。

●相談記録について

相談があったケースについては、誰が受けても経過等がわかるように相談記録を記載しておいた方が良いのではないかと提案した。

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出印について、それぞれ別金庫に管理にしていた。

また、金庫は番号管理で一部の職員しかわからないようになっていた。

●払い戻し等の手続きについて

生活支援員が銀行所定の払戻票を作成し、専門員が金額確認、局長の許可を得て押印し、払い戻しの手続き行っていた。

また、出し入れ管理簿を作成し、金庫から通帳を出し入れする際には、出し入れ担当者、出し入れ時刻等を記載し管理するよう要請した。

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等について、社協の金庫でたくさん預かっているとのことなので、預かり書類等については、封印し銀行の貸金庫を利用した方が良いのではないかと提案した。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

民生員の会議の場で説明し、ＰＲを行った。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、ＩＤ、パスワードが設定されたパソコンに保存されていた。

書類については、施錠できる部屋のロッカーに保管していた。

情報漏えいに注意する要請した。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、支援ごとに利用者に確認を受けているほか、ケース記録に記録し、事務局長等の確認・決裁を受けていた。

９　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		6	2			7	2
５月			9				9	0
６月	3		2				5	0
７月	1		6				7	0
８月			7				7	0
９月	1		8	1			9	1
１０月			9	1	1		１０	1
１１月			2				2	0
１２月	1		8				9	0
１月			4				4	0
２月	1		4				5	0
３月	1		4	1			5	1
合　計	9	0	６９	5	1	0	７９	5

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
高齢者	1		１４				6	1	4		２５	1
障害者	２８	3	１１				1		2		４２	3
児　童			１１								１１	0
その他	1	1									1	1
合　計	３０	4	３６	0	0	0	7	1	6	0	７９	5

（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	
高齢者	① サービス内容（職員の接遇）	9	3	1		1	4			
	② サービス内容（サービスの質や量）	6	5				1			
	③ 利用料	2	2							
	④ 説明・情報提供	1		1						
	⑤ 被害・損害	2		1			1			
	⑥ 権利侵害	2	1			1				1
	⑦ その他	2		2						
障害者	① サービス内容（職員の接遇）	３１	9	3		2	１６	1		
	② サービス内容(サービスの質や量)	8	5	1			1	1		
	③ 利用料	1					1			
	④ 説明・情報提供	1					1			
	⑤ 被害・損害									
	⑥ 権利侵害									
	⑦ その他	2	2							3
児童（保育所を含む）	① サービス内容（職員の接遇）	4	2				2			
	② サービス内容（サービスの質や量）	3		1			1		1	
	③ 利用料	1	1							
	④ 説明・情報提供									
	⑤ 被害・損害									
	⑥ 権利侵害	3				2	1			
	⑦ その他									
その他	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		1						1
合計	① サービス内容（職員の接遇）	４４	１４	4		3	２２	1		
	② サービス内容（サービスの質や量）	１７	１０	2			3	1	1	
	③ 利用料	4	3				1			
	④ 説明・情報提供	2		1			1			
	⑤ 被害・損害	2		1			1			
	⑥ 権利侵害	5	1			3	1			1
	⑦ その他	5	2	3						4
合計		７９	３０	１１		6	２９	2	1	5

