

平成 2 5 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14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25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26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	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	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	31

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 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）
茨城県土浦保健所	湊 孝 治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
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 茨城県精神保健福祉会連合会 (H25. 8. 23 から)	柏木 とき江 古 池 源 造	利用者
茨城県老人福祉施設協議会 茨城県心身障害者福祉協会 (H25. 8. 23 から)	古 谷 博 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）
茨城県土浦保健所	湊 孝 治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
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 茨城県精神保健福祉会連合会 (H25. 8. 23 から)	柏木 とき江 古 池 源 造	利用者

茨城県老人福祉施設協議会 茨城県心身障害者福祉協会 (H25. 8. 23 から)	古 谷 博 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（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）
茨城県土浦保健所	湊 孝 治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
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
25. 4. 26	・ 平成24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
25. 4. 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	6人
25. 6. 28	・ 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
25. 8. 23	・ 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
25. 10. 25	・ 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
25. 12. 20	・ 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
26. 2. 28	・ 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

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
25. 4. 26	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人

25. 6. 28	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
25. 8. 23	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
25. 10. 25	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
25. 12. 20	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
26. 2. 28	・ 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

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
25. 8. 2	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	全国社会福祉協議会 (東京都千代田区)	本会から 2 人
25. 9. 6	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委員会による指摘・助言を受け止めない事業者への対応について ②公式文書でない文書での申立への対応及び回答について ③苦情解決小委員会の委員構成について ④運営適正化委員会運営事業をめぐる実施体制の強化について ・ 情報交換 ①運営監視における利用者の預貯金残高について ②緊急時における苦情解決合議体委員との協議方法について ③申出者に対する「事情調査結果通知書」の運用について ④郵送による匿名の者からの苦情対応について ⑤訴えられた事実と委員会で把握した事実との間に大きな齟齬がある場合の対応について ⑥精神障害を有する利用者への相談活動の進め方について	大宮ソニックシティ (埼玉県さいたま市大宮区)	18 人 本会 3 人
26. 2. 28	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	19 人 本会 11 人

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
26. 3. 7	福祉サービス 苦情解決研修 会	・ 講演 「利用者や家族との関係構築のために」 講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏	ひたちなか市 文化会館	362 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26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290号（平成25年 6月15日発行）に掲載

第291号（平成25年 9月15日発行）に掲載

第292号（平成25年12月15日発行）に掲載

いばらきの社会福祉 特別号（平成25年10月1日発行）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：ひたちなか市文化会館 大ホール

開催日：平成26年 3月 7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）362人

内 容： 講演「利用者や家族との関係構築のために」

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：老人2件
11月：老人2件
12月：老人1件

平成26年1月：保育4件
2月：障害1件
3月：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：取手市社会福祉協議会・境町社会福祉協議会・五霞町社会福祉協議会
稲敷市社会福祉協議会・守谷市社会福祉協議会・常総市社会福祉協議会
利根町社会福祉協議会・河内町社会福祉協議会・結城市社会福祉協議会
坂東市社会福祉協議会・八千代町社会福祉協議会

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25年度は平成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、昨年と同数（11か所）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おこなった。

平成25年11月11日	取手市社会福祉協議会	(村田運営監視小委員会副委員長)
平成25年11月12日	境町社会福祉協議会・五霞町社会福祉協議会	(湊委員、古池委員)
平成25年11月18日	稲敷市社会福祉協議会	(村田運営監視小委員会副委員長、中山委員)
平成25年12月2日	守谷市社会福祉協議会・常総市社会福祉協議会	(秋山委員)
平成25年12月5日	利根町社会福祉協議会・河内町社会福祉協議会	(古谷委員)
平成25年12月10日	結城市社会福祉協議会	(古池委員)
平成25年12月17日	坂東市社会福祉協議会	(柏木委員)
平成26年2月19日	八千代町社会福祉協議会	(事務局員)

日常生活自立支援事業実施状況調査結果

平成25年11月11日（月） 10：30

取手市社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員8名で18名（旧藤代からのサービスは5名）を支援している。

概ね生活支援員1名で2名を支援していた。最近は精神障害の支援も増えていて、今後生活支援員2名を増員する方向であった。

生活支援員等の研修については、精神担当の保健師さんに頼んで年1回ほど開催し、新任研修も別にやっていた。

生活支援員を増員方向とのことであるので、今後も引き続き人員確保に努めてほしいとした。

●関係機関との連携体制

市役所が敷地内にあるようなもので行政とも良く連絡をとっており、連携はうまく行っていると思われる。

●業務状況に伴う状況

一時的な入所のため本人に渡すべき領収書を預かっていたケースがあった。

●日常生活自立支援事業に関する苦情受付状況

苦情そのものは無かったが、サービスを提供する際に、駐車スペースが無く困ったケースがあった。（アパートの大家さんに駐車料金を取られたことも）

本県においては車で支援に向かうことが多いので、他の市町村でも同様のケースは存在すると考える。一般人の理解を深めることが必要であるとした。

●契約・解約の状況について

契約は、契約締結判定ガイドラインに従っていた。

支援計画の見直しは、医師の診断や施設へ入所があった度に見直しをしていた。

契約前に墓の権利書を預かるケースがあった。（本人の了解（はんこ）をもらっていた）今後は気を付けるように依頼した。

希望の時のみの支援があった。（半年に1回）

事業の意味がないのでは、県事業担当者と相談するよう促した。

●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

届け出印、預金通帳は小さな金庫で別々に管理されていた。

金庫の鍵の管理について、だれが管理するのか決まっていなかったので内規などで明文化しておくとういと助言した。

●普及啓発への取り組みについて

年4回の社協たよりのうち1回に掲載していた。

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。

●情報セキュリティについて

パソコンはキャビネットに保管するなどしていた。

また、システムの再構築を行うとのことなので、情報が外部に漏れないようセキュリティの強化を要請した。

平成25年11月12日（火）10：30

境町社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員3名（元役場職員2名、元教員1名）

生活支援員は女性のみなので、専門員さんと一緒に支援していた。（全部で11ケース）

11ケースのうち7名が一人暮らしの生活保護者であった。

ケースがこれ以上増えると支援員が大変になるので、事前登録をしておいてもらう等して確保に努めた方がよいのではないかと。

●他機関との打ち合わせ等について

生活保護者からの利用が大半であるため、これまで以上に役場と連携を密にするよう依頼した。

●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。

サインが出来ない方でも受領印はもらうよう指導した。

●契約判定ガイドラインについて

ガイドラインを利用し明確に審査していたが、一番最初に聞き取った手書き原稿がないので、判定結果を転記した際に誤りがあった場合、利用者が不利益を被る恐れがあるため、原稿は取っておくように依頼した。

