令和２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２１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、令和２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。

令和３年８月

社会福祉法人茨城県社会福祉協議会
運営適正化委員会委員長　秋山　安夫

目　　次

１　委員会の構成　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１

（１）選考委員会

（２）運営適正化委員会

２　委員会の構成委員　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１

（１）運営適正化委員会選考委員会の構成委員

（２）運営適正化委員会の構成委員

（３）運営監視小委員会の構成委員

（４）苦情解決小委員会の構成委員

３　事務局　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２

４　会議・研修会の開催　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２

（１）運営適正化委員会

（２）運営監視小委員会

（３）苦情解決小委員会

（４）その他の会議・研修会

５　広報・啓発事業　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３

（１）ポスターの配布

（２）パンフレットの配布

（３）資料の配布

（４）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　・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１１

（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　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２１

参考資料　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２９

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）
茨城キリスト教大学	池 田　幸 也	公　益
茨城県民生委員児童委員協議会	倉 持　嘉 男	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
茨城県社会福祉法人経営者協議会	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）
茨城県ひたちなか保健所	牛 尾　光 宏	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）
茨城県ひたちなか保健所	牛 尾　光 宏	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）
茨城県ひたちなか保健所	牛 尾　光 宏	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
2. 6.26	・ 令和元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
2. 8.28	・ 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	７人

（2）運営監視小委員会

実施時期	会　　議　　事　　項	会　　場	参加者
2. 4.24	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告 （新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。）	－	－
2. 6.26	・ 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	県立健康プラザ	７人
2. 8.28	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者の状況報告	県総合福祉会館	７人
2.10.23	・ 新規利用者の状況報告 ・ 契約締結審査状況報告	県立健康プラザ	８人
2.12.18	・ 新規利用者の状況報告	県立健康プラザ	７人
3. 2.19	・ 新規利用者の状況報告 ・ 契約締結審査状況報告	ザ・ヒロサワ・シティ会館	８人

（3）苦情解決小委員会

実施時期	会　　議　　事　　項	会　　場	参加者
2. 4.24	・ 苦情相談事例の検討・報告 （新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とし、一部書面で委員に意見を求めた。）	－	－
2. 6.26	・ 苦情相談事例の検討・報告	県立健康プラザ	４人
2. 8.28	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	３人
2.10.23	・ 苦情相談事例の検討・報告	県立健康プラザ	４人
2.12.18	・ 苦情相談事例の検討・報告	県立健康プラザ	４人
3. 2.19	・ 苦情相談事例の検討・報告	ザ・ヒロサワ・シティ会館	４人

（４）その他の会議・研修会

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会　　場	参加者
2.10.16 ～10.30	運営適正化委員会事業研究協議会	・ 動画配信（R2.10.16～10.30） ・ 情報交換会（R2.10.30）	オンライン	本会から 2人
2.10. 9	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	・ 情報交換 ① 運営監視委員会のあっせん事例について ② 新型コロナウイルス禍の運営適正化委員会事業の運営について ③ 新型コロナウイルス禍における相談への対応方法、感染症対策について ④ 感染症対策時における運営監視の実施について ・ 各都県苦情相談員間の情報交換	オンライン	本会から 3人
3. 2.19	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について ・ 意見交換	ザ・ヒロサワ･シティ会館	15人
3. 3. 2	福祉サービス苦情解決研修会	・講演 「より良い支援を求めて ～苦情から学ぶより良い支援とは～」 講師：茨城県社会福祉士会 会長　竹之内　章代　氏	ザ・ヒロサワ･シティ会館	281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　特別号（令和２年１０月１日発行）に掲載

第３２０号（令和３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：ザ・ヒロサワ・シティ会館　大ホール

開催日：令和３年３月２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）２８１人

内　容：講演「より良い支援を求めて～苦情から学ぶより良い支援とは～」

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

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。

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：日立市社協・石岡市社協・常陸太田市社協・高萩市社協・北茨城市社協
つくば市社協・かすみがうら市社協・つくばみらい市社協・東海村社協
美浦村社協・阿見町社協

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、令和２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。

令和２年１１月１２日　日立市社会福祉協議会・東海村社会福祉協議会（兼清委員）
令和２年１１月１９日　北茨城市社会福祉協議会・高萩市社会福祉協議会（中山委員）
令和２年１２月　１日　石岡市社会福祉協議会（小林委員）
令和２年１２月　８日　美浦村社会福祉協議会（秋山運営監視小委員会副委員長）
令和２年１２月１５日　常陸太田市社会福祉協議会
令和３年　３月１８日　つくば市社会福祉協議会・つくばみらい社会福祉協議会
令和３年　３月２３日　阿見町社会福祉協議会・かすみがうら市社会福祉協議会

日常生活自立支援事業実施状況調査結果

令和２年１１月１２日（木）１０：３０

日立市社会福祉協議会

●実施体制について

・専門員１名、生活支援員５名。契約件数は２４件。

・専門員の直接支援はないが、生活支援員に同行することはある。

・研修は事例研修などを実施している。

●相談、契約、解約について

・相談者は病院の相談員やケアマネが多い。相談される方は、高齢者が多いが、親が亡くなってはじめて生活に行き詰り困ってしまう人などもいる。

・日常生活自立支援事業から成年後見制度へ移行したケースは累計で５、６人。契約に至らない場合は、本人が他者に金銭管理をされることを拒否するためなどである。

●業務実施に伴う状況

・ケース記録を数件確認し、支払い代行について、領収書の添付や利用者からの受領印を確認した。

・支援計画や評価の見直しについて、本人に状況の変化があった時に見直しをしている。

・利用が休止されているものはないが、コロナ禍の中、施設入所者で利用者に会えないケースはある。

●苦情受付状況について

・利用者等からの苦情は特にない。

・苦情解決体制について、社協窓口に掲示をしている。

●情報セキュリティについて

・電子情報について、USB（セキュリティ機能等がないもの。）を使用していた。
USB で情報管理はしないこと、情報漏えいに注意するよう要請した。

令和２年１１月１２日（木）１４：００

東海村社会福祉協議会

●実施体制について

・専門員２名、生活支援員２１名。社協の正職員は、生活支援員に登録することとしている。男性の支援員が少ないと感じている。

●相談、契約、解約の状況について

・契約件数は３２件、認知症高齢者の方が多い。社協で総合相談を定期的に実施しており、そこから日常生活自立支援事業や家計相談に話がつながる。

・認知能力の低下のため、２件ほど成年後見制度へ移行した。

●業務実施に伴う状況

・支援計画の見直しについて、通常は６カ月ごとであるが、必要に応じ見直しをしている。

・休止しているものはないが、本人の意思を尊重し、試しに現金をもたせ利用者自身で管理させてみるなど、社協側の管理をゆるやかにして本人の様子をみることもしている。

・日常生活自立支援事業以外の事業を含めたケース会議を月に一度開き、事例研究をし、対応を検討するなどしている。

●通帳の管理について

・残高が５０万円を超える通帳について、本人へ相談の上、定期に変えられるものは変えているが、高齢者については、そのままとしている。

●個人情報の管理について

・電子情報は、社協のサーバに保存されており、利用者の支援情報等は地域生活支援システムで管理をしている。

・紙媒体は、鍵付きのキャビネットに保管している。

令和２年１１月１９日（水）１０：３０

北茨城市社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員１名、生活支援員４名。

・契約件数は３６件。支援員の担当人数は、３人、５人、６人、１１人とばらつきがある。外１１件を専門員が他市の施設へ入所した人や家族間の関係が難しい人、新規の人等を担当している。