（3）主な苦情と対応状況

	種　別 （事業所）	相　　談　　内　　容	対　　応
1	高齢・家族 （介護老人保健施設）	○ケアマネが変わるときの連絡、理由の説明がなかった。不満を伝えてほしい。 入所中に体調が悪化し、入院となった。その間にケアマネが代わり、退院し事業所に戻るまで何の連絡もなかった。	＜苦情受付担当者に聴取＞ 申出人の苦情に似たケースはあるが、解決しているとのことだった。 ・利用者側の気持ちに沿った対応をしてほしい旨伝え、了解された。
2	高齢・家族 （特別養護老人ホーム）	○責任者の威圧的な発言があり、新しい処方薬の名前を教えてもらえない。 申出人が質問すると責任者は「嫌なら出て行っていいよ」と言った。利用者は思い通りにならないと大声を出してしまうが、申出人には、職員の対応が主に原因していると思える。利用者は事業所の設備、一部の職員の対応が気に入り、継続利用を希望している。	＜施設長に聴取＞ 運営適正化委員会の役割を説明し、処方薬についての説明責任を果たしてほしいと伝えた。 その後、申出人から薬名の説明があったとの報告が入った。申出人が事業所に関与することで利用者と職員の関係が変わったと感じていると相談があった。 ・利用者の意思が優先されると伝え、家族の立ち位置を確認した。
3	高齢・家族 （短期入所療養型介護）	○ショートステイ先で暴力を振るわれた。 障がいのある利用者がショートステイ先で暴力を振るわれた。送迎スタッフや他の利用者からその事実が分かったが、事業所の説明がなかった。今から電話を入れるがどうしたらいいのだろうか。今後も利用を続けるので、匿名で事業者名も言いたくない。	・運営適正化委員会の役割を説明する。事業所に、今回のことが起きた経緯を聴き、納得いかない場合は再度運適に相談するように伝え、了承された。 その後の連絡はない。
4	高齢・職員 （サ高住）	○事業所内の盗難を上司に相談しているが改善されない。 認知症ではない利用者の治療費が最近無くなってしまい、上司に伝えたが上司は「相手にしないで」と言う。事業所内で物品がなくなることも精神的にもきつい。職場を変えるつもりはないので匿名で事業所につなげてほしい。	＜責任者に聴取＞ 現金の紛失については警察に通報し、数日間警察官の聴取があったが、最終的には利用者が取り下げた。今後、個人管理を強化し、部屋の施錠を忘れないことを利用者には伝えた。物品の紛失については把握していないとの事。 ・安心安全な事業所の運営に努めていただきたいと伝えた。
5	高齢・家族 （通所介護）	○介助者がいない。事業所に苦情を伝えてほしい。 現在は別の事業所を利用しているが、前の事業所では入浴時、送迎時介助者がいなかった。歩行器で館内を移動中に転落し負傷したことがあった。繰り返されない様、匿名で事業所に伝えてほしい。報告の連絡は希望しない。	＜事業所に聴取＞ 担当者から該当する利用者はいない。介助が必要な時は介助者をつけるように指導しているが、利用者が一人で歩行器から移動してしまうことはあった。事業所には第三者委員はいないが、社協の第三者委員に相談してもらっても構わないとのこと。
6	高齢・職員 （認知症対応型共同生活介護）	○利用者本位の介護、職員の意見を吸い上げる運営がなされていない。 介護の現場で「あってはいけない」と思うことがある。上司に話しても、申出人の意図を受け止めない。利用者家族がアンケートに改善点を記入しても、現実は全く変わらない。外部評価の聞き取り項目を増やしてほしい。	＜評価機関へ情報提供＞ 申出人の苦情概要を伝えた。担当者から、評価項目以外の点については、調査員としても確認しづらい。参考までに伺っておくとのこと。 ＜事業所苦情受付担当者に聴取＞ 事業所の理念に即し、苦情（匿名）を生かしてほしいと伝え、了解された。
7	高齢・家族 （訪問介護）	○ケアマネが疲れ切った様子でサービス計画の説明中にボーっとしている。ケアマネの休みが多く、相談したい時に相談できない。	＜事業所職員に聴取＞ 気を付けたいとの返答があったが、その後責任者から連絡が入り、該当する利用者は現在いないこと、１年以上前から同様な苦情が入り、予想される申出人は精神の障害があり、利用者はすでに亡くなっているとの事。
8	高齢・家族 （認知症対応型共同生活介護）	○利用者の入所中の状況を教えてもらえない。 入所当初から、申出人は利用者に会わせてもらえず、市役所の職員が定期的に健康状態を報告してくれていた。最近、報告がない。事業所に連絡しても取りあってもらえないので市役所に訊いてほしい。	＜市役所に聴取＞ 利用者は認知症で、キーパーソンになる人が、申出人以外の人で、申出人を利用者に会わせたくないと主張したため、入所当時から市役所職員が対応し、申出人に近況報告を入れていた。数日中には職員が報告するとの事。 ・申出人に報告し、了解された。その後職員が報告した事を確認した。
9	高齢・家族 （通所介護）	○職員の対応に問題がある。 事業所は、２階がサ高住、１階がデイサービスの施設である。２階の利用者が、利用日ではないのにデイサービスを利用しようとしていたところ、職員と利用者が言い合いになり、最終的に職員が利用者を力ずくで引っ張って行った。福祉に携わる人として、恐怖感を持たせる対応は問題である。市役所の福祉課にも話した。匿名で事業所に伝えてほしい。	＜管理者に聴取＞ すでに市役所職員の訪問があり、当事者である利用者の問題等を説明し、今後対応には気を付けると話したところだったとの事。 ・職員の対応が、当事者ばかりでなく、周りにいる利用者それぞれに影響することを伝え、配慮を促した。
10	高齢・本人 （住宅型老人ホーム）	○事業所の浴槽の湯水が汚くて入れない。又湯が出ない時がある。担当者に言っても改善しない。事情は分からないが、ドアの外に鍵がついていて出られない利用者がいる。火災などの緊急時が心配である。匿名で事業所に伝えてほしい。	＜事業所に聴取＞ 給湯器の設定を早めに変えてしまい、申出人には迷惑をかけた。既に謝罪し繰り返さないように努めている。他の利用者で認知症が進み、事業所内でトラブルを起こし、担当ＣＷに相談しながら対応をしている利用者がいるとの事。 ・利用者の立場に添った対応をお願いする。認知症の利用者への対応については、家族への説明、同意を得て対応する事を助言した。 ・申出人へ報告した。回答はいつも同じとの不満を話されたが、今回は終わりにしたいとのことだった。