●支援計画の見直しについて

支援の都度、専門員も同行しているので変化があった場合に見直していた。

●通帳残高について

生活保護受給者において通帳残高が50万円を超えると一時的に支給を停止してもらうなどしていた。

●通帳、印鑑の管理について

金庫に保管されており、金庫の鍵は会計が管理していた。

金庫を開錠する日は定めており、別の日に開錠することはないとのことであった。

●普及啓発について

隔月の社協だよりに年1回広報していた。(民生委員、全戸に配布)

ホームページへの掲載については、情報の出し方について検討中であった。

●情報セキュリティーについて

担当者のパソコンは、パスワードで管理されていた。

バックアップとしてUSBを使用していたので、金庫に保管するなどセキュリティーについて徹底を依頼した。

平成25年11月12日(火) 14:00

五霞町社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員1名(元役場職員)

独自の研修は行っていないが、県社協主催の研修会に参加していた。

活動中の事故に備え賠償責任保険に加入していなかったため早急に入るよう促した。

●ケース記録について

ケース記録の作成がなされていなかったため、早急に作成するよう指導した。

何にいくらかったのか分からなかった。本人は、預かりのみで必ず週に2回来会しているようなので領収書を預かるよう依頼した。

キャッシュカードの預かっていたため返還し、銀行に同行して引出しは行うべきと依頼した。

●契約書の記載について

契約書に「代行する」と書かれているものがあるが、殆どは「区分する」ことであるため、契約書の記載を変更してはどうか。

●通帳、印鑑の管理について

金庫は二つあり鍵は会計担当、事務局長が管理していた。

●普及啓発について

社協だよりで広報していた。民生委員さんを活用しニーズの掘り起しをおこなっていた。

高齢化率を考えると高齢者ニーズは高まるのではないかと。ケアする側も意識する必要がある。

●他機関との連携について

ケースについては生活保護からなので行政も一緒にやっている。

保健センター等と月1回程度交流会的なものを開催し、連携を強めていた。

ケース記録を作成していないなど書類の不備がみられたため、実施者とともに改善するよう提案した。

平成25年11月18日（月）10:30

稲敷市社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員2名（元市役所職員とボランティア）

専門員と生活支援員がケースの検討を行い情報の共有を行っていた。

これから更に増える可能性が高いため、もう一人雇ってもらえれば助かる。

（高齢化率28%）

●連携について

精神の利用者が増えている。生活保護受給者が「0」件の利用であるため、行政より社会福祉士と施設などとの連携はうまくいっていた。

●ケースについて

利用者宅のカレンダーに訪問日を記載するなど、利用者側に立った工夫をしていた。

●契約状況について

利用者によっては900円が厳しいという話も聞かれた。

支援計画の見直しは3か月1度、ケアマネ、支援員とともに行っていた。

心身状況等に疑義が生じた場合は、県担当に事前に確認していた。

●通帳残高について

150万円を超える通帳があった。できれば通帳を分けるように依頼した。

●帳簿類について

払い戻し請求書取扱表を作成し整備されていたが、決裁規定の見直しをお願いした。

●広報について

広報誌は9月末に全戸配布しているが、市民の閲覧は低いと考える。

ホームページの掲載については見直しを行い、記事を大きくすることとしている。

●情報セキュリティーについて

誰でも見ることができるサーバーで管理していた。

バックアップまではしていなかった。

情報管理はこの事業を行う上で重要であるので、しっかり管理してほしいとした。

平成25年12月2日（月）10：30

守谷市社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員5名（元民生委員で全員女性）

神奈川県でCD-RやDVD等を活用し、生活支援員の研修を行うなど工夫されていた。また、利根社協とも支援員の交流会を予定している。

ケースは13ケースあり、独居高齢者が増加している。また、生活保護も7名であった。

●関係機関との連携や監視体制について

市社会福祉課や介護福祉課と連携していた。生活保護からの利用も多いことから、連携を密にお願いしたいとした。

●ケース記録について

一部の記録で利用者のサインが抜けているものがあった。

電化製品等の保証書を預かっている場合は、預かり書を作成した方が良いとアドバイスをした。また、担当者が不在でも対応できるように依頼した。

●苦情の受付状況について

苦情はないということだが、それを引き出す努力については、1～2か月に1度利用者宅に伺っていたので、有料ボランティアや傾聴ボランティアを活用することも考えてはどうかとアドバイスした。

●相談状況について

行政からの相談が多い。また、精神に問題のある方からも多く、生活支援員を1名増やさないと対応は困難とのことであった。精神に問題のある方について相談をむげにすることはできないが、行政からの相談については、よく内容を聞きこの事業で受けるべきかどうかの判断をしてほしい旨伝えた。

●成年後見制度による後見人等の選出について

補助人の選出する例があった。

●支援契約の見直しについて

支援契約の見直しについては、その契約書に記載されている3か月に1度ではなく、状況に応じ見直しをしている。（お金の利用状況や通帳預かりサービスを追加したケースあり）

他の市町村でも契約どおりに行っている例は少ないため、契約書の記載について検討するよう県の事業担当者に伝えた。

●通帳残高について

通帳残高が全社協の示しているチェックポイントの50万円を超えているケースがあった。少なくとも対外的に理由がつくようにお願いしたいとした。

●出し入れ帳簿類について

だれが出庫、入庫したのか分かるように整理願いたい。確認印も付けた方が良い。

●預金通帳と届け出印について

それぞれ別の職員が管理しており、適切に管理していた。

●金庫等から通帳等を取り出す際について

管理職員が決裁した上で専門員から生活支援員に指示しており、適切な事務処理であった。

●書類等預かりサービスについて

書類の整備は適切であった。

●普及啓発について

住民にはイベント時にパンフレットを置いていた。ケアマネ会議の際に事業内容について説明をしていた。ただ、広報誌が無いため啓発活動に限界があると感じた。

●相談から契約に至らないケースについて

本人の同意が得られないことが原因で契約まで至らなかったケースがあった。

●情報セキュリティーについて

パソコンは専用のものを利用していた。

USBに最新のものがあった。USBは情報管理が困難であり、壊れた場合取り返しがつかない。バックアップに活用してほしい旨伝えた。また、情報の管理に万全を期すよう依頼した。

