

令和元年度
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20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、令和元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2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	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	20
(1) 受理した苦情の件数等	
(2) 申出の要旨、対応結果等	
(3) 主な苦情と対応状況	
参考資料	26

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

(2) 運営適正化委員会の構成委員 8人

構成委員の所属等	氏 名	属性（提供者・利用者・公益の別）
茨城県弁護士会	秋 山 安 夫	公 益（法律）
茨城県ひたちなか保健所	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
31. 4. 26	・ 平成30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) 運営監視小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
31. 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	7人
1. 6. 21	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	県総合福祉会館	7人
1. 8. 23	・ 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	6人
1. 10. 18	・ 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	ホテル レイク ビュー水戸	8人
1. 12. 20	・ 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 ・ 契約締結審査状況報告	県職業人材育成 センター	8人
2. 2. 21	・ 新規利用者の状況報告 ・ 契約締結審査状況報告	県職業人材育成 センター	5人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
31. 4. 26	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3人
1. 6. 21	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3人
1. 8. 23	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
1. 10. 18	・ 苦情相談事例の検討・報告	ホテル レイク ビュー水戸	4人
1. 12. 20	・ 苦情相談事例の検討・報告	県職業人材育成 センター	4人
2. 2. 21	・ 苦情相談事例の検討・報告	県職業人材育成 センター	3人

(4) その他の会議・研修会

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
1. 7. 30	運営適正化委員会事業研究協議会	・ 基調報告 厚生労働省 社会・援護局福祉基盤課 ・ 説明 全国社会福祉協議会 地域福祉部 全国社会福祉協議会 政策企画部 ・ 講義 大阪府立大学教授 ・ グループ協議	全国社会福祉協議会 (東京都千代田区)	本会から2人
1. 10. 11	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 運営監視委員会の協議内容について ② 苦情解決事業における障害関係事業所（介護、児童デイ、就労支援事業所等）のサービスの質向上に向けた運営適正化委員会としての取組について ③ 日常生活自立支援事業の利用者支援について生活費等の不足分を専門員等が立替える事例について ④ 日常生活自立支援事業の財源不足の問題と運営適正化委員会が行う適切な運営監視について ⑤ 社会福祉事業の経営者からの事業運営上の課題の相談／福祉サービス事業者からの相談対応について ・ 各都県苦情相談員間の情報交換	飯田橋セントラルプラザ (東京都新宿区)	28人 本会から3人
2. 2. 21	運営適正化委員会連絡会議	・ 運営適正化委員会の役割について ・ 運営適正化委員会における苦情受付・解決状況の概要について ・ 運営適正化委員会に寄せられる苦情相談事例について ・ 意見交換	県職業人材育成センター	15人 本会から9人

5 広報・啓発事業

(1) ポスターの配布

広報・啓発用ポスター

県内の社会福祉施設、市町村社協等へ随時配布

(2) パンフレットの配布

広報・啓発用パンフレット

県内の社会福祉施設、市町村社協等へ随時配布

(3) 資料の配布

「第三者委員の役割と活動」

県内の社会福祉施設、市町村社協等へ随時配布

(4) 広報紙への掲載

いばらきの社会福祉 第315号（令和元年9月25日発行）に掲載

第316号（令和2年1月6日発行）に掲載

6 研修事業

福祉サービス苦情解決研修会

※令和2年3月3日に開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止とした。

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、設置について働きかけた。
- ④ 運営適正化委員会の周知

巡回指導実績 令和2年1月・2月：高齢3件、障害3件、保育4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：水戸市社会福祉協議会・土浦市社会福祉協議会・古河市社会福祉協議会

下妻市社会福祉協議会・牛久市社会福祉協議会・ひたちなか市社会福祉協議会

鹿嶋市社会福祉協議会・筑西市社会福祉協議会・桜川市社会福祉協議会

神栖市社会福祉協議会・小美玉市社会福祉協議会

書面調査：県内44市町村社会福祉協議会

訪問調査の概要

運営監視小委員会では、法人である社会福祉協議会が同サービスを提供するために利用者の権利擁護をどのように果たしているのかについての「事業全般の運営監視」と専門員、生活支援員がどのようなサービスを提供しているのかについての「個別の契約の実施状況の監視」を行うことで、その透明性や公平性を確保している。

