

平成22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10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22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23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	5
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	6
9 調査研究活動	6
10 受理した苦情案件の概要	7
(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	13
参考資料	21

1 委員会の構成

- (1) 運営適正化委員会委員選考委員会
- (2) 運営適正化委員会
 - ① 運営監視小委員会
 - ② 苦情解決小委員会

2 委員会の構成委員

- (1) 運営適正化委員会委員選考委員会の構成委員 6人

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

- (2) 運営適正化委員会の構成委員 6人

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

- (3) 運営監視小委員会の構成委員 6人

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

(4) 苦情解決小委員会の構成委員 4人

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

3 事務局

事務長・係長・専門員 各1人 計3人

4 会議・研修会の開催

(1) 運営適正化委員会選考委員会

実施時期	会議事項	会場	参加者
22. 8. 11	・ 運営適正化委員会委員選考委員会・運営適正化委員会の説明 ・ 委員長・委員長代理の選出 ・ 運営適正化委員会委員の選任	県総合福祉会館	6人

(2) 運営適正化委員会

実施時期	会議事項	会場	参加者
22. 4. 26	・ 平成21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
22. 8. 27	・ 選任書の交付 ・ 運営適正化委員会・各小委員会の概要説明 ・ 委員長・委員長代理の選出 ・ 運営監視小委員会委員の選出 ・ 苦情解決小委員会委員の選出	県総合福祉会館	5人

(3) 運営監視小委員会

実施時期	会議事項	会場	参加者
22. 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 ・ 契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	5人
22. 6. 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	4人
22. 8. 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	5人

実施時期	会議事項	会 場	参加者
22. 10. 22	<ul style="list-style-type: none"> 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
22. 12. 10	<ul style="list-style-type: none"> 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
23. 2. 25	<ul style="list-style-type: none"> 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 日常生活自立支援事業実施状況調査結果報告 平成23年度運営適正化委員会開催日程について 	県総合福祉会館	6人

(4) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
22. 4. 26	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	県総合福祉会館	3人
22. 6. 25	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	県総合福祉会館	3人
22. 8. 27	<ul style="list-style-type: none"> 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
22. 10. 22	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	県総合福祉会館	3人
22. 12. 10	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	県総合福祉会館	4人
23. 2. 25	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	県総合福祉会館	4人

(5) 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
22. 7. 21	苦情解決事業に関する全国会議（第1部 運営適正化委員会の運営課題）	<ul style="list-style-type: none"> 行政説明 厚生労働省社会援護局・福祉基盤課 報告・説明 全国社会福祉協議会企画部 意見交換 ①事業者による契約解除について ②現地調査の体制について ③第三者委員の設置状況について 	新霞が関ビル （東京都千代田区）	本会から2人
22. 7. 22～23	苦情解決事業に関する全国会議（第2部 運営適正化委員会の相談機能の強化）	<ul style="list-style-type: none"> 基調報告 全国社会福祉協議会企画部 協議 運営適正化委員会の現状と課題 演習 苦情解決業務等の実際 実践事例から考える 	新霞が関ビル （東京都千代田区）	本会から1人

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
22. 9. 3	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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協議 <ul style="list-style-type: none"> ①知事への通告について ②巡回指導について ③事務局体制の確保について ④適切な福祉サービスが提供されてい ない事業所について ・ 意見交換 <ul style="list-style-type: none"> ①日常生活自立支援事業実施状況及び調 査について ②第三者委員制度について 	セントラルプ ラザ (東京都 新宿区)	19人 本会 2人
23. 2. 25	運営適正化委 員会連絡会議	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	14人 本会 9人
23. 3. 11	福祉サービス 苦情解決研修 会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講演 「事業所における苦情解決のあり方につ いて」 講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏 	県民文化セン ター	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

県内の各社会福祉施設、各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

県内の各社会福祉施設、各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」

県内の各社会福祉施設、各市町村社協等へ随時配布

(4) 新聞広告

茨城新聞（平成23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278号（平成22年 6月15日発行）、
 特 別 号（平成22年10月 1日発行）、
 第280号（平成22年12月15日発行）に掲載
 第278号（平成22年 6月15日発行）の折込チラシに掲載