平成25年12月2日（月）14：00

常総市社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員13名（女性が大半を占め、男性が集まりづらい）

人柄が重要であるので公募で集めることはしていない。知り合いやボランティア登録していて「この人なら」という方に声掛けしていた。

●研修体制について

年に2～3回生活支援員研修会を行っていた。

●関係機関などとの連携体制について

行政・精神科の病院と連携を密にしていた。

●利用者からの受領書について

文字の書けない方は押印で対応していた。その他は主にサインで対応している。

●当該事業に対する苦情について

苦情は無かったものの、相談等を聞くスペースがパーテーションで区切られているだけであり、部外者も聞こえる場所での相談受付には疑問があるとのことであった。

苦情については無いというよりは支援を打ち切られるのではという不安から、言えない方が多いのではないかと伝えたところ、支援員が代弁することもあるとのことであった。

●契約状況について

- ・現在55件の契約をもっており、支援員1人あたり4～5件程度担当している。
- ・契約時はガイドラインを用いており、相談者との下書きも保存していた。下書きは見やすくするため打ちかえ破棄してしまう場合が多い。しかし、その結果は、契約に至るかどうかの重要な判断材料である。打ち間違えも否定できないことから保存しておくことは続けてほしい旨伝えた。

●支援計画の見直しについて

- ・支援に修正が生じるたびに行っていた。
- ・最低1年ごとに評価とモニタリングについて考えていた。

●通帳残高が50万円を超えるものについて

水海道地区で通帳残高が100万円を超えるものがあったため、定期にするなどの手続きを考えてもらうこととなった。

●通帳管理について

通帳の管理簿と呼ばれるものの代わりに活動簿があり、それを見れば管理状況は確認できた。

●払い戻し等について

管理職員が決裁した上で専門員から支援員にしており適正に行われていた。

●普及啓発について

民生委員の定例会や社協支部での事業説明、ホームページや広報誌「ふくしJOSO」に掲載していた。

●契約に至らない相談について

金銭管理で通帳を預けるのを拒否されたものがあった。
認知症や精神疾患が重症で契約できないものがあった。

●情報セキュリティーについて

当該情報は、サーバーで保存されており、職員のみが取り出せるようになっていた。
情報のバックアップは金庫に保管していた。

平成25年12月5日（木）10：30

利根町社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員3名（うち基幹的社協からの継続2名）

ケースは4件であるがこれも継続案件である。今後増加する可能性があるので、支援員を増やしたいと考えていた。

●関係機関との連携について

役場や地域包括、保健士等と連携を取っていた。

狭い町内なので情報伝達が容易であることがメリットであると感じた。

●生活支援員の業務点検について

その都度、事務局長まで閲覧されていた。

●契約締結判定ガイドラインについて

やり取りの結果（下書き）も取っておくように依頼した。

●成年後見制度について

後見人等が選任されたケースは無いが、親の会から法人後見について相談があったり、マスコミの対応で苦慮する点もあった。

●金庫の出し入れ等について

社協の金庫と日常の金庫の責任者は、同一ではなく不正の起こらないよう注意をしていた。

●金庫から通帳等を取り出す際について

事業担当者が単独で行っていた。

支援日のみ通帳を取り出し、終了後は必ず事務局長の照合を得ていた。

ただし、照合はしているが書類に事務局長の確認印が無かったので、担当者を守る意味でも確認印を押していただくよう依頼した。

●書類整備について

貸金庫物品出し入れ管理帳、預かり書類等台帳を利用し適正に行われていた。

●普及啓発について

社協だより、ケアマネ会議の際に周知をおこなっていた。

●情報セキュリティについて

担当者からしか見ることはできないようになっていた。

バックアップをしっかりとっておくこと、データ管理について重要であることを述べ適正管理をお願いした。

平成25年12月5日（木）14：00

河内町社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員3名（元民生委員2名、元社協職員1名）

現在5ケースを扱っており、うち2ケースはグループホームに入所しているケース。

包括、傾聴ボランティアも入っているため問題はないとのことであった。

●研修体制について

年に1回はケース会議等で情報共有を図っていた。

●支払い代行について

領収書の添付はコピーであり、原本は適正に本人に渡していた。

●支援計画に見直しについて

見直しは利用者の状況次第ということであったので、状況変化を見逃さないよう依頼した。

●通帳預金残高について

50万円を超える通帳があったため、特養であれば預かりサービスを行っているところがほとんどであることから、そちらの活用も検討するよう依頼した。

●通帳の出し入れについて

通帳出し入れ管理帳を作成し管理されていた。ただしチェックは1名であったので複数名でのチェックを依頼した。

通帳と届け出印が同じところで管理されているとのことなので、別々の管理を依頼した。

●支払いについて

決裁無く、専門員の判断により生活支援員に指示していたが、本人が金融機関で引き落とすことに同行していたためであり、不正は出来ないようになっていた。

●台帳の確認印について

一部（預かり書類等台帳、貸金庫物品出し入れ管理帳に押印もれがあったため、押印を依頼した。

●普及啓発について

社協だよりに年1回案内を載せている。また、包括、民生委員、ケアマネ等が集まる会議の際に事業

説明を行い周知が図られていた。

●情報管理について

情報は担当者のUSBに蓄積されており、担当者が管理していた。(パソコンにはデータを残さないことが社協の決まりとのこと)

USBだけの管理だと壊れた際にデータの復旧が困難、また紛失もしやすいのでせめてバックアップ用を用意するよう指導した。また情報漏えいについて気を付けるよう依頼した。

平成25年12月10日(火) 10:30

結城市社会福祉協議会

●実施体制について

生活支援員3名(ただし実働は2名、基幹的社協からの引き継ぎ)