平成24年度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、令和元年度は、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。

令和元年11月11日 古河市社会福祉協議会・下妻市社会福祉協議会 （小林委員）

令和元年11月19日 桜川市社会福祉協議会・筑西市社会福祉協議会 （兼清委員）

令和元年 1 1 月 2 2 日 鹿嶋市社会福祉協議会・神栖市社会福祉協議会 (中山委員)
令和元年 1 1 月 2 7 日 小美玉市社会福祉協議会
令和元年 1 2 月 3 日 水戸市社会福祉協議会・ひたちなか市社会福祉協議会
(秋山運営監視小委員会副委員長)
令和元年 1 2 月 5 日 土浦市社会福祉協議会・牛久市社会福祉協議会 (村田委員)

日常生活自立支援事業実施状況調査結果

令和元年11月11日（月） 10：30

古河市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員9名。

契約件数は26件であり、生活保護の方は14名であった。

生活支援員等の研修では、県社協の研修に参加するほか、市民後見人公開講座等を開催し、勉強会や成年後見制度を円滑に利用できる支援を行っていた。

また、日常生活自立支援事業と成年後見制度の区別を行っていた。

●関係機関との連携について

市の福祉行政機関、地域包括支援センター、成年後見サポートセンター等と連絡調整、情報交換が図られていた。また、地域ケア個別会議で月1回報告書を提出していた。

●ケース記録等について

ケース記録については、事務局長の確認・決裁を受けていた。

また、ケース記録に領収書等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

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

●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えているケースについて、定期預金化するなど日常的金銭管理通帳とは分けて管理するよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

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

●通帳からの払い戻しについて

月の支援スケジュールを作成し、その日の払い戻しをする利用者を管理していた。

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

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿等で管理していた。

●普及啓発について

「社協だより」に事業概要の掲載やチラシ・リーフレットを作成し広報していた。

また、社協ホームページで事業紹介・成年後見制度の広報を行っていた。

●情報セキュリティについて

社協独自のシステムを使用してデータを管理しており、データのコピーはできないような仕組みになっていた。紙媒体は、鍵付きの書庫に保管されていた。

●通帳の残高確認について

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

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

令和元年11月11日（月）14：00

下妻市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員6名。

契約件数は21件あり、精神障害者・認知症の方が多い。

生活支援員の研修については、県社協の研修会に参加するほか、新任の方については専門員との同行研修を行っていた。

●関係機関との連携体制について

福祉行政機関、市包括支援センター、ケアマネと密に連携を図っていた。

●ケース記録について

ケース記録は、事務局長の決裁を受けていた。

また、ケース記録に、領収書等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画については、特に変更がなかった場合でも見直しをしたという結果をケース記録に記載されていた。

●預金通帳、届け出印の管理について

通帳出し入れ管理簿で管理しており、通帳と届け出印はそれぞれ別の金庫で管理されていた。

●払い戻し等について

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

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿等で管理していた。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介を行っている。また、パンフレットを福祉課、介護保険課等に配布し広報していた。

●情報セキュリティーについて

紙媒体は、鍵付きのロッカーに保管されていた。

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

●通帳の残高確認について

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

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

令和元年11月19日（火）10：30

桜川市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員2名。

契約件数は、生活保護の方1件である。

事業の研修については、県社協が主催する研修等に参加している。

●関係機関との連携について

市役所の福祉関係各課、民生委員と密に連携を図っていた。

利用者が少ない要因としては、医療法人が支援しているなど、また、地域性として親族が近隣に居住している方が多いため、親族が支援するケースが多いとのことだった。最近、新規契約を進めていたケースでも最終的に親族で対応した。