6 研修事業

福祉サービス苦情解決事業研修会

会 場：県立県民文化センター 小ホール

開催日：平成23年 3月11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）人

内 容： 講演「事業所における苦情解決のあり方について」

講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏

7 巡回指導事業

県内の福祉サービス事業所を訪問して、次のことを行った。

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

巡回指導実績

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

8 福祉サービス利用援助事業実施状況調査事業

県内福祉サービス利用援助事業を実施している基幹的市町村社会福祉協議会と実際に契約している利用者を訪問して、事業推進状況の調査を実施した。

【調査先】

訪問調査：桜川市社会福祉協議会・ひたちなか市社会福祉協議会

書面調査：水戸市社会福祉協議会外 21 市町村社会福祉協議会

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 2,000部作成

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

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			14				14	
5月			10				10	
6月	1		3				4	
7月			7	2			7	2
8月			6	1			6	1
9月		1	9				9	1
10月			5	4			5	4
11月			4	2			4	2
12月			6	1			6	1
1月			9				9	
2月			5	2			5	2
3月			5	1			5	1
合 計	1	1	83	13			84	14

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	5		26		1		3	6	2	1	37	7
障害者	10		8	1	1				3		22	1
児 童 (保育所を 含む)			4					1			4	1
その他	12	2	5	1			1		3	2	21	5
合 計	27	2	43	2	2	0	4	7	8	3	84	14

(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 解 決 の 結 果						その他・ 問い合わせ等	
			相談・ 助言	伝達・ 紹介	んあ っせ	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）	2	1				1			
	②サービス内容（サービスの質や量）	9	5	1			3		1	
	③利用料	1	1							
	④説明・情報提供	9	4	1			3	1		
	⑤被害・損害	4	1	2				1		
	⑥権利侵害	7	5		1	1				
	⑦その他	5	4	1					6	
障 害 者	①サービス内容（職員の接遇）	6	2				3	1		
	②サービス内容（サービスの質や量）								1	
	③利用料	1	1							
	④説明・情報提供	10	5	1			4			
	⑤被害・損害	1					1			
	⑥権利侵害	2					1	1		
	⑦その他	2	1				1			
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）	1					1			
	③利用料									
	④説明・情報提供	2					2			
	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）	9	3	3			3			
	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	5	2	1			2			
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害	1	1							
	⑦その他	5	2	3					5	
合 計	①サービス内容（職員の接遇）	18	6	3			8	1		
	②サービス内容（サービスの質や量）	11	5	2			4		2	
	③利用料	2	2							
	④説明・情報提供	26	11	3		11	1			
	⑤被害・損害	5	1	2		1	1			
	⑥権利侵害	10	6		1	2	1			
	⑦その他	12	7	4		1			12	
合 計	84	38	14		1	27	4	14		

(3)主な苦情と対応状況

NO	種別 (申出人)	相談内容	対応
1	障害 (家族)	息子がデイサービス利用中、体にキズをつけて帰ってきたが、その原因や経緯について納得のいく説明が欲しい。	事業者には説明責任があることから、責任者からの謝罪ときちんとした説明をすることを要請し、その方向で実施された。
2	障害 (本人)	訪問介護の契約の際、押印だけの説明はおかしい。また、個人情報への配慮や思いやりのないHPの言動を注意されたい。	管理者からは今後、十分注意し契約、介護サービスの改善に努める旨の回答があった。
3	障害 (家族)	息子がデイサービスを利用しているが、職員に暴力を振るったとして、突然、契約の解除を申し渡された。	直ぐに施設に赴き、謝罪と話し合いを勧めた結果、職員の不慣れな面もあることから、当面利用を継続することになった。
4	障害 (本人)	就労移行支援のサービス費と工賃について、話し合いで納得したが、その後、一方的に利用契約を解除された。	市の担当課から事情を聞いたところ、申出人が施設に対して不法行為を行ったためであり、本人も承知している、とのことであった。
5	障害 (本人)	就労継続支援（B型）事業所の引越しの荷物運びを、足の不自由な障害者に手伝わせるのは酷いのではないか。	管理者に事実を確認したところ、正反対の申し出内容等から、話し合いをすることを依頼し、本人にも納得された。
6	障害 (本人)	お互いに一般企業に就職ができたので、グループホーム（知的）を出て同棲をしたいが、話をなかなか進めてもらえない。	生活指導員に状況確認したところ、家族等の調整及び自立の見極めを慎重に進めている。運適からも時間がかかることを説明して欲しいとのことから、本人に説明し納得された。
7	障害 (家族)	入所（知的）に際して、年金手帳、通帳預かり等を施設から要求されたが、出来ないで施設入所を断念した。	内容が行政の指導・監督の範疇の問題なので、委員会での検討とは別に県に要請した。
8	障害 (家族)	重度の知的障害で日中生活介護を利用しているが、職員の手薄を理由にした、契約解除の勧告は納得できない。	管理者から聴取したが、保護者との意思疎通が十分でなく誤解を受けた点を反省しているとのこと。運適からは組織的な援助を要請した。
9	障害 (本人)	障害デイを利用しているが、あいさつが出来ない、ガム噛み、介助中の雑談等態度の悪い職員がいる。注意してもらいたい。	運適から管理者に対し、改善の申し入れを提案したが、話を聞いてもらっただけで気持ちがスッキリした、とのこと終了した。
10	障害 (本人)	入所中であるが、預金通帳を自分で管理したいので申し出たら、「嫌なら出て行け」と怒鳴られた。	施設に申出者が特定されないような指導・監督を県にお願いした。