ケースに対しては本事業のほかボランティアサークルの方、有償ヘルパーも巡回していた。

●研修会について

基幹的社協からのつながりで、県西地域が持ち回りで連絡会(生活支援員の座談会)を行っていた。

情報交換ができることは素晴らしいことなので続けてほしいとした。

●連携について

ケアマネが利用者宅に訪問するときに併せて関係機関と連携を図るようにしていた。

●契約件数及び生活支援員の発掘について

現在3ケースしかないが、平成25年の高齢化率が25.8%とすると利用者がもっといるのではないか、そのため生活支援員の発掘も今後と考える。

●日常的金銭管理について

家の修繕のため、手術代のために一時的に多額のお金を預かっているケースがあったので出し入れ帳簿類への記載やケース記録等への記載を依頼した。

専門員と生活支援員が調整を図り、後日管理者が内容の確認を行っていた。便宜上仕方ない部分もあると思われるが、外部から疑われないように気を付けてほしい旨伝えた。なお、書類預かりサービスはやっていなかった。

●普及啓発について

社協だよりには名称のみだが記載していた。また、民生委員の定例会で当該事業の普及を図っていた。グループホームから周知依頼があるのでその都度対応していた。

●情報管理について

担当ごと個別に管理していた。バックアップにはUSBを利用していたので情報漏えいには十分注意願いたい旨依頼した。

平成25年12月17日（火） 10：30

坂東市社会福祉協議会

●生活支援員3名（元行政職員1名 民生委員2名）

運適で問題となったケースは、最低でも2名で対応などして、関係者が情報共有に努めていた。担当者会議で意思疎通を図ることも行っていた。

●関係機関との連携について

当該事業に預けると、行政は手を引いてしまうので大変困っていた。
市町村によって成年後見制度の市長申し立てにも差があった。

●契約前の預かりサービスについて

利用内容が本人に即しているのか試行期間を設けたことがあった。
試行期間で何かあると職員に責任がかかるので、今後気を付けるよう依頼した。

●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えるケースがあった。常陽銀行であれば通帳を分けて作成することも可能である旨話し、対応できるものについては検討するよう依頼した。

●預金通帳と届け出印の管理について

社協の規定により別々に適正管理されていた。

●普及啓発について

社協だより、民生委員の集まりの際に当該事業の普及啓発を行っていた。

●データ管理について

職員を含め関係者3名のみが見ることができるようになっていた。
バックアップも毎日おこなっていた。

平成26年2月19日（水） 10：30

八千代町社会福祉協議会

●生活支援員1名（4月には2名となる予定）

利用者が今まで1名であったが、今年度4名の生活保護からの紹介、準備も1名あり増員せざるを得ない状況となった。

●関係機関との連携について

契約時には生活保護担当者も同席してくれるが、当該事業に生活保護を押し付けてくるので大変困っていた。

県や日常生活自立支援事業担当者に当該事業の趣旨を理解してもらうよう依頼することとした。

●支払代行サービスについて

生活保護受給者はお金の使い方が分からないだけの者ばかりで、当該制度利用者とはかけ離れていると考える。ただ、行政からの紹介であり断ることができない。

現在、お金を届けるのではなく、月に2回取りに来てもらっている。

●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えるケースはなかった。

●預金通帳と届け出印の管理について

社協の規定により別々に適正管理されていた。

●普及啓発について

社協だより、民生委員の集まりの際に当該事業の普及啓発を行っていた。

直接来会する者は居ないとのことなので、普及啓発の仕方については今後事業者と考える必要があるとした。

●データ管理について

専門員のみパソコンで見ることができ、USBは利用していなかった。

引き続き情報セキュリティには注意願いたいとした。

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

www.ibaraki-welfare.or.jp/ の「福祉サービスの苦情相談」

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			5	3			5	3
5月			9	1			9	1
6月			6	2			6	2
7月			5	1			5	1
8月			8	1			8	1
9月			7	3			7	3
10月			3	2			3	2
11月			5	2			5	2
12月			2	2			2	2
1月			6				6	0
2月			4				4	0
3月			4	3			4	3
合 計	0	0	64	20	0	0	64	20

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			14		1		3				18	
障害者	23	2	18		2				1	1	44	3
児 童 (保育所 を含む)			1	1							1	1
その他		3		2			1	2		9	1	16
合 計	23	5	33	3	3	0	4	2	1	10	64	20

(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）	6	1	2			2		1	
	②サービス内容（サービスの質や量）	4	1				2		1	
	③利用料									
	④説明・情報提供	2					2			
	⑤被害・損害	2	1				1			
	⑥権利侵害	1				1				
	⑦その他	3		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）	10	3	1		1	5			
	③利用料	1				1				
	④説明・情報提供	14	7	4			1	1	1	1
	⑤被害・損害	1							1	
	⑥権利侵害	1	1							
	⑦その他	9	4			1	4			2
児童 （保育所を含む）	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									
	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
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他									15
合 計	①サービス内容（職員の接遇）	16	9	2		1	2		2	
	②サービス内容（サービスの質や量）	14	4	1		1	7		1	
	③利用料	1				1				
	④説明・情報提供	16	7	4			3	1	1	2
	⑤被害・損害	3	1				1		1	
	⑥権利侵害	2	1			1				
	⑦その他	12	4	1		2	5			18
合 計		64	26	8	0	6	18	1	5	20