●ケース記録等について

ケース記録については、毎月一定の金額を契約者本人が受け取り自分でやり繰りしている様子が確認できた。また、領収書等のコピーも添付され、事務局長の確認・決裁を受けていた。

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出は、同じ金庫で管理していたため、それぞれ別に管理するよう要請した。また、契約件数が少ないため通帳の出し入れ簿を作成していなかったが、今後、契約件数が増えた場合は、作成するよう依頼した。

●通帳からの払い戻しについて

代理申請をしていないため毎月、専門員等が通帳と印鑑を持って契約者本人と銀行で待ち合わせをし、本人が払出票を作成後、専門員が金額確認し通帳から払い戻しをしていた。

●普及啓発について

社協ホームページでの事業紹介、年1回の「社協だより」に事業概要を掲載していた。また、契約件数が少ないため、市の広報誌への掲載依頼をしてはどうかと提案した。

●情報セキュリティについて

電子情報は、バックアップ用としてUSBを使用していたため、管理には十分気を付けるよう要請した。

また、紙媒体は、鍵付きのロッカーに保管されていた。

●通帳の残高確認について

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

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

令和元年11月19日（月）14：00

筑西市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員3名、生活支援員12名。

契約件数は、精神11件、知的10件、認知7件、その他2件の合計30件。

契約相談があっても現在の専門員・生活支援員の人数では、30件が限度であるため職員の増員を希望している。

研修については、県社協の研修等に参加するほか、生活支援員の研修を独自で行っていた。

●関係機関との連携体制について

福祉行政機関、ケアマネ、相談支援員等と密に連携を図っていた。

相談のあったケースについて、随時、福祉行政機関等に連絡し、情報共有をしていた。

●ケース記録について

ケース記録は、事務局長の決裁を受けていた。

また、ケース記録に領収書、通帳等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

担当の支援員が契約者の状況を伺い、随時見直しを行うかどうかの判断を行っていた。

●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えているケースについて、定期預金化して管理していた。

●預金通帳、届け出印の管理について

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

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

●払い戻し等について

専門員が月の支援スケジュールを作成し、その日の払い戻しをする利用者を管理していた。払い戻しの際は、専門員が利用者ごとの活動内容で払い出し金額票を作成し、支援員がその金額を確認して払出票を作成、その後、専門員が局長の許可後に押印をするなど、複数の職員で確認していた。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介、「社協だより」等で事業概要を年3回掲載していた。

また、福祉関係団体等の定例会で広報を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、パスワードが設定されたパソコンで保存していた。

また、紙媒体は、鍵付きのロッカーに保管されていた。

●通帳等の残高確認について

通帳残高については、利用者に確認を受けているほか、ケース記録にコピーを添付し、事務局長等の確認・決裁を受けていた。

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

令和元年11月22日（金）10：30

鹿嶋市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員3名、生活支援員5名。

契約件数は32件あり、精神障害、知的障害、認知症高齢者は、同程度の契約件数であった。

生活支援員等の研修については、県社協主催の研修に参加するほか、新人の生活支援員については、2～3ヶ月慣れた職員と同行訪問していた。

●関係機関との連携について

市の行政関係各課やケアマネ等と定期的開催されるケア会議に出席し、支援内容や他機関との連携について確認を行っていた。

●ケース記録等について

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

●支援計画の見直しについて

支援計画は、契約者の状況を見て、随時見直しを行うかどうかの判断を行い、ケース記録にその記録を記載していた。

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出印は、それぞれ別職員が、別金庫で保管・管理していた。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際は、通帳の出し入れ管理簿で管理しており、専門員が払出票を作成、別の専門員がチェックし事務局長が押印するなど複数の職員で確認していた。

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿を作成し管理していた。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、パスワードが設定されたパソコンに保存されており、USBは使用していなかった。
書類については、専門員が管理する鍵付き書庫に保管されていた。