●業務実施に伴う状況について

・預かり証の日付がもれているものが数件あったため、日付を記入するよう要請した。

・協定書や支援計画における日付の記載がなかったので、記入をするよう要請した。

・ケース記録に通帳コピーの添付がされていなかったので、添付をするよう要請した。

●日常的金銭管理について

・通帳預金残高が５０万円を超えている人がいるが、本人が定期にすることを望まない、寝たきりで本人が銀行へ手続きに行けないなどの事情がある。

・通帳の届出印の管理は事務局長、金庫の鍵の保管は管理計画課長が行っている。

●苦情受付状況について

・苦情解決体制は第三者委員等の設置までされているものの掲示がされていなかったので、人目につきやすい所への掲示を要請した。

●情報セキュリティについて

・電子情報はパソコンで管理し、パスワードでログインするようにしている。USB の使用はない。

・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る。

令和２年１１月１９日（木）１４：００

高萩市社会福祉協議会

●実施体制について

・専門員１名、生活支援員２名。契約件数は５件。

・契約者への支援に当たっては、必ず専門員、生活支援員の２名で対応を行っている。

●相談、契約、解約の状況

・相談は、どこからの支援もない人（親族や行政等の支援が望めない人）のみとしている。

・民生委員、市議、包括支援センターからの相談があり、件数は多くないものの相談内容が深刻である。

・やむを得ない場合は、日常生活自立支援事業の範疇を超えた支援もしている。

●業務実施に伴う状況

・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。

●日常的金銭管理について

・通帳の届出印、金庫の鍵の管理は事務局長、通帳の入っている金庫の管理は専門員が行っている。

●情報セキュリティについて

・電子情報はパソコンで管理し、パスワードでログインするようにしている。USB の使用はない。

・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る。

令和２年１２月１日（火）１０：３０

石岡市社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員１名、生活支援員６名。契約件数は５件。病院入所者。

・相談は、ケアマネ、病院関係者から。また、生活保護担当からの相談が増加している。高齢者の利用が多いが、精神障害のある方についての相談もある。

・税、公共料金等に滞納があり、ライフラインが止まった人について、ケアマネが本人の金銭管理能力を疑い、相談につながったこともある。

●業務実施に伴う状況について

・病院へ入所している利用者の預け金について、病院側の都合により領収書が発行されないケースがあった。

県事業担当者から、病院・施設等の本人以外に現金を渡す場合は、領収証を受け取るよう要請をした。

●苦情受付状況について

・苦情については特になし。苦情受付体制等は社協窓口へ掲示している。

●他機関、他施設との連携について

・市社会福祉課、地域包括支援センター、病院のケースワーカー等と連携はしているが、関係者会議等はない。ケアマネの集まり等で本事業を説明している。

●情報セキュリティについて

・電子情報はパソコンで管理し、パスワードでログインするようにしている。USB の使用はない。

令和２年１２月８日（火）１０：３０

美浦村社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員２名、生活支援員９名。契約件数は２０件。精神疾患のある方の相談が増加している。

・昨年度に後見人をつけたケースが１件ある。

・契約に至らなかった事例は、身内の人が支援することとなった、利用の条件に合わなかった等である。

●日常的金銭管理について

・預金通帳の管理は事業担当者、届出印の管理は事務局職員となっているが、どちらも事業担当者が取り出せる状態であるので、どちらかを総務担当などの第三者に管理してもらうなど、内部けん制を図ってほしいことを伝えた。

●苦情受付状況について

・苦情については特になし。苦情受付体制の掲示が介護事業のみとのことだったので、福祉サービス事業全般の掲示を要請した。

●他機関、他施設との連携について

・村の生保や障害担当、ケアマネ等と連携している。

●情報セキュリティについて

・電子情報はパソコンで管理し、パスワードでログインするようにしている。USB の使用はない。

令和２年１２月１５日（火）１４：００

常陸太田市社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員４名、生活支援員６名。契約件数は２３件。地域が広いため専門員は地域別に担当している。また、他事業を兼務しており、認知症の利用者等の直接支援も行っている。

・研修について、新型コロナウイルス感染拡大防止のため昨年度は中止とした。

※今年度については生活支援員を対象に、感染症対策に係る研修会をオンライン形式で令和３年２月に実施した。

・成年後見制度の必要性のある利用者について、市や医師等に相談をしながら進めようとしたものの、本人や親族の了承が得られずに相談までで止まっているケースがある。

●業務実施に伴う状況について

・通帳預金残高について、５０万円を超える場合は利用者の了解を得て別通帳をつくりお金を移しているが、できていない利用者もいるので、今後関係者と調整していくとの話があった。

・預金通帳と届出印は別に保管されていた。

●苦情受付体制について

・社協のエントランス等人目のつきやすい所へ苦情受付体制の掲示を要請した。

●個人情報の管理について

・電子情報について、データのバックアップ用として USB（セキュリティ機能等がないもの。）を使用していた。紛失のおそれもあるため、使用しないよう要請した。

※年度内にネットワークアタッチドストレージを設置し、改善を行った。

令和３年３月１８日（木）１０：００

つくば市社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員６名、生活支援員２１名。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で支援員の活動が控えられ、利用者への支援は専門員がフォローした。

・契約件数は３５件。相談件数については、統計を精査するようになったことや利用者の事情等により、前年度と比較し倍の件数となる見込み。

・成年後見制度（保佐）へ移行予定が１件ある。

・相談から契約に至るまでの経緯はメモをしており、メモを分析することで話が進展しない場合の原因を把握している。

・支援員の平均活動範囲が３０ｋｍ程度となるため、交通費は利用者負担となっている。

・任意後見を行う独自の事業「あんしん生活支援サービス」を開始した。

●業務実施に伴う状況について

・当日の支援計画を事前に作成し、決裁を受けてから支援を行っている。

・通帳や金銭等の棚卸しを定期的に実施している。
・金銭の払戻しについて、利用者と支援員の間に第三者が介入し、支援員が利用者へ円滑な支援ができるよう調整をすることもある。

●普及啓発について
・市民後見人の養成を行い、現在１７人が登録されており、フォローアップ研修について集合とリモートの併用で実施している。

●他機関、他施設との連携について
・市地域包括支援課や障害福祉課等と連携を図っている。また、ケアマネージャーへ事業の趣旨を正しく理解してもらうため、機会あるごとに周知を図ることに努めている。

令和３年３月１８日（木）１４：００

つくばみらい市社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について
・専門員１名、生活支援員８名。１年程度かけて利用者との関係づくりを行っている。困難なケースは専門員が担当している。
・契約件数は１５件。今年度は認知症の方との契約が多い。
・初期相談から始まり必要性の有無を精査した結果、契約に至らない場合がある。（利用要件を満たさない、本人は利用を希望していない等。）
・施設入所者で施設での福祉サービスが利用できなくなったことにより、本事業の利用に至った事例がある。
・ケース記録の確認は月１回まとめて事務局長決裁を受ける。
・支援員向けの研修について今年度は実施できていないが、事例検討などを行い、各人の状態を見ながら支援方法等の習得に努めている。
・支援については、利用者の状態を見ながら支援回数を調整している。

●他機関、他施設との連携について
・必要の都度、市社会福祉課や介護福祉課等と連携を図っている。

●個人情報の管理について
・電子情報はパソコン２台で管理している。USB の使用はない。

令和３年３月２３日（火）１０：００

阿見町社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について
・専門員２名、生活支援員９名。
・基本的に支援員は月１回の支援を行い、月２回利用の場合は、専門員と支援員が各１回支援に入る。
・７月に新型コロナウイルス感染症に関する研修会について、行政職員が講師となり支援員等を対象に実施した。
・利用者は２７人で、半数以上は生活保護を受けている。また、様々な人が転入してくる地域性もあり、利用者本人のほか家族への支援が必要なケースもある。
・必要に応じ県の契約審査会へ諮る、また成年後見制度への移行を行っている。
・本人の利用希望により契約を解除し、後の対応を行政に引き継いだ事例があった。

・支援計画について専門員が管理を行い、３カ月に１回の頻度で評価を行っている。

●日常的金銭管理について

・現金と通帳を月１回会計担当者が突合し、事務局長が確認を行っている。

・利用者の通帳及び個人の届出印が同じ場所（金庫）へ保管されているので、不正防止等の観点からそれぞれ別の場所で保管するよう依頼したところ、事務局長から２つ金庫があるので、すぐに改善できるとの話があった。