平成25年度主な苦情と対応状況

NO	種別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
1	障害 (代理人)	○病院へ入院したら退所命令を出された。 ・職員への暴力、器物損壊などから、施設から短期に精神科病院入院を勧められ、施設復帰を前提に応じた。症状は重度で退院後の、受け入れ先が見つからず困っている。	・事業所からの事情聴取。 ・代理人は病状等による退所命令は、已むを得ない状況として受け入れている。 ・退院後はショートステイの繰り返しで凌いでいるということであるが、引き続き入所先の開拓をお願いした。
2	障害 (家族)	○利用料の滞納を理由に退所を認めてくれない。 ・介護が粗雑で退所を申し入れたが、滞納額の全額を払わない限り認めないと言われた。	・事業所からの事情聴取。 ・申出人と施設側との再度の話し合いを助言した。話し合いの結果退所できた。
3	障害 (本人)	○病院の受診を認めてくれない。 ・通所者でひざが痛いので、受診を申し出たが、通院回数が多いこと、マル福利用でないことなどから、受診を認めてもらえない。	・事業者からの事情聴取。 ・マル福の回数には制限がないこと、受診したいときは責任者へ話すことを助言したら申出人も了解した。
4	障害 (本人)	○県営アパートへ入居応募したことが、社協から詐欺罪になると言われた。 ・父親の残した家に住んでいるが、家は借金があり、兄、弟が債務の返済と生活費を援助してくれている。	・社協からの事情聴取。 ・担当者の方や、兄弟とよく話しあってみてはどうかと助言したところ了解された。
5	障害 (本人)	○施設に預けてあったお金の一部を紛失された。 ・事情説明も遅く、対応が悪い。 ・匿名希望であり、確認、注意をして貰えるだけでよい。	・事業所からの事情聴取。 ・紛失については謝罪し、紛失金は弁償した。その後の支出は複数人が関わるよう厳しくした。 ・個人の財産なので慎重に扱うよう要請した。
6	障害 (本人)	○市担当者が変わったが、年金の金額や残額をよく教えてくれない。 ・日常生活自立支援事業の日常的金銭管理サービス利用者で、別の施設に移りたいこともあり正確な数値を教えて欲しい。	・市社協へ電話して本人へ説明を依頼した。 ・その後本人から連絡はない。
7	障害 (家族)	○3か月契約なのに、3日間通っただけで、契約解除を言い渡され、納得できない。 ・契約時には区分4であることは伝えていた。 ・世話のかかる子、寝たきりの施設にしたらどうかとも言われ、非常に傷ついた。	・事業所からの事情聴取。 ・申出人に謝罪することを助言した。保護者宅を訪問、契約解除の非を認め、陳謝したことで解決した。
8	障害 (職員)	○ディサービス利用者に対して侮辱的な言葉を吐くなど、暴言が目にする。 ・上に話してもブラックジョークだよなどと受け流されてしまう。	・事業所からの事情聴取。 ・管理者に丁寧な応接を要望したところ、開設者にも伝え、改善に取り組みたいとの回答があった。
9	障害 (本人)	○施設がスタッフの処分を教えてくれないのは納得がいかない。 ・スタッフと口論となり殴ってしまい謹慎処分を受けた。	・事業所からの事情聴取。 ・申出人から、運適から話しをしてもらったら、職員の対応もよくなったと報告があった。
10	障害 (家族)	○1日2クールでなければ契約しないと言われた。 ・1日2時間の支援計画ではあるが、身体の具合から1クール(20分)しか就業できないが、就労継続支援B型をこのまま継続したい。	・事業所からの事情聴取。 ・9月までは現在の契約通りで、その後は改めて考えるということで解決した。

平成25年度主な苦情と対応状況

NO	種別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
11	障害 (本人)	○管理者の暴言は止めて欲しい。 ・就労継続支援B型に就労している。管理者から折に触れ暴言を受け、精神的に参っている。	・事業所からの事情聴取。 ・県障害福祉課へ情報提供し、県が現地調査を実施したが、施設側の対応に問題ないと判断された。
12	障害 (本人)	○給食にカブトムシの幼虫が入っていたため、給食を食べられなくなった。 ・それ以後コンビニ弁当持参しており慰謝料をとりたい。	・事業者からの事情聴取。 ・慰謝料の話は運道では対応できないと話したら、県の担当課を教えて欲しいと頼まれ障害福祉課を紹介した。
13	障害 (代理人)	○障害年金を使いこまれていないか確認したい。 ・利用者は知的障害があり、グループホームの厨房で働いている。他のグループホームに変わりたいという。	・事業者からの事情聴取。 ・事業者はグループホームを変えたいことは承知していること、通帳は、いつでも見せてもらえることを伝えたら了解された。
14	障害 (家族)	○就労継続支援B型で3年も働いてきたのに辞めろというのは納得できない。 ・今回暴れたから、他の施設で生活介護を受ける方が良いと言われた。 ・スタッフ、管理者との面談を望んでいるが、施設長は、面会を拒否している。	・事業者からの事情聴取。 ・運営対策委員会委員長の見解を双方に文書で送付した結果、双方が納得され解決した。
15	障害 (家族)	○適切な介護をされなかった。また、食事代等二重どりされたのではないかと。 ・何回か職員と利用者に噛みついた。施設の勧めで精神病院に入院したが、入院する際の身なりはひどかった。	・事業者からの事情聴取。 ・食事代等は、二重請求されていないことを確認し伝えた。 ・施設から聴取した介護対応状況を説明したところ、申出人からもう関わりたくないということで終了した。
16	障害 (本人)	○ホームヘルパーの派遣を突然断ってきた。 ・社長は理由を聞いても言わないで謝るばかりである。 ・ヘルパーに冗談で布団に入るか位は言ったかも知れないが、暴力や脅かした訳ではない。	・事業所からの事情聴取 ・ケアマネから新しい事業所が入ったので利用者がこのまま落ち着くのを待った方が良いという話があり、様子を見ていたが、その後、申出人から連絡がないため終了とした。
17	障害 (本人)	○女性施設長と男性スタッフが口論をしているのを見ることがつらい。 ・いつも施設長が謝っている。自分としてはそれで施設を辞めると話した。	・事業者からの事情聴取。 ・申出人の前では会話に注意願いたいとお願いしたところ了解された。 ・その後、申出人から、施設長、スタッフは悪くないという連絡があった。
18	障害 (家族)	○ホームヘルパーに部屋にある物を壊されたり、傷つけられたりするが、後になってから言われても困ると言われる。 ・ホームヘルパーは4事業所から交代で毎日派遣されている。	・会議の席上で、状況を話してはどうかと助言した。 ・翌日申出人から、各事業所で共通認識をし、様子を見ることとなったという連絡があった。
19	障害 (本人)	○誰も母の入所先を教えてくれない。 ・弟が施設に入れたが、相続のことを根に持っているらしく教えてくれない。 ・市に聞いても個人情報だということで、教えてくれない。法テラスに相談中である。	・弁護士によく相談された方がよいといったら了解された。
20	障害 (本人)	○通所を治療で3日間休んだが、仮病を疑われた。 ・職員に自宅訪問された上、休みがちだと施設を辞めてもらうほかないと言われ精神的に追い詰められた。	・事業所からの事情聴取。 ・施設としては厳しく対応するだけでなく傾聴にも配慮して欲しいと伝えたら了解された。