●通帳の残高確認について

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

令和元年11月22日（金）14：00

神栖市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員4名、生活支援員5名。

契約件数は25件であり、認知症高齢者の契約が多く、生活保護受給者の契約14件あった。困難事例が多いため、生活支援員がそのまま受け持つケースは少ない。

生活支援員等の研修については、県社協の研修に参加するほか、市社協が独自で開催している地域ネットワーク勉強会で成年後見制度、本事業の内容についての研修をしていた。また、この勉強会は、いつでも誰でも参加でき、支援者同士の出会いの場としてスタートして22年、260回を超えていた。

●関係機関との連携について

同じ建物内に市福祉関係各課があるため、関係機関により良い支援のあり方を確認していた。また、市社協からも市社会福祉課等の福祉関係課に職員を派遣しているため、お互い情報共有を図っていた。

●ケース記録等について

ケース記録については、領収書等のコピーを添付されたものが保管されており、支援翌月の上旬に取りまとめ、契約者資産状況報告書を作成して、専門員、センター長事務局長の確認・決裁を受けていた。

●支援計画の見直しについて

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

●預金通帳と届け出印について

通帳は社協金庫に保管し、通帳受け渡し簿で管理していた。また、金庫からの出し入れは総務課担当職員が行っていた。届け出印は通帳とは別金庫に管理されており、必要時に公印取扱簿にて管理していた。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際は、専門員が銀行所定の払戻票を作成し、通帳は通帳受け渡し簿により、事務局長の了解を得て総務課職員が金庫から取り出し、押印は支援に必要な都度、公印取扱簿にて事務局長の了解を得て押印していた。

●普及啓発について

かみす社協ニュースを毎月、新聞折り込みにより市内全戸している他、社協ホームページで事業紹介を行っていた。

パンフレット「福祉後見サポートセンターかみす」により成年後見制度、本事業の概要を広報していた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、パスワードが設定されたパソコンに保存されていた。ケース記録を含め利用者からの電話対応や関係機関との情報共有などはデータ管理ソフトにて管理されていた。

書類等の紙媒体の情報は、カギ付きロッカーに保管されていた。

●通帳の残高確認について

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

●実施体制について

専門員3名、生活支援員6名。

契約件数は35件あり、施設入所の認知症高齢者の件数が多かった。生活支援員はそれぞれに担当地区を持ち支援していた。

生活支援員の研修については、県社協主催の研修会に参加するほか、市社協主催で成年後見制度の研修、多重債務についての研修等を独自で行っていた。

●関係機関との連携について

市の福祉関係各課をはじめ、ケアマネ、地域包括支援センター等と連携を図っていた。

●ケース記録等について

ケース記録は、支援の都度、領収証等のコピーが添付され支所長の決裁を受けていた。

また、支所で決済後は、ケース記録を支所から本所へ1か月分まとめて回覧、決裁を受けていた。

●相談記録について

福祉サービスに関する事業の利用者について、利用者ごとにデータ管理ができるシステムを保有していた。データ閲覧にあたっては、業務担当以外の職員が閲覧できないよう閲覧制限等の管理を行っていた。

また、契約前の相談については、ケアマネや相談支援員からの相談が多く、相談があったことについては記録を残していた。

●支援計画の見直しについて

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

●預金通帳と届け出印について

通帳と届出印は、別な金庫で保管しており、通帳の出し入れ管理簿と届出印の出し入れ管理簿で日々の出し入れを管理していた。また、週末にはそれぞれの管理簿で再度、通帳等が元に戻っているか等をチェックしていた。

●通帳からの払い戻しについて

払戻票は、既に銀行の届出印を押印済みのものを金庫に保管し、必要枚数分を取り出し使用していた。押印済みの払戻票の確認は、ケース記録に払戻票の残枚数を記入し、専門員がチェックしていた。ケース記録は、専門員が金額を記入作成し、支援員が確認、支所長が押印するなど複数の職員で確認していた。

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿で管理していた。

●普及啓発について

「社協だより」に年1回事業概要を掲載していた。
社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティについて

電子情報は、パスワードが設定されたパソコンを使用し、データについてはシステムにより保管されていた。
また、書類については、鍵付きの書棚に保管されていた。

●通帳の残高確認について

残高確認については、支援ごとに利用者に確認を受けているほか、ケース記録にコピーを添付し、確認・決裁を受けていた。

令和元年12月3日（火） 10：30

水戸市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員3名、生活支援員7名。
契約件数は148件あり、認知症高齢者の方が多い。
支援にあたっては、利用者個人に担当者を配置せず、日々、支援が必要な利用者を全員で対応していた。支援に関しては、1日20件を上回ることもあるため、朝に内容等を確認しまとめて事務処理を行っていた。
社協独自の研修については、月1回権利擁護サポートセンター会議において、事業の進捗状況の確認、ケース検討の他に資料に基づく学習等を実施していた。

●関係機関との連携について

市の福祉関係各課、福祉サービス事業所等と密に連携を図っていた。生活保護を受けている利用者については、ケースワーカーと協力体制を作り支援を行っていた。

●ケース記録等について

ケース記録については、課長の決裁を受けていた。
また、支払い代行を行った際の領収書等について、ケース記録に領収書等のコピーを添付し、複数の職員の確認を受けていた。

●支援計画の見直しについて

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

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出印について、それぞれ別な金庫で別な職員が管理・保管していた。

金庫から通帳を出し入れする際は、出し入れ管理簿で管理していた。

●通帳からの払い戻しについて

利用者ごとに支援予定表を作成し管理しており、通帳から払い戻しをする際は、専門員と生活支援員が払戻票の金額を確認し、管理職が押印するなど複数の職員で確認していた。

●預かり書について

新規契約時の通帳の預かり書について、通帳残高を記載するか又は通帳のコピーを添付する等行い、残高について利用者等と確認したほうが良いのではないかと提案した。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介を掲載していた。

成年後見制度のパンフレット等を作成し広報していた。また、水戸市発行の「お年寄り便利帳」へ事業掲載してPRを行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、パスワードが設定されたパソコンを使用し、また、今年度システムを導入したため、現在システムに移行している。

書類については、カギ付きロッカーに保管されていた。

●通帳の残高確認について

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

また、契約件数が多いため通帳を戻すとき等、通帳原本の残高を確認し、通帳出し入れ管理簿に記入してはどうかと提案した。

令和元年12月3日（火）14：00

ひたちなか市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員14名。

契約件数は28件あり、認知症高齢者が多い。

生活支援員の研修については、県社協等が主催する研修会に参加するほか、新人の生活支援員については、慣れた職員に同行訪問していた。

●関係機関との連携体制について

市の福祉行政機関、包括支援センター、事業所等と密に連携を図っていた。生活保護を受けている利用者については、ケースワーカーに相談・連絡を密に取り支援を行っていた。

また、近隣の市町村社協で組織する「日常生活自立支援事業連絡会議」（ひたちなか市、東海村、那珂市、常陸大宮市、大子町）において、金銭管理等の事業相互チェックや情報交換を行っていた。

●ケース記録について

ケース記録については、支払い代行を行った際の領収書等のコピーが添付され、複数の職員の確認・決裁を受けていた。

また、生活状況欄には利用者の健康状態等が詳しく記載されていた。

●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えているケースについては、本人の意向確認のうえ定期預金等別通帳に分けて管理することを検討するよう説明した。

●支援計画の見直しについて

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

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出印について、それぞれ別金庫に管理にしていた。

通帳の出し入れ管理簿を作成し管理していた。また、通帳が戻った際は通帳原本で出し入れ管理簿に残高を記載しておいてはどうかと提案した。

●払い戻し等の手続きについて

利用者個人ごとに月の必要額、支援内容等がまとめてあり、専門員が必要額を確認後、支援員が払戻票に金額を記載し相互でチェック、上司の確認後に押印するなど複数の職員で確認する体制が整っていた。