	種　別 （事業所）	相　　談　　内　　容	対　　応
11	高齢・家族 （ケアハウス）	○利用料の請求内容に納得がいかない。 　入居後、治療の為1週間入院し、その後認知症が進んだため、別の事業所に移った。最近送られてきた請求書には入所時の保証金が部屋のリフォーム代に回され、食べていないのに入院時の食事代と、掃除代までが加算されていた。事業所に問い合わせると「説明しましたよね」と言われた。	・事業所には、法律的に第三者委員が設置されていると予想されるため、まず事業所の苦情解決体制の利用を助言した。申出人から経営陣に問題があるとの言葉があったが、納得いく説明を事業所に求めるよう再度助言し、「やってみます」との返答があった。
12	障害・本人 （就労継続支援Ａ型）	○事業所内で弁明の機会が欲しい。退職はしたくない。 　事業所内でほかの利用者と口論になり、申出人が大声を出してしまったことから休むように言われ、その後話し合いを持ち、退職を勧められたが、復帰したい。何もしないでいる事から障害に影響が出てきている。他の機関にも相談しているが運適からも事業所に伝えてほしい。	＜サ管責に聴取＞ 　今までにも複数回同様なことがあった為、現在検討中であるとのこと。 ・申出人の障害への配慮を依頼した。 ・申出人に事業所につなげた旨を伝えた。申出人から事業所マネージャーと話せるようになったとの事。 　その後マネージャーから、話し合いの結果、申出人了解の上退職することになったとの連絡が入った。
13	障害・本人 （就労継続支援Ａ型）	○事業所を退職したいのに退職させてもらえない。丁寧な説明がほしい。 　申出人は、転居のため、前月初めに退職希望を事業所に伝えた。その後精神的に不安定になり退職を早めたいと言ったところ、医師の診断書と休職願いを提出するように言われた。片づけもありすぐに退職をしたい。	運営適正化委員会の役割を伝える。申出人から、医師やSWに相談しているのでその結果を待ってみるとの返答があり、話をして気持ちが落ち着いてきたとの事で、終了となった。
14	障害・本人 （居宅介護）	○事業所の廃業を突然言われた。廃業後、契約書を返してもらいたい。 　事業所の代表から、２週間位前にその月一杯で事業所を廃業すると突然言われた。事業所が持っている契約書を返すか、市役所に預けるかして代表が個人的に所持するのはやめてほしい。あと２回訪問介護サービスを受けるので匿名でお願いしたい。	＜事業所に聴取＞ 　代表から、経営難で廃業することになり利用者には申し訳なく思っている、契約書は利用者が希望すれば返却したいと思っているとの事。 ・申出人に、事業所に連絡した旨を伝え、契約書は希望者には返すと代表が話していたことを伝え、了解された。
15	障害・本人 （その他）	○障がい者に対する職員の対応を直してほしい。 　申出人は、現在身体障害者手帳所持、パニック障害、進行性癌があり、生活保護と内職で生計を立てている。長女は今春高校に入学した。長女の為に就学資金を借りたが、職員から使途について疑いをもたれた。電話口での強い口調、笑い、居留守などをされ、福祉に携わる人の対応ではないと感じている。	＜生活保護担当者に聴取＞ 　申出人と面接し、相談を受けるとのこと。 ＜事業所に聴取＞ 　申出人への対応については、すでに訂正し謝罪している。今後、生活保護担当者と連携し、配慮しながら対応する。 ・申出人に生活保護担当者と事業所の返答を報告し、了解を得た。
16	障害・本人 （居宅介護）	○事業所の担当者が変わり、支援内容が引き継がれず不安になっている。 　計画相談の書面に家事援助内容が違って書かれている事が分かった。体調を崩しているときに、四者面談（利用者、障害福祉担当者、サービス管理責任者、計画相談担当者）をするとの話があったが、精神的負担を強く感じ、断った。	＜事業所に聴取＞ 　申出人の苦情内容を伝え、苦情受付担当者の名前を聞いたところ、事業所への相談を勧めてほしいとの返答だった。。 ・申出人から再度連絡があり、事業所の担当者に相談しようと思うとの回答があった。
17	障害・本人 （就労継続支援Ｂ型）	○どの作業所でもうまくいかない。職員との関係が悪い。 　他の利用者が申出人に「犯罪行為」をしても職員は「流せ」「近づくな」と言い、相談しても申出人の被害妄想、幻覚等にされてしまう。長い間事業所には行っていない。事業所への連絡は望まない。連絡しても「他に行け」と言われるだけだ。	・傾聴し、運適の役割を伝えたが、突然電話が切れた。その後の連絡はない。
18	障害・本人 （就労継続支援Ａ型）	○職員に対して不信感がある。 　以前通所していた事業所の担当者から連絡があり、現在の状況をいろいろ聞かれた。事業所を辞めたのに、いろいろ質問してくることに不信感をもった。その電話でのやり取りがモニタリングだったらしく、書類を郵送すると担当者が言ったが、１週間しても届かない。事業所に苦情を伝えてほしい。	＜事業所相談受付担当者に聴取＞ 　郵送が遅れていることは申し訳なく思っている。申出人は、退所時、相談支援事業所は変えずに同じ担当者を希望したため、関わりが続いている。定期的にモニタリングを行っている。手紙を添えて書類を郵送する。今から申出人に電話を入れる。 ・申出人に報告の電話中、片頭痛の症状を訴え、突然電話が切れた。 ・再度事業所に連絡し、申出人の体調を報告し、精神面を配慮しつつ、対応してほしいと依頼する。 ・翌日、申出人の友人から問い合わせがあり、状況を説明し、了解された。
19	障害・本人 （就労移行支援）	○送迎バスの運転手の危険な運転を止めさせてほしい。 　申出人は左目が見えない視覚障がいがあり、事業所にはバスで通所している。運転手が、運転中に携帯電話を操作していて、青信号に気づかず、急発進、急ブレーキをかけたり、さらに信号無視をする時もある。施設長にも話しているが改善されない。事業所に伝えてほしい。	＜事業所に聴取＞ 　申出人は、長期間同じ運転手が運転する送迎バスを利用しているが、最近になり運転の仕方について過敏になり「(運転手を)辞めさせろ」と要求している。安全運転への注意喚起、指導は今後も継続していく。 ・申出人に、事業所に苦情を伝えたことを連絡し、了解された。
20	障害・家族 （施設入所支援）	○成年後見人の司法書士に不信感を持った。どこに相談できるのか。 　利用者は重度の障がいで、長期間施設に入所している。成年後見人の司法書士から、申出人へ、末期がんになった親の診断書提出の依頼と、お見舞金が郵送されてきた。利用者は少額の収入と年金を貯蓄しているが、見舞を考える能力はない。	司法書士会リーガルサポート、家庭裁判所が相談窓口になることを情報提供した。申出人から相談してみるとの返答があった。