・事前に支援計画内容を記載した収支表を作成、事務局長の決裁を受け、支援当日に会計担当者の確認を受けてから支援を行っている。

●他機関、他施設との連携について

・町関係課が同じ建物に入っているため、必要のつど相談等を行うなど連携を図っている。

●個人情報の管理について

・時間外に取り扱う場合、事前に管理簿へ記載の上、決裁を受けている。

令和３年３月２３日（火）１４：００

かすみがうら市社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員１名、生活支援員が実働で１名。月１回の支援のため、専門員と支援員が同行している。支援員が高齢化していることが課題である。

・利用者は７人。精神疾患のある方が増加した。

・必要のつど県の契約審査会へ諮っている。

・親族が利用者の支援をすることになった、施設入所により施設側のサービスを受けられるようになったことで、解約となった事例がある。

・利用料の徴収について、半年分をまとめて行っている。県事業担当者から積算誤りや途中解約等による徴収もれを防止する観点から、毎月徴収したほうがよいと助言があった。

・研修について、精神関連をテーマに企画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け中止となった。

・支援計画について、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一覧表等にして記載しておくよう依頼した。

●日常的金銭管理について

・利用者の通帳及び個人の届出印が同じ場所（金庫）に保管されているので、不正防止の観点から、それぞれ別の場所で保管するよう依頼した。

●他機関、他施設との連携について

・地域包括支援センターや市社会福祉課と連携を図っている。

・地域ケア会議（月１回）において本事業を利用できないかとの話があり、相談が５件ほどあった。

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			１２				１２	0
５月		1	１２	1			１２	2
６月			7	1			7	1
７月			１２	8			１２	8
８月			3	6			3	6
９月			１１	7			１１	7
１０月			１２	2			１２	2
１１月			１４	3			１４	3
１２月			１５	1			１５	1
１月			１２				１２	0
２月			8	3			8	3
３月			２０	1			２０	1
合　計	0	1	１３８	３３	0	0	１３８	３４

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	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
高齢者	6	1	２５	4			3	5	2	2	３６	１２
障害者	３５	4	１８	1	1		5	3	3	3	６２	１１
児　童			１７				2	2	1	7	２０	9
その他	１８	1	1	1					1		２０	2
合　計	５９	6	６１	6	1	0	１０	１０	7	１２	１３８	３４

※児童には、保育所を含む。

（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）	１８	１２	４			２			
	② サービス内容(サービスの質や量)	８	６	２						
	③ 利用料	１	１							
	④ 説明・情報提供	３	３							
	⑤ 被害・損害	２	１	１						
	⑥ 権利侵害	３	１	１			１			１
	⑦ その他	１	１							１１
障害者	① サービス内容（職員の接遇）	３８	２５	１０		１	２			
	② サービス内容(サービスの質や量)	６	３	３						２
	③ 利用料	６	４			１	１			
	④ 説明・情報提供	１	１							１
	⑤ 被害・損害	３	２				１			
	⑥ 権利侵害	４	３	１						
	⑦ その他	４	１				３			８
児童（保育所を含む）	① サービス内容（職員の接遇）	９	４	２		１	２			
	② サービス内容（サービスの質や量）									１
	③ 利用料	２	１	１						１
	④ 説明・情報提供	２	２							
	⑤ 被害・損害	１		１						
	⑥ 権利侵害	３	２			１				
	⑦ その他	３	３							７
その他	① サービス内容（職員の接遇）	１４	７	４			２		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	６	２	３			１			２
合計	① サービス内容（職員の接遇）	７９	４８	２０		２	８		１	
	② サービス内容（サービスの質や量）	１４	９	５						３
	③ 利用料	９	６	１		１	１			１
	④ 説明・情報提供	６	６							１
	⑤ 被害・損害	６	３	２			１			
	⑥ 権利侵害	１０	６	２		１	１			１
	⑦ その他	１４	７	３			４			２８
合計		１３８	８５	３３		４	１５		１	３４

（３）主な苦情と対応状況

	種　別	相　　談　　内　　容	対　　応
1	高齢	○利用者に対する職員の処遇が、冷たかった。 職員の暴言ととれる言葉や、利用者に何ヶ月も古着を着せていたこと、入退院時の事業所の話が不明瞭だったため、退院後の事業所の確保が難しくなったこと、別の事業所に入所後直ぐに亡くなった利用者に対し、一切連絡がなかったこと等に不満がある。事業所に心ある対応をしてほしい。	ケアマネから、利用者は全介助で入院２週間後、事業所に戻れると思っていたが、部屋がないと言われ別の事業所を探した。退院時、利用者は看取り状態だった。 施設長に苦情を伝えると、対応した職員には利用者に対する思い入れがあったが、家族とケアマネに謝罪をしたいとのことだった。 申出人へ報告した。その後、施設長から連絡があり、申出人から手紙が届き、これから訪問するとの話だった。
2	高齢	○感染症を理由にサービスが受けられない。 事業所は歯科検診とマッサージのサービスについて、感染症防止対策を理由に、緊急時以外は実施できないと言う。しかし同事業所のデイサービス、ショートステイの利用者は利用できる。 行政から事業所を指導してほしい。	運営適正化委員会は行政ではなく事業所への指導権はないこと、サービスの実施に関しては事業所の判断になると伝えた。申出人から、歯科検診の重要性が話され、電話が切れた。 委員から、歯科医師の判断で断ったことも考えられるとの意見が出された。
3	高齢	○苦情申立書を事業所に送ったが、返答がなかった。 利用者は認知症で、数年前から事業所を利用している。感染症対策で面会ができない状況下、自粛解除を待って、面会に関し苦情申立書を提出したが返答がなく、第三者委員に手紙を送ろうと考えたが、事業所は名前と電話番号だけで、住所を教えてもらえなかった。申出人が施設長に苦情申立書に関し問い合わせると、面会はできるようになっているので問題は解決したと思い、連絡はしなかったと言われた。申出人の申立書は数週間放置されていたことになる。	第三者委員の情報開示に関しては、事業所の判断に任されると伝えた。事業所が申出人の申立書を受け取ってから時間が経過していることを受け、その対応に関し、受け取ってから今に至るまで事業所は何らかの説明をすることが望まれると伝えた。 申出人から、今回第三者委員とも連絡が取れたので、情報を整理して事業所とのかかわりを考えてみたいと話され、終了した。
4	高齢	○マッサージに行きたいが、感染症対策を理由に外出できず、肩こりが持病にも影響している。 申出人は、コロナ禍以前はマッサージ店に行き、全身を施術してもらっていた。肩こりがひどく、持病の心臓病にも影響しているが、外出できず、この２週間肩こりに対し何もしていない。	事務局長に連絡をしたところ、申出人は同じ相談を繰り返している。精神的な問題が考えられ、以前から関わりのあるマッサージ店に拘る。事業所としては、感染症防止の観点から許可ができない。明日、医師の訪問診療があり、持病、肩こり等に関し相談するつもりである。 肩こりに関しては、２週間何もしていないという申出人の話を伝え、対応の必要性を話した。
5	高齢	○職員が利用者の前で新人職員を怒鳴りつけるので、ストレスがある。 介護士が、利用者の前で新人職員にきつい口調で怒鳴り、また生活相談員に対しても暴言を吐くなど、職員は研修を受けていないと思われる。当事業所は賑やかで、人間関係が近すぎるため感情的な発言になるのか、利用者にはいたたまれない気持ちになると聞いている。	事業所苦情受付担当者に匿名の苦情相談があったことを伝えた。担当者から、職員の研修を行っているが、今年度、年の離れた新しいスタッフが複数加わり、職員同士の新たな問題が出てきている。今回運適から連絡があったことを受け、職員で検討を重ねていきたいとのことだった。