●普及啓発について

社協ホームページで事業紹介を行っている。

また、事業概要のパンフレットを作成し、民生員会議等でこの事業の広報を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、システムで管理しており、特定の職員しかアクセスできない状態になっていた。

紙媒体の情報については、カギ付きのロッカーで保管していた。

また、書類を稟議するときには、個人情報が見えないように二つ折りのバインダーで稟議するなど対応していた。

●通帳等の残高確認について

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

令和元年12月5日（水） 10：30

土浦市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員15名。

契約件数は32件あり、認知症高齢者の多く生活保護受給者も14件あった。

生活保護を受けている利用者については、ケースワーカーと協力体制を作り支援を行っており、専門員が直接関わっているケースも多い。

生活支援員の研修については、県社協が主催する研修会に参加するほか、年2回フォローアップ研修として成年後見をメインに独自に研修を行っていた。

●関係機関との連携について

市の福祉関係各課、また、病院・福祉施設等からの相談も多く支援内容や他機関とのかかわりについて連絡を密に図っていた。

●ケース記録等について

ケース記録については、事務局長の確認・決裁を受けていた。

また、ケース記録に、領収書等のコピーが添付され保管されていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しについては、契約者の生活環境の変化があった時など状況を見て、随時見直しを行うかどうかの判断を行っていた。

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出印については、それぞれ別職員が別金庫で管理・保管されていた。

●通帳からの払い戻しについて

通帳から払い戻しをする際は、専門員が銀行所定の払戻票を作成し、上司の払戻金額の確認後、了承を得て押印を行っていた。

また、金庫から通帳を出し入れする際は、出し入れ管理簿を作成し管理していた。

●普及啓発について

社協ホームページへの掲載や年2回社協だよりで事業概要を紹介していた。

また、ケアマネ事業所や老人福祉施設等での出前講座において、制度の周知を行う機会を設けていた。

●情報セキュリティについて

電子情報は、他の事業とも連動しているシステムを利用し管理していた。

また、紙媒体の情報については、カギ付きロッカーに保管されていた。

●通帳の残高確認について

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

また、利用者の通帳残高のコピーは、ケース記録に綴っているものと別ファイルにも綴って保管しており、利用者にもコピーを渡し確認してもらっていた。

令和元年12月 5日（水）14：00

牛久市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員13名。

契約件数は29件あり、認知症高齢者の件数が多く、生活保護も5件あった。

生活支援員の研修については、県社協等が主催する研修会に参加したり、年1回フォローアップ研修を実施している。

●関係機関との連携体制について

市の福祉行政各課、包括支援センター、利用者の施設関係機関等と密に連携を図っていた。

●ケース記録について

ケース記録については、事務局長の確認・決裁を受けていた。

また、ケース記録には領収書等のコピーが添付され保管されていた。

●事業の内部監査について

利用者の金銭管理や事業実施内容について、年2回第三者による内部監査を実施していた。

●支援計画の見直しについて

支援計画チェックシートを作成し、見直しを行った日付・担当者・見直しの必要の有無をチェックしながら見直しを行っていた。

●通帳残高について

契約件数29件のうち、25件は別通帳に分けて、残高を50万円以下にしている。その他4件については、本人が通帳残高を50万円以下にしまうと不安になってしまうなどの理由により、別通帳を作成していなかった。その方に関しては、その理由をケース記録等に記載しておくよう提案した。

●預金通帳と届け出印について

通帳と届け出印について、それぞれ別職員が別金庫に管理にしていた。

●払い戻し等の手続きについて

専門員が銀行所定の払戻し票を作成。

専門員と担当主査以上で金額を確認し、公印使用簿に確認印をもらってから、払戻票に公印を押印し、払戻し手続きを行っていた。

通帳、印鑑を金庫から出し入れする際は、それぞれの出し入れ管理簿で管理する体制を取っていた。

●預かり書について

書類預かり書については、通帳・印鑑等の保管場所と預かっている物の内容、通帳の残高が記載されていた。

●普及啓発について

社協ホームページでの事業紹介、社協だより・市の広報誌への掲載、FMラジオでの広報、パンフレットの作成などで広報を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、社協のサーバーで保管され、パスワードが設定されたファイルに保存されていた。