	種　別 （事業所）	相　　談　　内　　容	対　　応
21	障害・本人 （就労継続支援Ａ型）	○身体と精神のそれぞれの障がいがあるのに障害者枠が一括りになっている事に納得できない。 障害種別により生き方が違うのに障害者枠が一括りになっている。就労支援事業を利用中の対策などについて回答してほしい。	事業所の苦情解決体制について情報を伝え、運営適正化委員会の役割を説明する。事業所は法律に従って運営されているので、障害種別からくる問題に対し、事業所は問題に向き合い、問題のない事業を運営しなくてはならないと伝える。障害者の生の声が法律改正時に生かされることが重要であると伝える。まず事業所の苦情受付担当者に具体的な問題について相談するよう助言する。
22	障害・職員 （就労支援）	○事業所の解錠時間前に出勤してくる利用者への対応に悩んでいる。 事業所の入り口は、直射日光が当たり、雨の日は遮るものがないためびしょ濡れになる。解錠する前の数十分間、利用者が立っている。利用者の中には、持病のため就労前に着席して休みたいと言う理由で、早く出勤してくる。事業所に相談しても対応してくれない。	申出人の不安を上司や利用者家族に話し、協力を促したり、持病が理由であれば、サービス管理責任者に利用者自身が個別に相談するよう勧めてみたらどうだろうかと伝える。
23	障害・本人 （重度訪問介護）	○高齢のヘルパーの対応に、疲れてしまう。 申出人は車いす生活で、家事援助サービスを利用している。ヘルパーは７０代で、話し好きである。健康そうだが、体力が続かないと愚痴が出る。事業所に相談し、来月から若いヘルパーが週１回来ることになり、その後高齢のヘルパーは退職となる。次回の訪問時、どんな対応を取ったらいいだろうか。	傾聴する。福祉サービスを利用中のみの人間関係であることを確認する。仕事の進退については触れずに、日常的な会話を交わす程度でいいのではないだろうかと伝え、「やってみる」とのことだった。
24	障害・本人 （居宅介護）	○ヘルパーが炊いたご飯に何回も髪の毛が入っている。事業所に相談しても改善されない。 精神障害があり、一人で生活している。以前髪が入っていた事実があったので、不安が先立ち、また入っていると思ってしまう。ヘルパーが「大丈夫」と言ったご飯を今日食べようとすると、腐っていた。事業所に苦情を伝えてほしい。	＜苦情受付担当者に聴取＞ 申出人は季節の変わり目になると苦情が多くなる。相談支援事業所に入ってもらい対応するとのこと。 申出人に事業所に伝えた事を報告した。事業所を変えたいとの事から、相談支援事業所に相談し、申出人の希望を話してみたらどうかと伝え、了解された。
25	障害・家族 （施設入所）	○事業所が、利用者を外出させない理由を知りたい。 利用者は重度の知的障害と、てんかんの持病がある。ストレス解消と高齢の祖父に会わせたいと考え、週１回の外出が一旦許可されたがその後月１回に変更されてしまった。理由として、外出後利用者が情緒不安定になること、他の利用者からの質問（なぜ利用者だけ外出できるのか）に職員が対応するのが大変なことを挙げている。家族が要望を強めると退所させられてしまう不安がある。	利用者の入所は事業所との契約で成立しているので、話し合いを持つことで、退所を強要されることはないと話した。外出についての家族の希望、その理由について明確に事業所に伝えること、希望が通らない時は、納得いく説明を求めることが重要であると伝える。将来的に帰宅を希望しているのであれば、その希望を事業所に伝えるよう助言する。 運営適正化委員会の役割を伝える。申出人から、事業所との話し合いの後、必要であれば再度相談したいとの返答があり終了となった。
26	障害・本人 （就労継続支援Ｂ型）	○障がい者に対する差別を感じる。市、県、事業所に伝えてほしい。 申出人は視覚障害、身体障害等がある。就労中、作業が遅い利用者に対し、職員が「遅い」と強い調子で言い、その利用者は話をしなくなった。障がい者への優しさがないと思う。障害福祉の会議の中でも出席者が「白杖」を「棒」と表現することは、「差別的だ」と感じる。県は「ヘルプカード」の普及に努めているのだろうか。事業所、市、県に苦情を伝えてほしい。	苦情解決体制について確認する。運適の役割を伝え、事業所、市、県に事情聴取すると伝え了解される。匿名を希望。 ＜市担当者に聴取＞ 配慮して対応したいとの事。 ＜事業所に聴取＞ 作業に慣れてきたので、前月より多い数を目標にした。利用者に分かるように説明し、無理の無い業務につなげてほしいと伝え、了解された。 ＜県障害福祉課に確認＞ ヘルプカードはH31年4月から予算化されている。現在はＨＰから印刷できる。 ・申出人へ報告の連絡を入れた。
27	障害・本人 （就労継続支援Ａ型）	○職員の対応が悪い。苦情を代表者に話してほしい。 職員から「邪魔だから帰れ」と言われ、家族に連絡し帰宅した。事業所のトイレが一つしか使用できない事、休みを取るのにも社長の許可が必要で取りずらいこと、利用者の個人情報への配慮が不足している事を事業所に伝えてほしい。事業所には匿名を希望。	＜事業所に聴取＞ サ管責から、上司に伝え「対応する」との返答があった。 ＜相談支援事業所相談員に聴取＞ 直近で行われた会議で申出人は継続利用の意思を明確に示した。トイレ等の苦情は事業所に伝えてある。 ＜申出人に報告＞ 前日長期の休暇、自己退職を勧められたが、申出人には「仕事は仕事」と割り切れる。相談支援事業所には継続した対応をしてほしいとの事。 ＜相談支援事業所に報告＞ 申出人の障害に添った、継続的な支援を依頼し、了承された。
28	障害・その他（その他）	○行政が民間機関に委託し行っているカウンセリング相談のカウンセラーに謝罪を求めたい。どこに相談したらいいか。 申出人はカウンセラーの言葉に精神的に傷つき、謝罪を強く求めている。傾聴することはできるが、具体的な要求には応じられない。運営適正化委員会を申出人に情報提供してもいいだろうか。	行政に相談するよう助言した。 ・その後職員から再度連絡が入った。申出人が精神障害者保健福祉手帳を所持し、精神的な問題を抱えている事、以前も行政に相談したが対応が思うようでなかった事が話された。 専門機関への相談の必要性、再度、行政へ相談を伝えた。
29	障害・本人 （就労継続支援Ａ型）	○事業所内で他の利用者から暴力を振るわれた。事業所の対応、労働環境に問題がある。 申出人は、職員の目前で、他の利用者からイスを投げつけられ、負傷した。一時間以上経過した後、サ管責が病院に搬送し、頸部挫傷等の診断を受けた。事業所から労災にならないと言われた。 事業所の環境は、定員をオーバーして利用者が在室し、利用者には苛々する環境である。	運営適正化委員会は、障がい者の就労支援を目的とする事業所のあり方に問題があると予想され、社会福祉の増進の視点から、県の調査、指導の必要ありと判断し、知事通報をした。
30	障害・本人 （共同生活援助）	○自由になるお金を渡されず息苦しさがある。担当者に要求しても渡してくれない。 障害年金は支援員から受け取っている。支援員は貯金を優先に考え、申出人が、今希望するお金を渡してくれない。自由になるお金が欲しい。	＜事業所担当者に聴取＞ 障害年金とＢ型事業所の収入があるが、貯蓄がなく、親の香典さえも出せなかった。たばこ代、携帯代がかかり、さらに毎日金銭の要求がある。いくら話してもわかってもらえない。申出人と複数の職員で話し合いを持ち、使い方について工夫してほしいと伝えた。申出人の納得を得られるように説明することを助言し、対応に努めたいとの事だった。 ・申出人に報告し、了解された。