	種　別	相　　談　　内　　容	対　　応
6	高齢	○教訓や反省が活かせない組織形態で、利用者への暴言・暴力に対し上司が指導しない時もある。 苦情件数の誤り、利用者からの職員への不満、職員のいじめへの訴え、写真に写る利用者の服装がいつも同じとの家族のコメント、職員等の利用者に対する処遇の問題等がある。 運営側の問題意識や危機意識が低く、似たことを何度も繰り返す傾向が組織的にあり、職員の利用者への暴言、暴力や不適切な対応に関し、職員同士の馴れ合いが強い場合、指導が一切されないことがある。	運適の役割を説明し、事業所の運営上の問題は、指導権のある県が対応することを伝えた。 申出人から、職員の差別発言により、他の職員が混乱している。指導を希望するとのこと。運適には事業所に対する指導の権限がないこと、運営上の指導に関して、県が担当となると伝えた。事業所設立後、「虐待」や「権利擁護」の考え方、対応等が変化していること、その変化を研修等で学び、現場に生かして福祉の増進を図ることが、事業所の重要な責務であり、今回の件について県へ現場の状況を具体的に伝え、相談することを助言した。
7	高齢	○事業所の対応に疑問がある。認知症対応のプロとして、人の思いに耳を傾けてほしい。 本来事業所が作成する入所時のアセスメントシートを家族に書かせたことや、利用者の習慣である化粧を止めさせてほしいと言われたこと、利用者の化膿した皮膚を放置していたこと等、事業所の対応に疑問がある。事業所は高齢の利用者が生き生きと残りの人生を過ごせる場所であってほしいと家族は願っており、利用者の思いに職員は耳を傾けてほしい。	運適の役割、事業所の苦情解決体制を説明した。事業所は苦情を受け付けることにより、利用者のニーズの把握、サービスの検証、サービスの向上に繋がることが期待できるという意味があると説明し、申出人の疑問をまずケアマネに質問してみることはどうかと伝え、事業所の説明責任について補足した。
8	高齢	○ケアマネが家族の事情に対応した利用を考えてくれない。 ①利用者は、他に受診したい病院があるが、ケアマネから、病院を変える場合は、主治医の意見書をもらうことが県の制度と言われた。 ②利用者は子と二人暮らしで、子は癌治療を受けている。ショートステイ先の事業所から、将来入所をすることが利用の条件になると言われたが、子の治療費もあり費用面から施設入所は難しいと思っている。またケアマネを変えると、今の福祉サービスは利用できないと言われた。	数ヶ月の入院により救急搬送先の医師が「主治医」と捉えられ、医療の連携をとる意味で、主治医の意見書等を変更先の病院に出すことは、一般的な対応であると返答した。利用者､介護者の状況を､市又は市社協に相談し、一般的な福祉サービス利用の情報を得ること、ケアマネは家族の状況に合わせて利用計画を立てることが役割であることを確認し、ケアマネに関しても市等に相談することを助言した。運適の役割としてケアマネが所属する事業所に事情を聴き、問題解決につなげることを伝えると、考えてみるとの返答があり、終了した。
9	高齢	○今まで受けてきたサービスを３週間受けていない。 申出人は、一人で生活し要介護２で買い物、家事の福祉サービスを週４日利用していた。事業所が一方的に契約解除をしたため、３週間サービスを利用できていない。 インターネットで探し出した事業所のケアマネとこれから話し合うつもりである。	申出人が求めている福祉サービスの内容は買い物と家事であることを確認し、まずそのことをケアマネに相談してほしいと伝えた。 申出人から、家がゴミの山になっていることを民生委員、市担当部署に話しても片付けてもらえず、介護保険料が引き落とされているのに、サービスを受けられない不満が話された。 市から、申出人には長年対応しており、要望、苦情が多く契約に至らないとのこと。委員から、申出人に対し場合分け、リスク分担を明確に行い、親切に情報を提供し、任意後見人について丁寧に説明すること、介護保険の利用に拘りがあるので施設入所後も利用できることを説明することと意見があり、市担当者に伝えた。
10	高齢	○利用者からいじめを受けている。 申出人は週２回通所しているが、利用者からのいじめ、暴行を受けている。知人は、いじめを受け退所した。申出人は、施設内で関係者と車いすの不良状態を見ていたところ、見知らぬ利用者から突然お茶をかけられ、顔を殴られた。この暴行については警察署に相談した。施設長に暴力のことについて話しても、殴られる申出人の方が悪いと言われた。	市担当者は、申出人から事業所の車いすの調査の依頼があり訪問し施設長と調べている時、申出人は他の利用者から「施設長に文句を言うな」と言われ、お茶をかけられた。申出人が施設長に苦情を何度も言うため、そのことに批判的な複数の利用者がいると聞いた。知人が仲間はずれになっていたことは、以前から相談され助言していた。今後も申出人の相談、依頼があれば対応するつもりである。 運適から、事業所内の暴力が見過ごされることは、被害者にも、他の利用者にも恐怖感を与えるため、事業所の毅然とした対応、行政の指導の必要性があると話した。 申出人に、市が関わっているため運適は今後関われないと判断したと報告した。

	種　別	相　　談　　内　　容	対　　応
11	高齢	○事業所から年内で撤退したいと、一方的に言われた。 利用者は申出人と二人生活で、訪問介護を利用している。先日、慣れないヘルパーが担当し、オムツの置き場所がわからなかったのか、申出人が帰宅した時、部屋が散乱状態だった。数日後、ケアマネから、事業所が申出人の要求が細かいので年内で撤退したいと連絡してきたため、次の事業所を探すことになると言われた。今回の問題はヘルパーが部屋を散乱させたことが問題であるのに、申出人に不利な状況になり、納得がいかない。	契約の変更、解除に関し、事業所は説明なしに一方的に実行することはできないと伝えると、申出人からそのことを運適からケアマネに伝えて欲しいとのことだった。 ケアマネから、年始のサービスは、現事業所に対し、新事業所が見つかるまでサービスを継続するように伝えてある。契約解除の理由は、お互いの信頼関係が持てなくなったことであると双方から聞いている。市からも連絡が入り、サービスは継続されることを伝えてある。 申出人に報告し、終了した。
12	高齢	○事業所はコロナ感染に対し隠蔽体質がある。 利用者の中に、コロナ感染が判明した病院に通院している人が多くいることを聞き、ケアマネに聞くと返答が曖昧であった。家族としては心配であり、少しでも情報を知りたいが事業所からは何の連絡もなく、隠蔽体質がある。	コロナ感染が蔓延している現在、各事業所には県から、感染症対策に関し通知が出されており、それに従い事業所は、それぞれの判断で運営しており、利用が継続されているということは、対応をしていると考えられると伝えた。心配であれば、事業所に直接問い合わせてみてはどうかと伝え、終了した。
13	障害	○感染症対策で休みが続いた後、申出人だけが出勤日を更に遅らされ、納得がいかない。 事業所は感染症で休みが続き、１週間後に再開する予定になっていたが、申出人が県外にでかけたと話すと申出人だけ数日遅れて出勤するように言われた。感染症を疑われ、信用されていないと思うと、利用を辞めたくなった。	施設長から、休みの過ごし方を個別に説明し、特に県外への外出は控えるように伝えたが、申出人から県外に行ったと聞き、危機管理上出勤を遅らせることにした。運適から、申出人は今回の対応を施設長に信頼されていないと捉えており、感染症よりも信頼関係を問題にしていると話した。 申出人へ相談支援事業所の相談員に仲介してもらうことを助言した。その後副責任者へ、申出人の障害に寄り添い配慮しながら対応する必要性を話した。 副責任者から、理事長、施設長、新たに設置した第三者委員等で話し合ったと報告があった。結果は運営側職員が挨拶や声掛けなど基本的な対応を見直し、信頼回復につなげることになった。
14	障害	○介護士の言動で不安が強くなり、専門職の対応として問題があると思う。 申出人は持病があり、通院等介助、福祉有償運送のサービス等を利用している。家事援助の介護士から感染症罹患家族の自殺の話があり、不安を掻き立てられ、ストレスが強くなった。申出人はヘルパーの動きを見ていると不衛生と感じることが多くある。	申出人の希望を確認すると、以前担当した職員に再度通院等介助を希望したいことを、運適から事業所と相談支援事業所相談員に伝えてほしいとのことだった。 事業所では、毎日申出人から事業所に電話が入り、職員が振り回されている状況であり、対応に苦慮している。元担当者については、本人から辞退の意向があり、他の職員に変えた経緯があった。担当に関しては検討したい。 相談支援事業所相談員から、事業所との関係で問題が絶えないが、事業所は申出人の希望に添って対応していると思う。運適から、継続利用にあたって、障害の特性の確認や情報の共有をする必要性を伝えた。
15	障害	○職員等の笑い声で仕事に影響が出ていると事業所に伝えて欲しい。 仕事中、職員と他の利用者の笑い声が響き、仕事に集中できないと相談したが、一向に変わらない。相談支援事業所の相談員は経営者の親族で、相談しても曖昧な返答だけである。	苦情受付担当者から、相談員が申出人に事情を聴き、申出人と事業所で考え方の行き違いがわかった。事業所は日常生活の支援を目的とし運営しているので、おしゃべりも生活に必要なものと考えているが、利用者は申出人から「仕事は黙ってするべきだ」と言われ、また精神的に不安定な状態が続いていたため、事業所の不満として申出人へ吐き出したようである。相談員が事業所の方針を受け入れ利用を継続できるか確認すると、利用を辞めさせたくないと話し、利用者からも継続の意思表示があった。 申出人へ報告すると、少し様子を見るつもりであるとのこと。