平成25年度主な苦情と対応状況

NO	種別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
21	障害 (家族)	○申出者が仕事が遅いのと知能が低いことで職員がバカにする。注意して欲しい。 ・日常的金銭管理サービスを頼んでいるが、2か月に1回報告してくれることになっているのに、請求しないと報告くれない。	・事業者からの事情聴取。 ・職員には、注意して話すよう周知を依頼した。 ・金銭管理報告については、年1回4月に知らせることに規則を改正されたことを伝えたら了解された。
22	障害 (家族)	○トラブルで障害者施設退所後、新しい入所先が見つからない。 ・市は施設のリストはくれるが、自分で探せと言われた。見学面接までは行くが断られてしまう。どこに相談したらよいか。	・市からの事情聴取。 ・その後、申出人から市に対して他施設に待機登録したという連絡があり、市は支援開始決定をした。
23	障害 (家族)	○福祉サービス受給者証は保護者には知らせないのか。 ・4年間みたことがないので、社協へ問い合わせたら社協で預かっていると言われた。	・保護者にも説明すべきものであり、当運適から、当該社協へ話すか聞いたところ、話しただけ聞いてもらうだけで良いということで終結した。
24	障害 (家族)	○売り上げがごまかされているのではないかと調査して欲しい。 ・作業の一環で廃品回収を実施している。	・施設長からの事情聴取。 ・必要経費を除いた残額を利用者の工賃会計へ繰り入れて、利用者に還元している。 ・その後、結果照会の電話はない。
25	障害 (家族)	○救護施設へ入った娘が不当な扱いを受けているのではないかと。 ・入所前には、お使いにも行けたのが、入所1週間位で、杖をついても歩けないような状態になってしまった。 ・多種類の服薬のせいではないかと生活指導員に聞いても判然した返事はもらえない。	・市担当者からの事情聴取。 ・現施設は新しく対応も良く、娘はここにいることが最適と申出人へ話している。 ・申出人から現施設でこのまま様子をみることにしたと表明された。
26	障害 (家族)	○息子が職員にケガを負わせ、その職員の診断書を貰いたいけどどうしたらよいか。 ・預けてある息子の貯金から労災保険が出るまで、被害職員の給料の一時立て替え払いと、労災から支払われない給料2割分を補償して欲しいと言われ、了解した。	・運営適正化委員会において、労災保険の一時立替払いや、労災適用外の補填要求は不適切であるとの判断となったため、県へ通報した。 ・一時立て替え払い分及び休業補償は利用者へ返却された。
27	老人 (家族)	○ケアマネの仕事とはどういうものなのか。 ・ケアマネが月末にハンコをもらいに来るが、おむつの申請、介護用具に介護保険を使えるなど一切説明がない。	・ケアマネの仕事の内容を説明した上で、ケアマネの名前を教えてもらえれば、こちらから話すと言ったら、自分で話すと言うことで終了した。
28	老人 (家族)	○ディケア介護者の言動が悪いので注意して欲しい。 ・車椅子で体重があり、面前で「腰が痛くなる」と言われたり、暖房の効かない所に車いすごと置かれたり、聞かれないのに、子どもや孫のことを聞かれる。 ・申出人は、匿名で施設に対応を要請することのみを希望した。	・事業所に状況確認。 ・サービス時、介護人等に対して言葉づかい等対応方法の配慮を周知するよう申し入れたところ、善処するとの回答を得た。
29	老人 (家族)	○施設に入所している母に会おうとしても、合わせてくれない。電話しても取り次いでくれない。	・事業所からの事情聴取。 ・面会について拒絶されてないことを携帯電話の留守電にいったが、その後連絡はない。
30	老人 (家族)	○短期入所利用中、看護師が適切な対応がとれなかった。 ・拒絶型の認知症であることは説明していたのに、脱水症状で意識朦朧になっても適切な対応がとれなかった。家族が掛かりつけの医師に連絡、事なきを得た。	・事業所からの事情聴取。 ・運適から長寿福祉課へ状況報告した。 ・運適委員らが訪問、事情聴取を実施、適切な運営を依頼した。