NO	種別 (申出人)	相談内容	対応
11	障害 (本人)	以前から訪問介護事業所とトラブルがあったが、一方的に契約を解除された。ヘルパーが辞めたためでは納得が出来ない。	管理者からはトラブルのため、訪問できるヘルパーが退職してしまったとのこと。代替事業所の調整を市にお願いし利用の継続は出来ている。
12	障害 (家族)	養護学校が休みの時に利用しているデイの壁にキズをつけてしまった。即刻利用を断られたがどうすればよいか。	匿名相談。精神的に不安定時の出来事であり市、相談支援、教員等に入ってもらう施設と修繕及び支援の話し合いをするよう助言した。
13	障害 (本人)	一般のアパートで一人暮らしを始めたので、グループホームでの金銭管理を解約し、自分で管理して車を買いたい。	施設長から、退所して1か月、以前の失敗を繰り返さないためにも、生活、就労両ワーカーと見極めていく。運適は話し合いを要請した。
14	障害 (本人)	地域活動支援センターを利用しているが、職員は何もしないで、ただ座ってコーヒを飲んでるだけである。	数回にわたって電話があったため、管理者に連絡したところ、市、保健所等関係機関に同様の電話があり、迷惑を詫びていた。
15	障害 (知人)	障害グループホームで利用者同士の虐めがあるにも拘らず、職員は放置している。不適切な運営もあるので調査されたい。	職員からの又聞きではなく、直接連絡をくれるよう依頼した。県には虐めや要望について情報提供を行った。
16	老人 (家族)	短期利用中の骨折について、市と家族への事故報告が食い違っており、原因等納得のいく説明がない。弁護士から回答予定。	弁護士との交渉になること、県条例による調査が予定されていること、事実認定の不可等から運適の対応は適当でないこと等を説明した。
17	老人 (匿名)	デイ、短期利用の際、服薬忘れ、口の利き方、私語、携帯いじり等職員の態度が悪く不愉快である。職員教育の徹底を！	匿名の対応により施設を訪問し、調査の上事実があれば改善するようお願いした。
18	老人 (家族)	老健入所中、自力で動かせない足を骨折した。納得いく説明がないため警察に届を出した。入院中で再入所は断られている。	今後の母親への支援を最重点に考えることを助言した。施設に対しては説明責任を果たすこと、市と共にアフターフォローをお願いした。
19	老人 (家族)	父親が訪問ヘルパーの不注意のより、やけどを負った。事業者は過失を認めず治療費等損害賠償に応じない。	事業者と話し合いはしているようなので、運適では過失の調査、原因等の事実認定、損害賠償等の苦情は対象外であることを説明し県窓口を紹介した。
20	老人 (本人)	ケアハウスに入所しているが、強制的に食事当番をやらされている。利用料を支払っているのにおかしいのではないか。	施設名を教えてもらえば、運適から改善をお願いできる旨説明したが、再度連絡すると電話が切れた。その後連絡なし。