	種　別	相　　談　　内　　容	対　　応
16	障害	○事業所は、利用者の金銭問題を家族に２年間説明せず、今になり弁護士相談への同席を求めてきているが、事業所の言いなりになっていていいのだろうか。 利用者は生保を受給している。事業所から申出人へ突然連絡が入り、事業所が２年間利用者の問題を放置し、その間に病気が進み、問題が大ごとになった。事業所は、当初申出人が直接弁護士相談するようにと話していたが､最近になり「うちの方で弁護士を頼むので、話し合いに同席してほしい。」と話を変えてきた。	信頼できる第三者として行政や相談支援事業所相談員に相談し、関わってもらうことはどうかと伝えた。市担当課に相談してみたいとの返答があり、一旦終了となった。 申出人から、市へ連絡したところ、施設それぞれのやり方があるので、市からは何も言えないと話があった。申出人が望むことは、問題が大きくなる前に事業所から連絡が欲しかったことである。利用者は、弁護士に相談し債務整理をすることになったが、事業所を変えたいと話している。現在、事業所の対応が進んでいるため様子を見ると言われ、終了した。
17	障害	○事業所内で麻雀の音が響き耳障りで、事業所職員や相談機関に相談したが対応に不満があった。 事業所で麻雀がはやったことがあり、音が気になり職員に訴えたが止めてもらえなかった。その後、相談機関の担当者に相談した時、「自分もやっていますよ」と言われ、戸惑ってしまった。ニュース番組で公務員の麻雀事件が取り上げられ、担当者の発言を思い出した。公務員や役職に就く人が麻雀に手を出すことは何らかの疑惑につながると思う。	人の嗜好、趣味の内容に関し捉え方は難しいと伝え、終了となった。 申出人から再度連絡があり、先日話した担当者の言葉をまた思い出した。申出人は２０年以上事業所を利用し、その担当者には、５，６年前に相談した。市ではないので運営適正化委員会かもしれない。申出人が、指摘したことが今問題になっている。当時の相談員の対応に関しては返答が難しく、現時点ではその返答は考えられないと伝えると、「それで安心した」と言われ終了した。
18	障害	○職員の言葉遣いがひどい。 持病のある人に対し大声で怒鳴り、朝礼時に利用者に対し高圧的な発言をし、暑い日に水分補給の確認もせずに草取りに行くようにと言う。個人情報も大声で話すので、すべて聞こえてしまう。他の職員も強い口調の職員に便乗して、怒鳴る。社長は事実を知らないと思うので、社長に職員の言動を話してほしい。	社長へ連絡をしたところ、社長から、匿名では具体的なことが分からないので対応を考えてしまうが、相談の趣旨は理解したとの返答があった。
19	障害	○サービス管理責任者の言動が利用者を追い詰めている。 サ管責は利用者を大声で怒鳴り、好き嫌いが激しく、人によって態度が違う。面接室は仕事場とは別室だが、話の内容がすべて聞こえてくるため、他の利用者にも影響がある。今まで相談したくても相談受付担当者がサ管責なので相談できなかった。 運適から、サ管責として責任のある対応をしてほしいと伝えてほしい。利用者への支援の視点を忘れないでほしいと思っている。	利用者の相談内容を伝え、それぞれの障害に寄り添い配慮し、利用者の視点に立った対応の仕方を見直していただきたいと伝えると、検討しますとの返答があった。事業展開の話を受け、第三者委員を含めた苦情解決体制の整備について助言した。第三者委員は経費の関係で設置しなかったとのこと。 委員から障害者の立場に立って問題を解決し改善していくために、苦情解決体制の整備が必要であり、時間をおいて事業所に確認するようにとの意見が出された。サ管責へ連絡し第三者委員の設置状況を訊くと、前回と同様の返答だった。
20	障害	○事業所の運営、責任者の対応を改善してほしい。 申出人は仕事中に熱中症で倒れ、事業所の判断で通所できない。申出人は継続利用を希望している。職員は統一した話をしてほしい。個人的な話は控えて下さいと言われたが、具体的な内容が分からない。利用者の気持ちに寄り添った話し方、対応をしてほしい。利用者はやりたくてもできない状況があり「今度やったら怒るよ」等の発言は控えてほしい。	責任者から、申出人は利用中に２回倒れ、意識をなくした時があったことが話された。暑さだけの原因ではなく、思い悩み倒れてしまう。家族と連絡を取り、無理せず様子を見ることにしている。申出人と週１回連絡を取ることにしているが、ほぼ毎日時間を問わず電話がある。相談内容を伝え、対応を依頼した。事業所の説明が申出人へ伝わっていない可能性があることを指摘した。申出人へは責任者に伝えたことを報告することになっていると話し、了解を得た。 申出人へ報告し、わかりましたとの返答があり、終了した。