書類については、鍵付き書庫に保管しており、専門員しか出し入れができない体制を取っていた。

●通帳等の残高確認について

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

9 受理した苦情案件の概要

(1) 受理した苦情の件数等

受付件数（月別、受付方法別）

	受 付 方 法							
	来 所		書面・電話等		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
4月		1	9	1			9	2
5月			10	1			10	1
6月	1		7				8	0
7月			9	2			9	2
8月			10				10	0
9月	1		6	1			7	1
10月	2		9	1			11	1
11月			8				8	0
12月	1		6				7	0
1月			6	3	1		7	3
2月	1		9				10	0
3月			9				9	0
合 計	6	1	98	9	1	0	105	10

種別・苦情申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
高齢者	3		21	3			1	2	2		27	5
障害者	36		13				8		1		58	0
児 童			15					2		1	15	3
その他	4	1		1					1		5	2
合 計	43	1	49	4			9	4	4	1	105	10

※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）	14	5	6			3			
	② サービス内容（サービスの質や量）	6	2	3			1			
	③ 利用料	2	1				1			1
	④ 説明・情報提供									1
	⑤ 被害・損害									
	⑥ 権利侵害									
	⑦ その他	5	4	1						3
障 害 者	① サービス内容（職員の接遇）	36	18	18						
	② サービス内容（サービスの質や量）	6	5			1				
	③ 利用料	1		1						
	④ 説明・情報提供	3		3						
	⑤ 被害・損害									
	⑥ 権利侵害	5		3			1	1		
	⑦ その他	7	4	3						
児 童 （保育所を含む）	① サービス内容（職員の接遇）	10	4	3			3			
	② サービス内容（サービスの質や量）	1					1			
	③ 利用料	3	2				1			
	④ 説明・情報提供	1	1							
	⑤ 被害・損害									
	⑥ 権利侵害									1
	⑦ その他									2
そ の 他	① サービス内容（職員の接遇）	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 被害・損害									
	⑥ 権利侵害									
	⑦ その他	1		1						2
合 計	① サービス内容（職員の接遇）	63	27	30			6			
	② サービス内容（サービスの質や量）	14	7	3		1	3			
	③ 利用料	6	3	1			2			1
	④ 説明・情報提供	4	1	3						1
	⑤ 被害・損害									
	⑥ 権利侵害	5		3			1	1		1
	⑦ その他	13	8	5						7
合 計		105	46	45		1	12	1		10