NO	種別 (申出人)	相談内容	対応
21	老人 (家族)	老健に母親の面会に行くと、客を客とも思わない職員の暴言が酷いため、苦情を言うと退所を迫られた。	施設及び市に事情を聴くと、時間を構わずの面会、規則を守らず、入所期間の相談をしても返事がない。別の家族と相談の上特養へ転所。
22	老人 (不明)	要介護なのにデイ利用もだめ、外へ出られず、危険な設備、素人職員ばかりの無認可施設のお年寄りへの扱いが酷い。	県に問い合わせたが、当該施設は現在、施設・設備の改善を含め有料老人ホームの届出について、指導中とのことである。
23	老人 (家族)	認知症で入所しているが、面会のたび怯えた表情を見せる。ある証拠を掴んだため職員から虐待を受けている可能性が高い。	申出人、施設名とも匿名。施設に知れると退所させられる恐れがあるため、躊躇している。説得したが、主人と相談し再度連絡するとのことであった。
24	老人 (家族)	容態が急変しても、老健から搬送してもらえず、家族が入院させた時は医師から手遅れと言われた。その経緯を聴きたい。	運適から施設へ話し合いの場を設け、説明責任を果たす要請をした。医師からの謝罪等で不本意ながらも了承。運適に制度の疑問が呈された。
25	老人 (家族)	特養の家族構成に、孫の名前まで必要なのか。勤務したことのある施設でもあり、個人情報漏れられている疑いがある。	職員の倫理規程や就業規則でも守秘義務が課せられており、施設名が分かれば注意することが出来ると言ったが、教えてもらえなかった。
26	老人 (家族)	特養で両脚骨折し、術後退院のため戻る連絡をすると、満床のため1週間待つこと、骨折も自己責任と言われ納得できない。	申出人には、母の介護を中心に考える、納得できる説明を聴くこと。施設には話し合いの場を設けきちんとした説明を要請した。賠償で継続中。
27	老人 (家族)	短期入所利用中、短期間での連続ケガは同じ夜勤者であり虐待ではないか。明確な説明がないため警察に被害届を出した。	施設から事故報告書、経緯書等提出があり、委員会で検討したが、虐待の恐れありとして県知事に通知した。
28	老人 (家族)	過去虐待をしていた娘の母親への面会拒否を特養に頼んでいたが、最近になって施設から拒絶は困難と言ってきた。妥当性？	本人に明らかに不利益が予測される場合は、面会拒否の協力は当然である、と回答した。後日、今までどおりになったと連絡あり。
29	老人 (本人)	評判の良い施設と思い予防デイケアに通っていたが、トラブルがないにも拘らず一方的に利用契約を解除された。	老健、居宅、地域包括から事情聴取。利用中のガム噛みや飴、他者への配る等長期間トラブルになっていた。やむを得ず代替施設を斡旋。
30	老人 (家族)	父親のケアプランに弟の要望は聴くが、申出人の要望をケアマネに聞いてもらえない。介護の状況も教えてくれなくなった。	居宅、地域包括から事情聴取。弟が代理人である。申出人の要望もすべて検討し、父親の意向を確かめ進めている。姉弟間の確執が原因。

NO	種別 (申出人)	相談内容	対応
31	老人 (家族)	自分の介護マニュアルを了解したGHと契約した。職員の退職を胃瘻や口腔ケアに齟齬があったためや、怒ったせいにされた。	退所を覚悟の上、訴えるなど早まらずに、母親の今後のことを第一に考えることを助言した。法は弁護士、介護は地域包括支援を紹介した。
32	老人 (家族)	肺炎を起こしGHから病院に入院した。家族が知らない間に、施設に戻された翌朝死亡した。その間の説明がない。	管理者に事実確認のため連絡し、説明責任を果たすことを要請した。話合いの結果、不満・疑問の点はあるが一応納得の電話があった。
33	老人 (家族)	短期利用中の骨折を、施設の責任と認めていたが、その後家族への報告は自然骨折とされた。事故報告書を開示されたい。	運適に事故報告は来ないので、家族なら市に開示請求をすると良い。それを基に話合いをされたい。何かあれば連絡するよう申し渡した。
34	老人 (家族)	GHに生活保護で入所しているが、入院を機に預金通帳を返してもらい、引き落としによる過払いが発覚した。	GHに連絡。生保ではなく、一般の利用料で引き落とししてしまった。入院中の居住費と相殺し精算する。入院と施設的生活費を要確認。
35	児童 (家族)	保育士が子どものけんかの対応や、保育士同士の長話などで子どもを良く見ていない。	匿名対応のため所長に連絡し、調査の上、事実があれば改善することをお願いした。
36	児童 (家族)	事業所内保育であるが、新型インフルエンザの感染の事実がないのに、出席停止措置を受けたことはおかしいのではないか。	申出人は法的手続きを問題にしているが、事業所内保育であるので、法令等の適否判断は出来ない。事業者には納得できる説明をお願いした。
37	その他 (家族)	社協の移送サービスを利用しているが、料金を支払っても領収書がもらえない。領収書の郵送を頼んだが1週間届かない。	社協からは、申出人には利用のシステムが理解してもらえず、毎回のようにトラブルになっている。運適から領収書の再度郵送を頼んだ。
38	その他 (家族)	生活福祉資金の相談に行ったが、勤務中に職務外のインターネット、来客へ対応が遅い等社協職員の勤務態度に問題がある。	匿名対応での処理のため、事業所を訪問し調査の上、改善をお願いした。
39	その他 (不明)	認可外施設にいる者で、何でも出来て元気なのに、急に要支援から要介護5になった者がいる。皆おかしいと言っている。	当該市に対し、苦情のあったことを連絡した。市では診断書等により審査会が決定したもので、正しいものとしている。
40	その他 (本人)	親の遺産、自分の年金等日常生活支援事業の金銭管理を利用しているが、預金残高を社協にごまかされているのではないか。	担当支援員から状況聴取。毎月収支の報告をしているが、理解されないしなくされてしまうとのこと。専門員に分かる説明を依頼した。