	種　別	相　　談　　内　　容	対　　応
21	障害	○利用している２事業所のうち、１つの事業所のサービスが感染症の影響で受けられなくなり、その事業所長の言い方にも傷ついたので、運適から事業所に連絡をしてほしい。 所長から「職員をコロナから守るため、２週間はサービスにいけない」と言われた。他の事業所は通常通りなのに納得できない。所長の言い方にショックを受け、当日予定していたメンタルクリニックの受診ができなかった。施設に入所している親には２ヶ月間面会ができない。所長に固定電話には不安で出られないので携帯電話にとお願いしても、固定電話に連絡をしてくる。	申出人の親の施設でコロナ感染者が出たため、事業所は「収まるまで」サービスを停止したいと申出人に伝えた。申出人からは親に２ヶ月間面会していないこと、他の事業所と比較しサービスがなぜ継続できないのかと言われたが、今週から再開するので１回休んだだけである。運適から、利用者の立場に立ち支援することが福祉サービス事業者の基本であり、変化にストレスを感じやすい障害のある利用者に対する配慮、話し方の工夫が必要ではないかと話した。携帯電話については「今後気を付けます」と返答があった。 申出人へ、ケアマネ、相談員にも相談できることを話し、終了した。
22	障害	○猛暑の中での除草作業は危険であり、どうにかしてほしい。 近所で障害者の方による除草作業が行われていたが、猛暑の中での作業は、熱中症、命の危険につながると思う。駐車していた車には事業所名が書かれていた。申出人の子も障害があり、通所施設でこのようなことがあると預けることが不安になる。	事業所では、作業時 GH 名が書かれた車で送迎している。作業スペースが広い場合はテントを設営し、20 ～ 30 分置きにテント内で水分補給をし、テントを設営しない場合は時間で区切り水分補給をしている。気温が高くても、作業を変更することはない。帰宅後の体調を観察後、状況を見て対応することもある。精神、知的障害の利用者の場合、通常の作業の変更を利用者自身が受け入れられないことがあるためである。 申出人には、熱中症対策を十分に行ったうえで作業をしている旨を報告した。事業所の運営に関する相談は、市町村または県が窓口になることを伝え、終了した。
23	障害	○サ管責の対応に問題がある。苦情解決体制が周知されていない。 サ管責は、人によって対応を変え、その差が激しい。問題を指摘すると「わかりました」と返答はするが、態度を改めない。一時利用を辞めていたが、その時は連絡が入り利用を継続している。サ管責以外の職員に対し苦情はないが、サ管責が実権を握っており、問題である。運適から、事業所の苦情解決体制を確認してほしい。	事業所の苦情解決体制に関し確認した。契約書には記載しているので見ればわかるとの返答があったが、障害のある利用者の立場に立って、苦情解決体制についてわかりやすく周知することが肝要であると伝えた。本部と連絡を取り、対応をするとのこと。 また、苦情受付担当者、解決責任者の名前と連絡先を事業所内に掲示しており、第三者委員は設置していないが、今後検討するとのこと。
24	障害	○職員との関係がうまくいかず悩んでいる。 入院中、頼れる人がいなかったため、職員へ支援を依頼したが断られた。一方、依頼していない時に病院へ来て、頼んでいない買い物をし、料金を請求された。退院後、体の痛みで出勤ができない旨を連絡すると、職員が家まで来て「説教」をされた。他の職員には不満がないが、一人の職員に対し不満があり信頼できなくなった。	今回は相談のみであり、施設への連絡等は希望しない。
25	障害	○職員の暴力的な処遇が続いており、どうにかしたい。 知的障害のある利用者を、家族が車で送ってくるが、職員の強制的な言い方から利用者が頑なになり、一晩中車から出てこない場合がある。職員は家族を帰宅させ、夜は車を施錠し、利用者は車内で失禁し、食事がとれない状態になる。他の職員が利用者への対応の要点を説明したが、職員は「甘やかさないほうがいい」と言い対応を変えなかった。また、ショートステイ利用者が食事に集中しないため、介助についた職員は、利用者の顎と頭を押さえつけ顔を上に向かせ、開いた口にスプーンでおかずを詰め込む。	利用者への虐待行為と思われる職員の処遇に関し調査、指導の必要ありと判断し、県へ通知した。

	種　別	相　　談　　内　　容	対　　応
26	障害	○申出人の所有物を職員が業務上誤って壊した。この場合の施設側の一般的な対応を聞きたい。 　以前申出人の所有物（電動車いすの一部分）を職員が誤って壊した。この場合、施設側はどのような対応をするのが一般的であるか聞きたい。	基本的には契約でどのようになっているかで施設側の対応は決まり、契約で決められていない場合は、当事者間の話し合いで補償等は決まると伝えた。申出人から、実費で直したが、職員から謝りの言葉もなかったとのこと。
27	障害	○利用者がグループホームを退所したいと思っているが、事業所は退所させる気はない。 　利用者の話では、本人が寝ている間に腕が内出血したり、他の利用者が勝手に部屋へ入ってきそうなことがあった。眠れない日が続いた時、職員から朝に睡眠薬をだされた。利用者は怖くなり退所したいと話したところ、お金を貯めてから考えてはどうかと言われ、その後、事業所から退所したいのは利用者のわがままだと言われた。	申出人から運適へ相談後、事業所の職員と電話で話した。職員が、利用者の関係者は、利用者にとって入所を続けることが望ましいと話していると言った。申出人は言い返したが、利用者は自分の意思が決められない様子だった。その後、利用者から申出人へ、事業所の賃金を貯め、退所することに決めたと報告があり、終了した。
28	障害	○施設長等が利用者の目前で職員に暴言を吐き、利用者を不安にさせているが、福祉サービス事業所としてこれでいいのだろうか。 　施設長と相談員が職員に対し暴言を吐き、利用者の目前で職員を怒鳴り、時には職員の胸ぐらをつかむ。この２，３ヶ月で４，５人の職員が退職し、ある利用者は、職員が退職したショックで事業所を退所してしまった。他の利用者にも影響が出ている。市担当課に匿名相談をしたが、何の対応もしてもらえなかった。運適からも市担当課へ事業所の現状を伝えて欲しい。	市からは、匿名で相談を受け、役員に話をし、役員が直接理事長に話をすると言われたとのこと。 　申出人に報告すると、申出人から、事業所長にも苦情を伝えてほしいとのこと。 　所長に、現状をどうにかしたいという申出人の意向を伝えた。所長から、職員の面接等から聞き取りをしたこと、退職者が多く欠勤早退等も頻繁にあり、一部の職員が走り回る状態が続き職員間で言葉が激しくなったと報告があった。人員配置を見直し、利用者の立場に立ち、言葉遣い等に気を付けるよう職員に話したとのことだった。
29	障害	○事業所の代表者の対応がひどい。 　利用者は精神障害があり、事業所ともめた後、自宅へ帰ってきた。利用者は事業所では生活上の束縛、物がなくなったり、代表者の勝手な行動、障害者に対する暴言があったと話した。申出人は、代表者の言動を第三者に知ってほしいと思っている。事業所へ運適に相談があったことを伝えてほしい。	申出人から、利用者は現在自宅に戻り、すでに事業所退所後について、別の計画相談員が関わり話し合いがもたれていることが話された。利用者は現在自宅に一人でいるが、申出人と連絡を取り合い危険はない。 　事業所に連絡後、申出人から市担当者に相談するので、事前に市へ情報提供をしておいてほしいと話があったので、市担当者に利用者の情報を伝えた。
30	児童	○「引継ぎ」の内容を知りたいので事業所に伝えて欲しい。 　利用者は発達障害があり、事業所を利用していた。小学校に入学することになり、事業所から市外の入学先に「引継ぎ」をすることになった。個人情報が話されることが気になり、引継ぎの話し合いに同席する希望を伝えておいたが、担当者は勝手に済ませてしまった。引継ぎの内容を確認したいと思っている。	職員から連絡があり、以前申出人の夫が自宅で騒いだことがあり、事業所は申出人の関係者には注意をして対応しているとのことだった。 　運適委員から引継ぎに関する「同意書」があれば問題が回避できるのではないかという意見が出され、事業所に伝えた。参考にしたいとの返答だった。