	種　別 （事業所）	相　　談　　内　　容	対　　応
31	障害・本人 （就労継続支援Ａ型）	○茶話会費の使途が不明で、退職時返金されず納得できない。 　数年間通所していたが、毎月給料から茶話会費がひかれていた。その後互助会費に変わったが、利用者からの反対があり、名目は変わったが、その後も引き落とされていた。退職時、返金できるのか尋ねると、職員は対応がはっきりしたら連絡すると返答した。その後問い合わせると「辞めた人には何の権利もない」と言われ、納得いかない。返金してほしい。	＜事業所担当者に聴取＞ 　茶話会費から互助会費に変更した際、規約を設けたが、廃止の時の取り決めを記載していなかったので、社労士に相談している。申出人への返金の選択肢も含め、申出人と話し合いたいと考えている。申出人は電話での対応は精神的に不安定になってしまうと話している為、運適から申出人へ伝えてほしい。 ・申出人へ担当者の意向を伝える。メールか電話で担当者に連絡するとの返答があった。
32	障害・家族 （就労継続支援Ｂ型）	○施設長の態度、職員の対応が悪い。 　利用者に対し、挨拶をしない、差別する等の「パワハラ」を行う。事業者や市役所に相談したが改善されず、かえって対応がひどくなった。事業所を指導してほしい。	運営適正化委員会の役割を伝える。事業所の指導に関しては県障害福祉課が対応している事を伝える。「今から相談してみる」と話し電話が切れた。
33	障害・家族 （相談支援）	○就労体験後の契約に、相談員が消極的で対応が悪い。 　利用者は就労経験がなく、精神安定剤を服用している。住所地は交通の便が悪く、離れた場所の事業所ではあるが、申出人が送迎をして、5日間体験をした。その後契約を進めようとしたが、相談員が契約を進めない。事業所の社長にその理由を聞きたいので、運適から伝えてほしい。	その後、申出人から、「少し考えてみる」との連絡が入った。事業所には連絡しないでほしいとのことだった。
34	障害・本人 （就労継続支援Ｂ型）	○工賃支払いの連絡がない。 　前月分の工賃が振り込まれていないので、事業所から申出人へ連絡してほしい旨を運適から事業所へ連絡してほしい。その後の結果を報告してほしい。	＜事業所に聴取＞ 　工賃は用意してあるので、渡し方について申出人と相談したいとの事だった。事業所から申出人へ連絡を入れるとの事。 　申出人に事業所の意向を報告した。その後工賃は手渡されたとの事。
35	児童・家族 （保育所）	○延長保育の取り下げの手続きが分からず、延長料金の請求が来てしまったがどうしたらいいのだろうか。 　延長保育の申し込みはケータイのアプリから申し込みができた。延長時間を短縮したのに、請求書には同様の延長料金になっていた。事業所に聞くと変更時取り下げ書を提出しなければならなかったとの事。取り下げの期日、文書での提出について、職員は説明したと言うが申出人は覚えていない。	事務担当者に話したとの事だったので事業所の苦情受付担当者、園長にも話してみるのはどうかと伝えた。今後同じことが起きることが予想されると伝え、簡単にできるアプリの申し込み時、取り下げ書についても注意書きするなどの対策が必要ではないかと提案した。申出人から、「園長先生に話してみる」との返答があった。
36	児童・家族 （児童発達支援）	○職員が虐待のようなことをしている。 　水遊びが嫌いな利用者（3歳）に向けて、ある職員が、水圧の高いホースで長時間水をかけた。事業所では利用者が3回罰則を受けたら行事に参加させない決まりを作っていた。申出人は事業所の他の職員からその事実を知らされた。市役所に通報し、その後事業所と話し合いを持ったが職員間の捉え方に違いがあり、行政の指導の必要性を感じた。	運営適正化委員会は、虐待をする職員を容認する事業所自体に問題があると判断し、社会福祉法第86条により、県知事へ通報することとした。
37	児童・家族 （放課後等デイサービス・児童発達支援）	○経営者が利用者を虐待する。 　申出人が利用日を固定しないことから、経営者との関係が悪化し、利用者への対応がひどくなったと感じている。利用者が仲間外れをしたと誤解し、二人の職員が周りを取り囲んで強い調子で責めた。保育所から事業所まで送迎があるが、炎天下の中、エアコンをつけない車に置き去りにされた。偶然早めに迎えに行った申出人が車から連れ出し、大事には至らなかったが、市役所には相談している。事業所に改善を要求したがが改善されない。	運営適正化委員会は、利用者への、身体的、精神的虐待の恐れありと認め、県知事に対し通知すべきであると判断し、知事通知した。
38	児童・家族 （保育所）	○退園の理由が分からず、話し合いを持ちたい。 　申出人の妻の勤務地のある市の保育園に二人の子どもを通園させていた。住所を変更しても、通園できると思っていたが事業所から突然通園できないと言われ、理由を教えてもらえていない。第三者委員からは事業所と申出人で話し合ってほしいと言われ、園長からの連絡を待っている。 　しばらくして申出人から再度電話があった。現在転居先の事業所に子どもたちは通所し落ち着いている。時々前の友人たちの事が話題になる。別れのあいさつもなく、教育者の資質を疑う対応だ。事業所に退園理由を聞きたい。	＜事業所に聴取＞ 　申出人とは話し合いを重ねてきたが、長時間の電話が運営に影響するまでになった。申出人の思いが通らないと、訴訟問題だと主張され、事業所は弁護士に相談し対処している。最後に面会してから時間が相当立っているので、事業所から申出人に係ることはないとのこと。 ・申出人に事業所の返答を伝え、終了となった。
39	児童・家族 （母子生活支援施設）	○事業所と話し合いの場を持ちたい。 　入所時の面接で、申出人は個人情報は流さないでほしいと口頭で依頼したが、市と児童相談所に申出人が精神科に通院している事を無断で流されていたことが分かった。事業所との契約も一方的に切られ、居室に私物が残されていると思うので確認したい。児童相談所には審査請求を出したが反論書が届いた。事業所は市役所が間に入らないと応じられないという。	＜市役所へ聴取＞ 　弁護士対応を含め検討中のケースである。最善を尽くしているが申出人が納得しない。これ以上話し合いはできない。 ＜事業所へ聴取＞ 　行政主導で入所し、その後の事も行政が担当した。退所後申出人から頻繁に電話が入り、警察に相談中。事業所は対応できない。 　運営適正化委員会は、行政が対応している苦情相談には、委員会の範疇を超える為対応することはできないとした。 　申出人へ報告し了承された。
40	児童・家族 （保育所）	○面接時、事業所担当者から侮辱され、気持ちが収まらない。 　申出人の夫と子が通った事業所に、下の子も入園させたいと思い面談が行われた。面談の中で、過去の事業所との「いざこざ」が繰り返し話題にされ、最終的には、「市役所には相談しないように」、事を荒げる夫の「性格を変えるように」と言われた。申出人は侮辱された、人格を否定されたと感じた。過去の利用者のけがや行事について、事業所の説明が不十分だったことへの不満が思い出されるとの事。	運営適正化委員会では、事業所と利用者の日常的なコミュニケーションを心がけること、事業所として、できることできないことを文書等を通して明確に伝える事、説明の仕方については利用者が納得いく説明に努める事について意見が出された。 　事業所代表者から、第三者委員に相談し、対応を検討中との報告を受けた際、運営適正化委員会の意見を伝え、今後の運営に活かしていただきたいと伝え、了承された。

研 修 会 報 告

平成３０年度

福祉サービス苦情解決研修会

講　演　「利用者が主人公となるために　～権利擁護と施設支援～」

講　師　　茨城県社会福祉士会　会長　竹之内　章代　氏

日　時：平成３１年２月２６日（火）
会　場：小美玉市小川文化センター　大ホール

平成３０年度

福 祉 サ ー ビ ス
苦 情 解 決 研 修 会

期　日　　**平成３１年２月２６日（火）**

会　場　　**小美玉市小川文化センター　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 副会長　森戸　久雄
	日程説明
１３：４０	**講　　演**　『利用者が主人公となるために～権利擁護と施設支援～』 講師：東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科准教授/ 一般社団法人茨城県社会福祉士会 会長　竹之内 章代 氏
１５：３０	**質　　疑**
１５：４０	**閉　　会**