平成25年度主な苦情と対応状況

NO	種別 (申出人)	相 談 内 容	対 応
31	老人 (家族)	○面会終了時間を早められ納得が出来ない。 ・自分は遠方で仕事が終わってから、行くので面会時間を超えてしまうが、そのことを認めてもらうことを条件に入所契約した。	・匿名での話は難しいと言ったところ、施設へ再度申し入れているので、その結果で再度相談にのってほしいということになったがその後連絡はない。
32	老人 (家族)	○ケアマネの対応に我慢が出来ない。 ・意見をすると利用者への対応が悪くなる。 ・利用者の言動に我慢できなくなると、暴言を吐くなど、利用者から嫌われている。	・事実確認の際、申出人の名前も出す場合があるがといったところ、もう少し考えをまとめてから再度連絡をくれるということで終わったがその後連絡なし。
33	老人 (家族)	○ディケアでの対応が杜撰であり、苦情を言ったら利用を断られた。 ・バスタオルを使用しているのに肌着は代えてくれなかった。使用済みの紙おむつやパッドをバスタオルに包んで返された。	・事業者からの事情聴取。 ・運適から県長寿福祉課へ情報提供し、利用者は新しい施設へ移った。
34	老人 (家族)	○母の対応について施設を指導して欲しい ・母は4年前、ショートステイから帰ってきた時、腰が痛く翌日病院受診したが、異常はないといわれた。その後状態は悪化し、今は胃痙攣となった。当時の対応について、曖昧な回答しかもらえない。国保連に相談したら、介護記録の写しをもらうよう助言された。	・事業者からの事情聴取。 ・申出人の苦情に、対応できないため弁護士に依頼したとの連絡があった。 ・申出人からも弁護士から通知があったというので、申出人もそれなりの対応をとる必要があると助言した。
35	老人 (家族)	○利用者のケース記録の開示を請求したい。 ・利用者が騒いだ際、職員から「やれるものならやってみろ」と思いやりのない言葉を投げられた。 ・利用者が騒いで壊した洗面台の修繕費を請求されたが払いたくない。 ・県長寿福祉課へも相談した。	・事業者からの事情聴取。 ・申出人には県の指導も入っており、金銭的な部分については、運適では難しい旨話したところ法テラスに相談することとなった。
36	老人 (家族)	○訪問介護ヘルパーなら障害者の立場に立って欲しい。 ・寝たきりの夫の介護と言葉の暴力とについて相談したら、「たかだか1年ぐらいで」「ほかの人も頑張っているのだから」と言われ、傷ついた。 ・サービス提供者なら、「もっとがんばれ」などの言葉を使って欲しい。この2点を施設に伝えて欲しい。	・事業者からの事情聴取。 ・担当者の言葉に配慮が欠けていたことは反省するものであり、ヘルパー全員に強く注意することを約束された。
37	老人 (代理人)	○娘の貯金が勝手に引き落とされている。 ・夫と妻が、利用している施設に、夫妻の通帳と、病院に入院している娘のキャッシュカードを預けてある。高額な出金が22回あり、施設に問い合わせても曖昧な回答しかもらえない。県長寿福祉課に相談したら、警察に相談してはどうかと言われた。	・事業者からの事情聴取。 ・管轄の市役所が調査をするようになったと伝えたら了解された。
38	老人 (家族)	○ケアマネ、訪問介護士はどこまで面倒をみるべきか。 ・母はケアマネの紹介で施設を利用しているが、入院したとき、利用の一時停止を施設に言ってくれなかった。 ・24時間対応の訪問介護士は深夜に調子が悪くなったとき、電話で相談しても助言が貰えず、介護士として不適当ではないか。	・双方で話合うよう助言したところ、申出人が納得された。
39	老人 (家族)	○母は同じユニットの認知症の利用者から性的な噂話をされ嫌がっており、支援員にも相談したが真剣に受け止めてくれない。 ・事実確認と指導をお願いしたい。	・事業所からの事情聴取。 ・施設や医師が意に沿った対応を行ったため、申出人が納得された。
40	児童 (家族)	○学童クラブの担任が替わり、指導が厳しくなった。 ・時には子どもが泣いて帰って来る。園長にも申し入れているが改善されない。	・園長からの事情聴取。 ・子供の様子をみながら保育をお願いしたところ、担当者ともよく話し合い、改善方法を模索していきたいという申出があった。

研 修 会 報 告

平成25年度

福祉サービス苦情解決研修会

講 演 「利用者や家族との関係構築のために」

講 師 茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏

日 時：平成26年 3月 7日（金）

会 場：ひたちなか市文化会館 大ホール

平成25年度

福祉サービス 苦情解決研修会

期 日 平成26年3月7日（金）

会 場 ひたちなか市文化会館 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 岡田 克幸 日程説明
13:40	講 演 『利用者や家族との関係構築のために』 ー苦情を例に考えるー 講師：東海大学健康科学部社会福祉学科講師 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 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。

利用者や家族との 関係構築のために

-苦情を例に考える-

東海大学健康科学部社会福祉学科講師
一般社団法人茨城県社会福祉士会会長
竹之内 章代

苦情とは？

- 苦情はクレームか
- 苦情はどんな時にでてくるのか
- そもそも苦情をなくすことはできる？

苦情対応の現状

- 苦情の件数は微増傾向
- 障がいがある人に関する苦情が増えてきている
- 内容として「職員の接遇」に関するものが最も多い

職員の接遇とは

- 苦情の中での訴えは・・・
 - 職員のことばづかい
 - 利用者や家族に対する態度
 - そもそもの支援の質
 - など

苦情として寄せられた事例から 1

- 障がいがある子どもの通所する施設職員へ
- 親からの訴え
- 「そんなに大変なら病院（施設）でみてもらったらいいでしょう」と言われた
- 職員「いったかもしれないが、親が執拗に訴えがあるのでそういうほか仕方なかった」

苦情として寄せられた事例から 2

- 自分の親を介護する施設の職員へ
- 子どもからの訴え
- 「通所から帰ってきたら、体にあざがあった」「説明を求めたが対応してくれない」「謝ってくれない」
- 職員から「難しい利用者だし、家族の訴えも多いので両方の対応が大変だから・・・」「あざについては知らない」

苦情として寄せられた事例から 3

- 障がいがある方の通所する施設の職員へ
- 障がいがある当事者からの訴え
- 「仕事が満足にできないのは、根性が足りないといわれ、傷ついた。自分なりに頑張っていたつもりなのに。」「障がいのことを理解してくれない」
- 職員は「本人にやる気を出してもらおうと思った」

苦情として寄せられた事例から 4

- 高齢者の支援をする施設の職員へ
- 高齢者と同居し、介護を担っている親族から
- 夏場の暑い日に通所したが、持って行った下着などを替えずにそのまま帰ってきた。ちゃんと見てくれているのか。
- 職員「活動上、汗をかくこともなかったので必要がないと思った」

どうして苦情になったか・・・

- 利用者や家族と職員など支援する側との思いがすれちがっている
 - 同じ感情レベルで話がすすんでいる
 - 支援者が立場の違いを理解せずに発言がなされている
- ⇒双方のコミュニケーションの不足
支援する側の「支援」とは何かの理解不足

日常の支援での関係づくりがカギ

- 支援ではいかに利用者や家族と「信頼関係」を築くかが大切
- しかし、支援する側とされる側という区別には「上下関係」が付きまとうため、信頼関係の構築には細心の注意を払うことが必要
- そのためには、日常的にかかわりあうこと、理解しようと努めることが必要になる

対人援助の基本的技術

傾聴

- 「聞く」・・・hear 相手の話していることをそのまま受け取ること
- 「聴く」・・・listen 相手のことばや話していることだけでなく、そのことばを発している相手の真意やそこに隠された思いをききとること、心を傾けて聴くこと～傾聴

対人援助の基本的技術

受容と共感

- 相手のあるがままをうけとめるとは、あるがままのその人を観る・聴くこと
- 共感的に理解することは、私たちと同じ一人の人間として相手をとらえること、同じ人間として感じる
- 相手の立場に立って、物事を観る・感じる・とらえること

ケースワークの原則～バイスティックの
7つの原則～

1. クライアントを個人としてとらえる
2. クライアントの感情表現を大切にする
3. 支援者は自分の感情を自覚して吟味する
4. 受けとめる
5. クライアントを一方向的に非難しない
6. クライアントの自己決定を尊重する
7. 秘密を保持して信頼関係を醸成する