	種　別	相　　談　　内　　容	対　　応
31	児童	○授業をしていないのに授業料が引き落とされるのはおかしい。 保育料無償化になったが、リトミックなどの特別授業料は個人で支払っている。感染症対策として通園と習い事が中止されているのに授業料だけ取られ、納得がいかない。給食費も引き落とされている。事業所に連絡すると、支払ってほしいと言われた。どこに相談したらよいか。	事業所利用に関する金銭的な問題については、市が相談窓口になると伝えた。ただ保育料以外の習い事に関しては事業所の判断に任せられることが多いと伝えると、「それはおかしい」との返答があり、市担当課に聞いてみると言われ電話が切れた。 委員から、感染症対策を行っている事業所の現状を行政に確認する必要があるという意見が出された。市担当課から、給食費に関し、公立保育園では日割り計算し利用日のみの支払いとし、民間保育園に関しては利用者に納得できるような説明をするように事業所へ話している。特別事業料、送迎バスの車両維持費等は事業所の判断に任されることだが、各利用者に説明し納得してもらうよう事業所へ通知をしているとの話があった。
32	児童	○担任と話ができない。 お迎え時、担任が不在のことが多く、担任と話ができない。連絡帳ではなく直接担任と話をしたい。１クラスの子の人数に対し、職員の人数が、以前と比べ不足していると思う。市にも相談したが、問題が発覚した時の指導には対応するが、申出人の希望には対応できないと言われた。	お迎えの前に電話連絡をし、担任と話ができるようにするのはどうかと伝えると、そのことを含めて事業所に伝えてほしいとのこと。匿名相談として、事業所に伝えると返答した。 事業所から、職員が突然退職したことで対応が追い付かず、苦慮していることが話された。市にも相談し検討中であるとのことだった。担任と話をしたいという利用者家族の希望を伝え、何らかの対応をしていただきたいと伝え、了解された。
33	児童	○福祉関係者が個人情報を漏洩し、ある家族が苦しい思いをしていることを知ってほしい。 福祉施設の職員が、他の利用者の個人情報を漏洩している。申出人が信頼し利用している施設や相談機関から、情報漏洩があるとすれば何を信頼すればいいのかと強い不安を感じる。	事業所名や利用者の情報が漏洩されていると予想される詳細な説明があり、県へ通知した。
34	児童	○申出人の発熱を理由に預かりを断られ、また市職員の言葉に傷ついた。 申出人はシングルマザーで頼れる人はいない。本日申出人は発熱があったが利用者は平熱だったので保育所に送っていくと、預かりを断られた。保育所の対応について市へ連絡すると、担当課から保育所へ確認することになり、夕方申出人が担当課へ連絡をすると、職員は、駐車場での受け渡しであれば預かれることになったと話したが、その職員から「送迎する人が体調や都合の悪い時等は、他の人が送迎をしている。他の人はみんなそうしている。」と言われ、その発言にひどく傷ついた。	市の職員に対する苦情であれば、市民相談窓口になること、保育所に対し苦情がある場合は、運適から話をつなぐことはできると話した。 申出人は、相談をたらい回しにするのか、運適から保育所に話が伝われば自分はただのクレーマーになる等の発言があり、電話が切れた。
35	児童	○重度の知的障害の利用者に対する職員の暴力を市へ相談し、訪問があったが職員の対応は変わっていない。 職員が利用者を物置に閉じ込め、足で戸を抑え開けさせない。職員が利用者に馬乗りになりジャンプし、首をつねる。顔を近づけ「殺すから」といい、階段から落とそうとする。利用者家族に職員の言動は知れておらず、利用者は暴力行為を表現できず、暴力を振るわれても忘れてしまう。申出人は、市に相談し、市が訪問したことがあったが、暴力的な対応は変わっていない。一昨日、職員が利用者の首を絞めたことを市に相談したが対応がなく、運適に連絡を入れた。	市では申出人から相談を受け、それ以前の調査の対応を確認する意味もあり立入調査となった。申出人から再度相談があったが、その時は検討させてほしいと返答したが、今後も対応するつもりであるとのことだった。 申出人に指導権がある市が関わり、今後も対応するとの話を伝えた。その後運適では虐待のおそれありと判断し、事業所に関し県知事、市長へ通知を出すこととし、申出人に報告した。

	種　別	相　　談　　内　　容	対　　応
36	児童	○子どもの前で先生同士の言い争いがあり、子どもに悪影響がでるので、やめてほしい。 送迎時に親族が、先生同士が言い争いをしているところを見たと話していた。また、通園している子どもが、先生同士の口喧嘩のまねをし、「ごっこあそび」をする。先生同士の言い争いをやめてほしいと、運適から事業所へ伝えてほしい。	事業所の苦情受付担当者に申出人の苦情内容を伝え、対応を依頼した。 事業所の苦情解決体制について確認すると、ポスターを張り周知しているとのことだった。
37	児童	○事業所は利用者家族の了解なしに間違った書類を市に提出している。 次の３点について運適に相談が入ったことを事業所に伝えてほしい。①実績記録表、サービス提供記録に申出人の了解を得ないで押印したこと。②１０日以上前家族の予定で３日間は利用しないと伝えていたが、利用したことになっていること。③申出人が迎えに行った日は、送迎車は往路だけの利用だったが、事業所は往復利用で提出していること。	申出人の希望を確認すると、運適から３点について事業所に何らかの対応するよう伝えてほしいとのこと。報告の連絡は希望しないとのことだった。 事業所に連絡し、担当者から「わかりました」との返答があった。
38	その他	○職員は、心ある対応をしてほしいと事業所に伝えて欲しい。 申出人が貸付制度について事業所に連絡すると、対応した職員は威圧的で、政治との関係を話す申出人に怒りを表した。相談者には、精神的、身体的に病んでいる人がいること、「最後の砦」と思い相談していることを職員は知ってほしい。機械的ではなく心ある対応をしてほしい。	申出人の相談内容を伝え、事業所から、今後心して対応を致しますとの返答があった。
39	その他	○支援員の自己中心的な対応を直してほしい。 申出人は、月１回、日常生活自立支援事業を利用している。支援員へ事前に申出人の希望時刻を伝えると、「その時間は子どもの送迎があり無理」と返答があり、支援員自身の都合を優先したように感じた。結局時刻が変更され、利用者の希望が通らなかったことに対する謝罪がなかった。一言謝罪があれば、気持ちが違っていたと思う。事業所に苦情と改善を希望すると伝えてほしい。	運適の役割を伝え、申出人の希望を確認すると、利用者の希望をまず優先してほしい、それが難しいのであれば言葉遣いに配慮することを事業所に伝えてほしいとのことだった。 事業所に申出人の苦情を伝えた。支援員に対し、今後も指導していくとの返答があった。 申出人へ報告すると、「わかりました」との返答があり、終了した。
40	その他	○緊急小口貸付制度の問い合わせに対し、職員は横柄な態度で対応が悪い。 市へ生活保護に関する相談をしたところ、緊急小口資金貸付を紹介された。社協へ申請に必要な書類を相談したところ、対応した職員が上から目線の言い方で、横柄な態度であった。相談した際に、就職の通知がメールであったため公印がない旨を伝えたところ「初めてのケースでわからない」等冷たく言われた。運適から担当者に伝えてほしい。	担当者が申出人に連絡が遅くなったことを詫び、申出人の苦情は真摯に受け止めますと伝え、貸付について時間をかけて説明したところ、申出人は落ち着いて聞いていた。担当者の対応については了解したと伝え、終了した。

研 修 会 報 告

令 和 ２ 年 度
福 祉 サ ー ビ ス 苦 情 解 決 研 修 会

講　演　「より良い支援を求めて　～苦情から学ぶより良い支援とは～　」

講　師　　茨城県社会福祉士会　会長　竹之内　章代　氏

日　時　　令和３年３月２日（火）

会　場　　ザ・ヒロサワ・シティ会館　大ホール

令 和 ２ 年 度

福 祉 サ ー ビ ス
苦 情 解 決 研 修 会

期　日　　**令和３年３月２日（火）**

会　場　　**ザ・ヒロサワ・シティ会館　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
１２：３０	**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 会長　森戸　久雄
	日程説明
１３：４０	**講　　演**　『より良い支援を求めて ～苦情から学ぶより良い支援とは～』 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。