講師プロフィール

竹之内 章代（たけのうち あきよ） 氏

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、東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科准教授、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「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。

利用者が主人公となるために
～権利擁護と施設支援～

東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科准教授
一般社団法人茨城県社会福祉士会会長
竹之内章代

本日の内容

1. 施設や事業所における支援とは何か
2. 苦情と権利擁護
3. 苦情から学ぶ～利用者中心の支援とは何か

施設や事業所における支援とは何か

私たちの仕事とは～社会福祉法から

・第3条　福祉サービスの基本理念

福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は,福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとし、良質かつ適切なものでなければならない。

私たちの仕事とは～社会福祉法から

・第4条　地域福祉の推進

・地域住民、社会福祉を目的とする事業を経営するもの及び社会福祉に関する活動を行う者（以下「地域住民等」という）は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されるように、地域福祉の推進に努めなければならない。

・2　地域住民等は、地域福祉の推進に当たっては、福祉サービスを必要とする地域住民及びその世帯が抱える福祉、介護、介護予防（略）、保険医療、住まい、就労及び教育に関する課題、福祉サービスを必要とする地域住民の地域社会からの孤立その他の福祉サービスを必要とする地域住民が日常生活を営み、あらゆる分野の活動に参加する機会が確保される上での各般の課題（以下「地域生活課題」という。）を把握し、地域生活課題の解決に資する支援を行う関係機関（以下「支援関係機関」という。）との連携等によりその解決を図るよう特に留意するものとする。

私たちの仕事とは～社会福祉法から

・第5条　福祉サービスの提供の原則

・社会福祉を目的とする事業を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、地域福祉の推進に係る取組を行う他の地域住民等との連携を図り、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

私たちの仕事とは～あなたの事業所や法人では

・どのような理念のもとに法人や事業所はつくられましたか？

・どのような社会的な使命を法人や事業所はもっていますか？

・どのような職業倫理をもってはたらいていますか？

あなたの事業所や施設では何を大事にしていますか？

・利用者中心や利用者本位の視点～具体的には、施設内でどのようなことを指していますか？

・利用者の立場に立って考えること～ひとりよがりになっていませんか？わかったつもりになっていませんか？

・一人の人間として、尊い存在として遇する～心の片隅に優越感や差別的な感情がありませんか？同じ人間として。「もしも自分だったら」「家族だったら」の思いでかかわれていますか？

苦情と権利擁護

苦情とはなにか

苦情とは

自分が他人から害を受けている状態などに対する不平の気持ち

小さな苦情から取り返しのつかない虐待へ

- 行動障害がある利用者に対して、知識や技術がないままに、暴力や暴言などで押さえ込んで黙らせることをする。
- 本人の障がいが重く、どんなかかわりをしても訴えられる事がない。あるいは親族も家に戻されては困るので何があっても訴えないからと、暴力的な差別的なかかわりを続ける。
- これらのかかわりが常態化し、「うちのやり方だから」と新人にも強要するあるいはそのような雰囲気が蔓延している。
- 職員同士で支援に対して話し合える雰囲気がない。

など

虐待などの権利侵害が起こらないために

・法人や事業所としての取組

職員にとって働きやすい職場であるか

職員同士がよい雰囲気で働けているか

過重な負担のかかっている職員がいないか

十分な賃金と休息が提供できているか　　など

虐待などの権利侵害が起こらないために

・福祉の専門職としての自覚と取組
　専門職であるプロとしての仕事ができているか
　やりがいを感じて仕事ができるか
　プロとしての知識や技術が習得できているか
　専門的な職業倫理に裏打ちされた支援であるか　　など

職員一人一人ができること

※利用者を一人の尊厳をもつ人として理解する
　「どのような価値感をもって仕事に臨むか」

※対応の難しい利用者への対応の技術などを習得する
　「支援技術を常に磨いているか」

※最新の情報や知識などを知っているか
　「情報や知識を集めて学んでいるか」

組織として取り組むべきこと

※苦情解決委員会
（苦情受付担当、苦情解決責任者、第三者委員）
※第三者委員の定期的な訪問や相談機会の確保
※施設や福祉オンブズパーソンなどの施設訪問
※第三者評価の実施
※利用者主体の当事者会（自治会）との定期的な話し合いなど意見交換の場の確保
※利用者のケース検討会の開催
※ヒヤリハット事例の検討
※事故報告とその検討
※虐待対応マニュアルの整備
　　等

苦情から学ぶ

苦情にはどんなものか

□当然行われると思っていたサービスが行われない

□サービス提供者の態度や言葉遣いなど接遇が悪い

□サービス提供側によって、サービス利用者の権利が侵害されている

□サービス提供者が判断や決定をしてサービスが提供されている
など

苦情が発生する要因には・・・

□お互いの意思の疎通が上手くいっていないため

□契約などの説明が十分にされていないため

□利用者を唯一無二の存在として尊重していないため

□日常の支援に張り合いがなく、惰性でおこなっているため
など

苦情から何を学ぶのか

①私たちの仕事を振り返る、見直すきっかけになるような事柄が含まれているから

②虐待を予防できるような小さな権利侵害が潜んでいるから

③事故を予防できるようなヒヤリ・ハット事例とも言うべき事柄がふくまれているから

自らの仕事を振り返る

・職員のことばづかいが悪い、言い方がきつい

・利用者を大人であるのに「〇〇ちゃん」「〇〇くん」と呼んでいた

・支援者が約束の時間になんの断りもなく遅れてきた

・洋服にご飯粒がついていたことに気づかなかった
など

虐待を予防する

・人前で叱責された～心理的虐待のおそれ

・自分だけ何もしてもらえない、対応してもらえない～ネグレクトのおそれ

・着替えている時、裸の写真をスマホで撮られた～性的虐待のおそれ

・どうして工賃が自分はもらえないのかわからない～経済的虐待のおそれ

・施設のいたるところに鍵がかかっているので自由に出入りができない～身体拘束＝身体的虐待のおそれ

事故を予防する～安全な場の確保

・けがをしたが、その状況をきいても職員がだれもしらない

・施設の敷地にある点字ブロックに、自転車がおかれていた

・雨が降った後の滑りやすい床であるにもかかわらず、利用者に付き添っている職員がいない

苦情を活かす

□苦情をどのように支援にいかしていますか？

□職員で共有して再発防止に役立てていますか？

□苦情解決した内容を利用者や家族と共有化していますか？

□事例検討などの職員間で共有する時間が職務の中に取り入れられていますか？

利用者が主人公になるために

・あなたは、「何のために」仕事をしていますか？

・あなたは仕事に誇りが持てますか？

・あなたがかかわる利用者の方々は、笑顔で、いきいきと暮らしていますか？

・あなたの事業所や施設は、社会に対してどのような使命を果たしていますか？

平成３０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３１年2月２６日（火）１３時３０分～１５時４０分
（受付：１２時４５分～）