専門的援助関係を構築するために

- 相手の立場を理解する＝思いや心情の理解
- その人の今を見つめる、その人の過去を知る、
その人の将来を見据える＝時間軸の理解
- 信頼感や安心感のある関係づくり＝秘密保持
- 一人の人間として尊重されているという感覚

あらためて苦情をどうとらえるか

- 私たちの支援の在り方を見つめなおすチャンス
- 日頃の当り前を疑う
- 意思疎通はさまざまな方法を使ってできているか
- 信頼関係はできているか
- 説明責任を果たしているか
- 小さな苦情がだせる環境があるか など

平成25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26年3月7日（金）午後1時30分～午後3時40分
（受付：午後12時45分～）
- 4 会 場 ひたちなか市文化会館 大ホール
〒312-0056 ひたちなか市青葉町1-1
- 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1,300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 「苦情解決のコミュニケーション技術について（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）
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26年2月28日（金）までに、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→運営適正化委員会のご案内
→ページ下部にある「福祉サービス苦情解決研修会」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

TEL 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、勝田駅周辺の有料駐車場をご利用いただくこととなりますので、予めご了承願います。また、会場前のホームセンター等に駐車しないようお願いいたします。

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 37
- 2 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について 42
- 3 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業 49

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]

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、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26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、普通傷害保険、財産総合保険)

① 基本補償(賠償・見舞)

保険期間1年無補償別A型

▶補償金額		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(賠償中)	200万円	200万円
	うち現金補償限度額(賠償中)	20万円	20万円
	人格権侵害(賠償中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等の各種費用	身体・財産の損壊を伴わない経済的損失(賠償中)	1,000万円	1,000万円
	初期対応費用(賠償中)	500万円	500万円
	事故初期見舞費用(1名につき)	死亡10万円 後遺障害03~10級 入院時3万円 通院時1万円 (1事故で10万円限度)	死亡10万円 後遺障害03~10級 入院時3万円 通院時1万円 (1事故で10万円限度)
	利用者傷害死亡事故用慰金		死亡(重度後遺障害) 100万円(03~10級) 死亡時100万円 入院時1.5~7万円 通院時1~3.5万円
	利用者傷害事故見舞費用		

▶年額保険料(掛金)

定員	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

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 ●施設の医療事故補償
② 個人情報漏えい対応補償
③ 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)

① 入所型施設利用者の傷害事故補償

② 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年無補償別A型

▶補償金額	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
①入所型施設利用者	1,310円
②通所型施設利用者	890円

- ③ 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2-①、②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)

② 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年無補償別A型

▶補償金額	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・職員の 1名1口あたり	3円(1日あたり) 780円(年間:通5日勤務の場合)

- ① 施設職員の労災上乗せ補償
③ 施設職員の感染症罹患事故補償

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

社会福祉法人
全国社会福祉協議会
(51受託事業保険会社) 株式会社 損害保険ジャパン
TEL:03(3593)6433

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

G011-13112 2014.2.13(改訂)

●この保険は全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「財産総合保険」)です。
日本損害保険と損害保険ジャパンは、平成26年5月1日に合併し、「損害保険ジャパン日本興亜株式会社」になります。

平成26年度

http://www.fukushihoken.co.jp

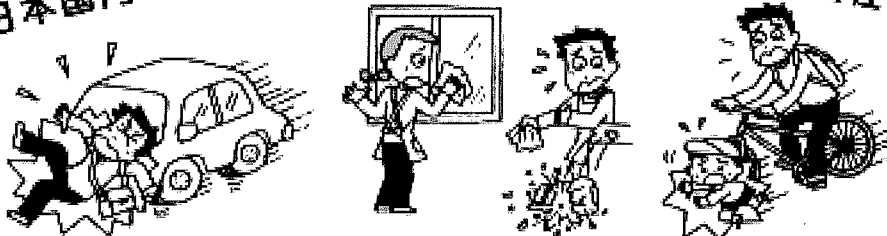
全国200万人加入!!

ふくしの保険

検索

ボランティア活動保険

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



対象となるボランティア活動

- ◆グループの会則に則り企画、立案された活動であること
(グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要です。)
 - ◆社会福祉協議会に届け出た活動であること
 - ◆社会福祉協議会に要請された活動であること
- ※活動のための学習会または会議などを含みます。
※自宅などとボランティア活動を行う場所との通常の経路による往復道を含みます。

保険金をお支払いする主な例

- 清掃ボランティア活動中、断線でケガをした。(ケガ補償)
- 活動に向かう途中、交通事故にあった。(ケガ補償)
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になった。(ケガ補償)
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花瓶を落としてこわした。(賠償責任の補償)
- 自転車でボランティア活動に向かう途中、誤って他人にケガをさせた。(賠償責任の補償)

補償金額(保険金額)・保険料

		Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金	1,200万円	1,800万円
	後遺障害保険金	1,200万円 (限度額)	1,800万円 (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
		外来の手術	32,500円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円
賠償責任の補償	賠償責任保険金	5億円 (限度額)	5億円 (限度額)
	基本タイプ	300円	450円
年間保険料	天災タイプ*	460円	690円

*天災タイプでは、天災(地震・噴火・津波)に起因する被保険者自身のケガを補償しますが、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。

ボランティア行事用保険

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

- 行事参加者(主催者(個人)を含みます。)全員のケガを補償(往復道も含みます。)
- 行事主催者の損害賠償責任も補償

送迎サービス補償

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!

- 送迎・移送サービス利用者を特定したAプラン
- 送迎・移送サービスのための自動車を特定したBプラン

福祉サービス総合補償

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!

- 在宅福祉サービス
(公約介護保険対象外サービスを含みます。)
- 障害福祉サービス
- 障害者地域生活支援事業 など

●お申込み、詳しい内容のお問合せは、あなたの地域の社会福祉協議会へ●

団体補約者

社会福祉法人
全国社会福祉協議会

(3)受料車保険会社 日本興亜損害保険株式会社
TEL:03(3593)6245

販売代理店

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。)
この保険は、全国社会福祉協議会が保険会社と一緒に契約を行う団体契約です。

平成25年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

平成26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