研 修 会 報 告

平成22年度

福祉サービス苦情解決研修会

講 演 「事業所における苦情解決のあり方について」

講 師 社会福祉士会 会長 竹之内 章代氏

日 時：平成23年 3月11日（金）

会 場：茨城県立県民文化センター 小ホール

平成22年度

福祉サービス 苦情解決研修会

期 日 平成23年3月11日（金）

会 場 県民文化センター 小ホール

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

日 程

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

講師プロフィール

竹之内章代(たけのうちあきよ)

茨城県生まれ

日本社会事業大学大学院修士課程修了

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

茨城県社会福祉士会会長、茨城県社会福祉士会権利擁護・成年後見センター「ばあとないばらき」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。

事業所における苦情解決のあり方について

東海大学健康科学部社会福祉学科講師
茨城県社会福祉士会会長 竹之内章代

1. 苦情解決の仕組みができた背景

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

利用者保護の仕組みの一つとして「苦情解決の仕組み」を創設
→事業所内における苦情受付と苦情担当者、第三者委員などを中心とした組織化
都道府県単位で「運営適正化委員会」の設置・・・苦情解決の委員会

2. 苦情解決の仕組みの果たす役割とは

- *そもそも「苦情」とは

3. 苦情解決小委員会の寄せられる苦情の現状

- ・ 平成 21 年度の全国社会福祉協議会の統計（平成 22 年 7 月 21 日）から
苦情受付総数 2, 446 件（前年比 108 件減少）・・・茨城県 69 件
・ 分野別でみると 障がい 44.2%、老人 35.3%、児童 8.0%、その他 12.5%
・ 受付方法でみると 書面・電話 91.3%、来所 7.4%、その他 1.3%
相談受付総数 4, 190 件（前年比 55 件増加）・・・茨城県 3 件
・ 受付方法でみると 書面・電話 92.8%、来所 5.7%、その他 1.5%
苦情内容
・ 申出人 家族 46.4%、利用者 37.7%、職員 6.3%、代理人 1.2%、その他 8.5%
・ 苦情の種類 職員の接遇 31.3%、サービスの質や量 19.7%、説明・情報提供 13.7%、権利侵害 8.3%、被害・損害 7.3%、利用料 3.1%、その他 16.8%
苦情解決の状況
・ 相談/助言 69.8%、紹介・伝達 13.9%、通知 0.8%、あっせん 0.5%、その他 10.0%、継続中 4.1%、意見・要望 0.9%
- ・ 茨城県下の状況から
平成 22 年度（平成 23 年 2 月 18 日現在）苦情受付総数 89 件
・ 苦情 76 件→受付方法：書面・電話 75 件、来所 1 件
種別：老人 33 件、障がい 20 件、児童 4 件、その他 19 件

内容：説明・情報提供 25 件、職員の接遇 17 件、権利侵害 9 件、サービスの質や量 8 件、被害・損害 4 件、利用料 2 件、その他 11 件
解決方法：相談助言 31 件、紹介伝達 9 件、通知 1 件、その他 20 件、継続 15 件

4. 苦情解決小委員会での苦情事例

事例 1 職員の接遇に関する苦情

事例 2 権利侵害に関する苦情

事例 3 サービスの質や量に関する苦情

事例 4 その他に関する苦情

5. 事業所内での苦情解決の仕組みを点検する

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

→第 3 者委員については

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

6. まとめ

平成22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23年3月11日（金）午後1時30分～午後3時50分
（受付：午後12時45分～）
- 4 会場 茨城県立県民文化センター 小ホール
〒310-0851 水戸市千波町697
- 5 参加対象者 福祉サービス事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員、その他役員
- 6 参加者 定員420名 （定員になり次第、締め切らせていただきます。）
- 7 参加費 無料
- 8 内容 午後12時45分 受付開始
午後 1時30分 開会・あいさつ
午後 1時40分 「事業所における苦情解決のあり方について（仮題）」
講師 茨城県社会福祉士会 会長 竹之内章代 氏
（東海大学 健康科学部社会福祉学科 専任講師）
午後 3時40分 質疑・応答
午後 3時50分 閉会
- 9 申し込み方法 平成23年3月3日（木）までに、別紙「参加申込書」を下記まで郵送又はファクシミリでお申し込みください。

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

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

参 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 18
- 2 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について 23
- 3 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業 30

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22年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

平成23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