４　会　場　　小美玉市小川文化センター（アピオス）　大ホール
〒３１１-３４２３　小美玉市小川２２５

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１，２００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　　１２時４５分　受付開始
１３時３０分　開会・あいさつ
１３時４０分　「利用者が主人公となるために～権利擁護と施設支援」
講師　茨城県社会福祉士会　会長　竹之内章代　氏
（東北福祉大学　総合福祉学部社会福祉学科　准教授）
１５時３０分　質疑・応答
１５時４０分　閉会

９　申し込み方法　県社協のホームページにある「参加申込書」をダウンロードし必要事項を記載のうえ、平成３１年2月１５日（金）までに、郵送又はＦＡＸ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→「施設・利用者支援」にある「福祉サービスの苦情相談」→ページ下部にある「福祉サービス苦情解決研修会」に掲載。

FAX での申し込みの場合は、必ず事務局に受信確認をお願いします。

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
TEL　029（244）3147　　FAX　029（241）1434

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、公共交通機関をご利用ください。**

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　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３３

２　事業者段階における「苦情解決」の体制整備について　・・・・・・・・・　３８

３　社会福祉法第２条に規定する社会福祉事業　・・・・・・・・・・・・・・　４５

障 第 ４ ５ ２ 号
社援第１３５２号
老 発 第 ５ １ ４ 号
児 発 第 ５ ７ ５ 号
平成１２年６月７日

（ 一部改正）
雇児発０３０７第１号
社援発０３０７第６号
老発０３０７第４２号
平成２９年 ３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 健 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１２年６月７日法律第１１１号）の施行に伴い、社会福祉法第８２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２２年法律第６７号）第２４５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６５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

○　自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。

○　このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。

○　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ことが重要である。

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、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、運営協議会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、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表する。

平成 12 年 6 月 26 日

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」等に実績を掲載し、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）

<table>
<tr><td colspan="2">受付日</td><td colspan="2">平成　　年　　月　　日（　　曜日）</td><td>苦情の発生時期</td><td>年　　月　　日</td><td>受付 No.</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">記入者</td><td colspan="2"></td><td>苦情の発生場所</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">申出人</td><td>氏名（ﾌﾘｶﾞﾅ）</td><td colspan="2"></td><td rowspan="2">住所</td><td colspan="3" rowspan="2">℡</td></tr>
<tr><td>利用者との関係</td><td colspan="2">本人、親、子、
その他（　　）</td></tr>
<tr><td colspan="8">申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入</td></tr>
<tr><td rowspan="2">苦情の内容</td><td>相談の分類</td><td colspan="6">①ケアの内容に関わる事項　②個人の嗜好・選択に関わる事項　③財産管理・遺産・遺言等　④制度、施策、法律に関わる要望　⑤その他（　　）</td></tr>
<tr><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>申出人の希望等</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>備考</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="2">申出人の要望</td><td colspan="6">□話を聞いて欲しい　□教えて欲しい　□回答が欲しい　□調査して欲しい
□改めて欲しい　　□その他［　　］</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">申出人への確認</td><td colspan="6">第三者委員への報告の要否　　要□　　否□　確認欄［　　］</td></tr>
<tr><td colspan="6">話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否　要□　　否□　確認欄［　　］</td></tr>
</table>

［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①裏］

［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８２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、○○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
〇救護施設
〇更生施設
〇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
〇生計困難者に対する助葬事業
〇乳児院
〇母子生活支援施設
〇児童養護施設
〇障害児入所施設
〇児童心理治療施設
〇児童自立支援施設
〇養護老人ホーム
〇特別養護老人ホーム
〇軽費老人ホーム
〇障害者支援施設
〇婦人保護施設
〇生活保護法第３８条第５項に規定する授産施設
〇社会福祉法第２条に規定する授産施設（事業授産施設）
〇生活福祉資金貸付事業

第２種社会福祉事業
〇無料低額宿泊事業
〇宿所提供施設
〇認定生活困窮者就労訓練事業
〇障害児通所支援事業
〇障害児相談支援事業
〇児童自立生活援助事業
〇放課後児童健全育成事業
〇子育て短期支援事業
〇乳児家庭全戸訪問事業
〇養育支援訪問事業
〇地域子育て支援拠点事業
〇一時預かり事業
〇小規模住居型児童養育事業
〇小規模保育事業
〇病児保育事業
〇子育て援助活動支援事業
〇助産施設
〇保育所
〇児童厚生施設
〇児童家庭支援センター

〇児童の福祉の増進について相談に応じる事業
〇幼保連携型認定こども園を経営する事業
〇母子家庭日常生活支援事業
〇父子家庭日常生活支援事業
〇寡婦日常生活支援事業
〇母子・父子福祉施設
〇老人居宅介護等事業（訪問介護）
〇老人デイサービス事業（通所介護）
〇老人短期入所事業（短期入所生活介護）
〇小規模多機能型居宅介護事業
〇認知症対応型老人共同生活援助事業（グループホーム）
〇複合型サービス福祉事業
〇老人デイサービスセンター
〇老人短期入所施設
〇老人福祉センター
〇老人介護支援センター
〇障害福祉サービス事業（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、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、共同生活援助、多機能型、一体型指定共同生活介護事業所等、特定基準該当障害福祉サービス）
〇一般相談支援事業
〇特定相談支援事業
〇移動支援事業
〇地域活動支援センター
〇福祉ホーム
〇身体障害者生活訓練等事業
〇手話通訳事業
〇介助犬訓練事業
〇聴導犬訓練事業
〇身体障害者福祉センター
〇補装具製作施設
〇盲導犬訓練施設
〇視聴覚障害者情報提供施設
〇身体障害者の更生相談事業
〇知的障害者の更生相談事業
〇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、又は宿泊所その他の施設を利用させる事業
〇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
〇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
〇隣保事業
〇福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）
〇上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業