より良い支援を求めて
～苦情から学ぶより良い支援とは～

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

今日の内容

- 苦情とは何か
- 県内の苦情受け付けの状況
- 事例と苦情の背景
- 苦情を活かした支援とは

そもそも苦情とは

- 自分が他人から害を受けている状態等に対する不平の気持ち
- 苦しんだり、悩んだりしている事情

＊苦情を言うことに対する「抵抗」はありませんか？

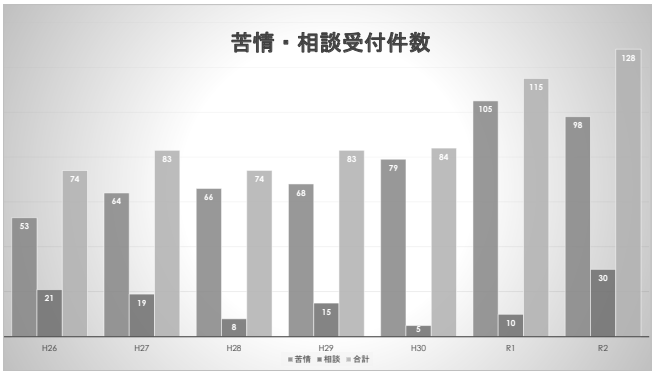
苦情解決の仕組みの導入

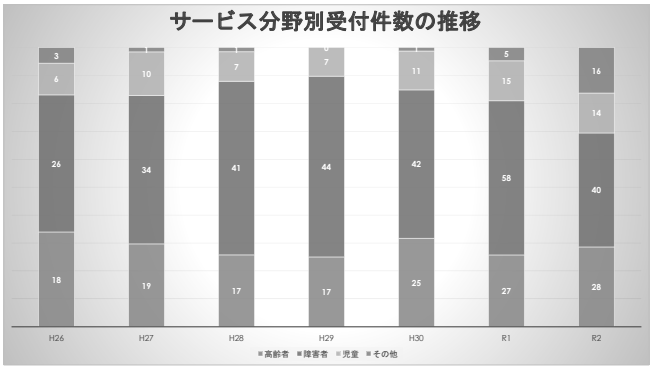
- 2000年に措置から契約へと福祉サービス利用の制度が変化した
- 契約をすることは、「自ら選択し、決定する」ことを含み、そこには「選んだ責任」もある・・・
- 選択が思い通りでないときには
  「苦情解決の仕組み」が活用できるようになった

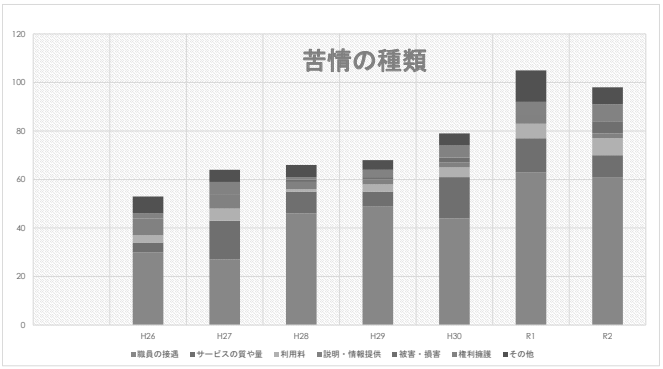
利用者を守るための苦情解決

- 苦情は、利用者として当然守られるべき権利を行使するために、必要な訴え

＊しかし、実際には言いにくい状況があったり、
クレーマーとされてしまうことがあったり、
わかりやすく、使いやすい仕組みでしょうか？







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」に関することが最も多い

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

◦苦情の申立人：親族

◦苦情内容：

認知症状があるので不穏になることがあることは家族として知っているが、大声を出す、暴れて手がつけられないなど他の利用者にも迷惑がかかるから、病院入院か、施設退所かをすぐに決めて欲しいと言われた。

苦情として寄せられた事例から

◦苦情の申立人：親族

◦苦情の内容：

放課後デイサービスを利用したが、帰宅すると子どもの身体にあざがあった。気になり理由を職員にたずねると「知らない」「担当でないからわからない」と言われた。

苦情として寄せられた事例から

◦苦情の申立人：本人
◦苦情の内容：
通所している施設の職員が、自分以外の利用者の悪口や、家族の状況などを話してくる。そのようなことを聞かされるのは苦痛なのでやめさせてほしい。

苦情として寄せられた事例から

◦苦情の申立人：施設職員
◦苦情の内容：
管理者が特定の利用者にからかうような言動や親族の悪口を言っている。支援としてやめた方がいいと話すと生意気だと言われ、仕事を辞めざるを得なくなった。利用者が気の毒なので介入してほしい。

どうして苦情になったか・・・

- 利用者や家族を対等な関係として見ていない
- プロとしての意識の欠如
- 権利や人権に対しての意識の欠如
- 職員としての技術や知識の不足
- 利益や組織を守ることが優先されている　など

＊権利侵害や虐待として通知の可能性

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こと

◦相手の立場に立って、物事を観る・感じる・とらえること

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

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

苦情解決の仕組みを点検する

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者委員の活用はされているか

苦情は良い現場をつくる第一歩

- 職員一人一人の「知識」「技術」「価値観」が備わり、プロ意識に支えられた支援ができていること
- 現場で実践について話し合える場が十分確保されているか
- 職員を大事にする職場の雰囲気があるか
- 組織として、苦情解決のしくみを十分活用しているか

令和２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　　令和３年３月２日（火）１３時３０分～１５時４０分
（受付：１２時３０分～）

４　会　場　　ザ・ヒロサワ・シティ会館　大ホール
〒３１０－０８５１　水戸市千波町東久保 697 番地

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５００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３０分　受付開始
１３時３０分　開会・あいさつ
１３時４０分　「より良い支援を求めて
～苦情から学ぶより良い支援とは～」
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上、令和３年２月２５日（木）までに、郵送又はＦＡＸでお申し込みください。
※ 参加申込書のダウンロード
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

（１）感染症対策へのご協力をお願いいたします。

・参加される方は、マスク着用をお願いいたします。

・受付に消毒液を設置いたしますので、入場時の手指の消毒にご協力ください。

・当日は検温を実施いたします。なお、発熱、咳等の症状がみられる方や体調のすぐれない方は、参加をご遠慮ください。

・いばらきアマビエちゃんの登録をお願いいたします。

・座席は十分にありますので、ソーシャルディスタンスにご協力をお願いいたします。

（２）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　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２９

２　事業者段階における「苦情解決」の体制整備について　・・・・・・・・・　３４

３　社会福祉法第２条に規定する社会福祉事業　・・・・・・・・・・・・・・　４１

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 colspan="2">苦情の発生時期</td><td colspan="2">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 colspan="2">苦情の発生場所</td><td colspan="4"></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="5" rowspan="2">TEL</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="10">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="8">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="9"></td></tr>
<tr><td>申出人の希望等</td><td colspan="9"></td></tr>
<tr><td>備考</td><td colspan="9"></td></tr>
<tr><td colspan="2">申出人の要望</td><td colspan="8">□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="8">第三者委員への報告の要否　　要□　　否□　確認欄［　　］</td></tr>
<tr><td colspan="8">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. 苦情解決の方法

(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けます。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

令和３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
https://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、看護職賠償責任保険、サイバー保険、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	身体賠償（１名・１事故）	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償（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
	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

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

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、雇用慣行賠償責任保険）

❶ 施設職員の労災上乗せ補償
●オプション：使用者賠償責任補償

❷ 施設職員の傷害事故補償

❸ 施設職員の感染症罹患事故補償
（新型コロナウイルス感染症も補償の対象となります。）

❹ 雇用慣行賠償補償

プラン4 社会福祉法人役員等の補償

（役員賠償責任保険）

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、年末年始を除きます。）

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。）

〈SJ20-12300 2020.12.28 作成〉

令和３年度

https://www.fukushihoken.co.jp
ふくしの保険　検索

全国200万人加入!!　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

保険金額・年間保険料（1名あたり）

保険金の種類＼プラン			基本プラン	天災・地震補償プラン
ケガの補償	死亡保険金		1,040万円	
	後遺障害保険金		1,040万円（限度額）	
	入院保険金日額		6,500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	
	地震・噴火・津波による死傷		×	○
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			350円	500円

団体割引 20%適用済／過去の損害率による割増引適用

商品パンフレットはコチラ

（ふくしの保険ホームページ）

＜基本プランに加入される方へ＞
基本プランでは、地震・噴火・津波が起因する死傷は補償されません。

◆災害ボランティア活動の参加は、「天災・地震補償プラン」への加入をおすすめします。

※被災地でのボランティア活動では、予測できない様々な事態が想定されます。二次被害への備えとしても、あらかじめ「天災・地震補償プラン」に加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。

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！

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、年末年始を除きます。）

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。）

●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。

〈SJ20-12303　2020.12.28 作成〉

令和2年度　福祉サービス苦情解決事業実績報告書

令和３年８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
E-mail　tekisei@ibaraki-welfare.or.jp