平成31年度

福祉施設の事故・紛争円満解決のために

ホームページでも内容を紹介しています
http://www.fukushihoken.co.jp

社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償

（賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護師賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、動産総合保険、費用・利益保険）

❶ 基本補償（賠償・見舞費用）

保険期間1年

▶保険金額

		基本補償（A型）	見舞費用付補償（B型）
賠償事故に対応	対人賠償（1名・1事故）	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償（1事故）	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償（期間中）	200万円	200万円
	うち現金支払限度額（期間中）	20万円	20万円
	人格権侵害（期間中）	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失（期間中）	1,000万円	1,000万円
	新設 徘徊時賠償（期間中）	2,000万円	2,000万円
お見舞い等の各種費用	事故対応特別費用（期間中）	500万円	500万円
	被害者対応費用（1名につき）	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶年額保険料（掛金）

	定員	基本補償（A型）
基本補償（A型）	1～50名	35,000～61,460円
	51～100名	68,270～97,000円
	以降1名～10名増ごと	1,500円
見舞費用付補償（B型）	基本補償（A型）保険料 ＋	【見舞費用加算】定員1名あたり 入所：1,300円 通所：1,390円

●オプション1 ●訪問・相談等サービス補償
●オプション2 ●医務室の医療事故補償 ●看護師の賠償責任補償
●オプション3 ●借用不動産賠償事故補償
●オプション4 ●クレーム対応サポート補償 改定

❷ 個人情報漏えい対応補償　❸ 施設の什器・備品損害補償

プラン2 施設利用者の補償

（普通傷害保険）

❶ 入所型施設利用者の傷害事故補償　❷ 通所型施設利用者の傷害事故補償

（10口まで加入できます）　保険期間1年、職種級別A級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	100万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4～100%
入院保険金（1日あたり）	800円
手術保険金	入院中の手術：入院保険金日額の10倍 外来の手術：入院保険金日額の5倍
通院保険金（1日あたり）	500円

▶年額保険料（掛金）	定員1人1口あたり
❶入所型施設利用者	1,310円
❷通所型施設利用者	990円

❸ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償

施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-❶、❷の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

プラン3 施設職員の補償

（労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険）

❷ 施設職員の傷害事故補償

（10口まで加入できます）　保険期間1年、職種級別A級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	140万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4～100%
入院保険金（1日あたり）	1,500円
手術保険金	入院中の手術：入院保険金日額の10倍 外来の手術：入院保険金日額の5倍
通院保険金（1日あたり）	600円

▶年額保険料（掛金）	定員1人1口あたり
施設役員・職員 1名1口あたり	3円（1日あたり）

❶ 施設職員の労災上乗せ補償 改定
●オプション：使用者賠償責任補償 改定
❸ 施設職員の感染症罹患事故補償 改定

プラン4 社会福祉法人役員等の補償

（賠償責任保険）

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

保険期間1年

▶保険金額	Aタイプ	Bタイプ	Cタイプ
1事故・期間中	5,000万円	1億円	3億円

● このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事保険会社〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL：03（3349）5137
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、12/31～1/3を除きます。）

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL:03（3581）4667　FAX:03（3581）4763
受付時間：平日の9:30～17:30（12/29～1/3を除きます。）

〈SJNK18-14801 2019.2.1作成〉

平成31年度 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償!!

ボランティア活動保険

全国200万人加入!!

●後遺障害もフルカバーなので安心です!!

保険金額

保険金の種類＼プラン		Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円	1,400万円
	後遺障害保険金	1,040万円（限度額）	1,400万円（限度額）
	入院保険金日額	6,500円	10,000円
	手術保険金 入院中の手術	65,000円	100,000円
	手術保険金 外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円
	特定感染症の補償	上記後遺障害、入院、通院の各補償金額（保険金額）に同じ	
	葬祭費用保険金（特定感染症）	300万円（限度額）	
賠償責任の補償	賠償責任保険金（対人・対物共通）	5億円（限度額）	

年間保険料（1名あたり）

タイプ＼プラン	Aプラン	Bプラン
基本タイプ	350円	510円
天災タイプ(※)（基本タイプ+地震・噴火・津波）	500円	710円

団体割引20%適用済／過去の損害率による割増引適用

(※)天災タイプでは、天災(地震、噴火または津波)に起因する被保険者自身のケガを補償します(天災危険担保特約条項)が、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

保険金をお支払いする主な場合

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをして通院した。(ケガの補償)
- 活動に向かう途中、交通事故にあって亡くなられた。(ケガの補償)
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になって入院した。(ケガの補償)
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花びんを落としてこわした。(賠償責任の補償)

ボランティア行事用保険

（傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険）

地域福祉活動やボランティア活動のさまざまな行事におけるケガ、賠償(主催者責任)を補償!!

保険金額

A·B·C プラン共通（A·B·Cプラン共に熱中症危険補償特約セット）

＼保険金の種類			補償内容
ケガの補償	参加者本人のケガ	死亡保険金	400万円
		後遺障害保険金	400万円（限度額）
		入院保険金日額	3,500円
		手術保険金 入院中の手術	35,000円
		手術保険金 外来の手術	17,500円
		通院保険金日額	2,200円
賠償責任の補償		対人事故	1名·1事故 2億円（限度額）
		対物事故	1事故 1,000万円（限度額）

※賠償責任の補償の限度額は、補償の対象となるリスクの種類ごとに適用されます。

保険料（1名あたり）

団体割引15%適用済

※詳しい内容は、パンフレットをご覧ください。

A プラン（宿泊を伴わない行事）		
A1の行事	A2の行事	A3の行事
1日 28円（最低保険料 560円）	1日 126円（最低保険料 2,520円）	1日 248円（最低保険料 4,960円）

B プラン（宿泊を伴う行事）			
1泊2日(2日間)	241円	2泊3日(3日間)	295円

C プラン（A1区分で宿泊を伴わない、かつ参加者が事前に特定できない行事）
1日 28円（最低保険料 560円）

送迎サービス補償

（傷害保険）

◆送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償！

福祉サービス総合補償

（傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション)）

◆ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償！

● このご案内は概要を説明したものです。お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事保険会社〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL：03（3349）5137
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、12/31～1/3を除きます。）

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL：03（3581）4667 FAX：03（3581）4763
営業時間：平日の 9:30～17:30（12/29～1/3を除きます。）

●この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

〈SJNK18-13567 2019.1.16 作成〉

平成30年度　福祉サービス苦情解決事業実績報告書

平成３１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