(3) 主な苦情と対応状況

	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
1	高齢・家族 (特別 養護老人 ホーム)	○面会ができない。 施設内でインフルエンザが流行し、面会を控えるように言われ、その数日後、利用者が感染し、合わせて2週間ぐらい面会できないでいる。家族でも面会できないだろうか。利用者の状況が心配である。	高齢施設の感染症に対する慎重な対応について説明し、利用者の容態や面会について、直接事業所に電話連絡し確認することはできるはずであると伝えた。申出人から事業所に連絡してみるとの返答があり、終了した。
2	高齢・家族 (その他)	○他の利用者の怒鳴り声をやめさせてほしい。 利用者は週2回、事業所の筋トレルームを有料で利用している。利用時、他の利用者が勝手なことをしたり、トレーナーに対し怒鳴ったりするため、ストレスを感じ、どうしたらいいのか頭を抱えている。その利用者が怒鳴るのを制止するよう事業所に伝えてほしい。	＜事業所に聴取＞ 筋トレルームには職員は入らず、委託業者のトレーナーが入っている。状況を調べ、報告を入れる。 ・事業所から、怒鳴る人の検討はつくが、利用者に対し相談の窓口を掲示し、事業所へ相談をしてもらうようにし、相談から解決の流れを作ることになったと報告があった。
3	高齢・家族 (居宅介護)	○感情を表に出すケアマネとの関係に疲れ、相談先を探している。 今までにケアマネが3人交替した。今のケアマネは3年位関わりがあり、利用者は「慣れた人」として捉えているが慣れすぎて、暴言と思われる言葉を吐くときがある。利用者が時々泣いている時があり、ケアマネを替えてほしい。	まず利用者の意向を開き、家族（申出人等）の意見を整理したうえで事業所、市高齢福祉課に相談することを助言した。
4	高齢・家族 (特別養護 老人ホーム)	○事務所職員の勤務態度に違和感がある。 利用者は認知症ではあるが事業所内を歩くことはでき、事務室の前を通過する時、職員は居るのに声掛けがないと苦情を漏らす。一言でいいので声をかけてほしいと思う。申出人が面会に行った時、職員が事務室内で大声で笑ったり話している事に違和感があった。菓子折りを渡した時も、帰り際に事務室内で開けているのを見て嫌な思いがした。	＜事業所苦情受付担当者に連絡＞ 担当者から、苦情内容を今後の業務に活かしていきたいとのことだった。
5	高齢・家族 (認知症 対応型共同 生活介護)	○退所時の事業所の対応に納得がいけない。 利用者が入所時、病状悪化で入院しても、利用は継続できると言われた。今回、肺炎で人工呼吸器が必要な状態になり、入院となった。事業所に今後の事を相談したいと伝えると、来所してほしいと言われ、行ってみると責任者は立ち会わず、退所をするような内容の文書が代読された。家族の都合も聞かず病院に荷物が運ばれ、重要書類が荷物の上に置かれたままだった。長期の利用だったが、退所時に配慮のある対応がされず、納得がいけない。事業所を指導、監督してほしい。	運適の役割を伝え、指導、監督権は運適にはないと話し、県担当課の情報を伝えた。事業所の情報を自分で県に伝えておきたいと、申出人は話し終了となった。
6	高齢・家族 (特別養護 老人ホーム)	○個別機能訓練について説明がなく、料金が取られていた。 同意をしていないのに1年位前から料金が取られていた。調べてほしい。事業所は、過去にも間違いがあり信用できない。	＜施設長に聴取＞ 事業所にも匿名で相談が入っている。調査の結果、同意がなかった利用者がいた事が判明し、昨年に遡り返金した。その後も不明な部分が判り、第三者委員に相談し、対応した。今後慎重に利用内容を見直し、広報誌等で周知し、利用者の同意を得るように努めるとの返答だった。
7	高齢・知人 (特別 養護老人 ホーム)	○利用者の希望に沿った対応がなされていない。 短期入所のつもりで事業所を利用しはじめたが、家族の事情から長期利用になった。家族は利用者から「帰宅したい」と言われ、ケアマネに相談し、在宅介護の準備を進めた。しかしケアマネからエアコンの設置、家の清掃整理等次々と高額な経費が掛かる事を指摘され、家族は精神的に追い詰められてしまった。その後利用者が、昔からの友人である申出人に手紙で「帰りたい」と助けを求めてきた。申出人は施設長に現状を郵便で伝えたが返答がない。ケアマネを変えることはできないだろうか。	利用者の希望は「帰宅」であり、その希望を叶えることが申出人の相談の目的であることを確認し、そのためにはケアマネだけの問題ではなく、利用者家族に対し、医療、行政、福祉の視点から対応を考える必要があると伝えた。事業所の苦情解決体制について説明し、運適の役割を伝えた。申出人から、過去に家族が事業所を利用し信頼しているの、もう一度利用者の希望を書面にして施設長に伝えてみるとの返答があった。話を聴いてもらい落ち着いたと言われ、終了となった。
8	高齢・家族 (認知症 対応型共同 生活介護)	○職員の対応が遅かった為症状が悪化してしまった。 利用者が職員に耳の痛みを訴えた時対応されず、数日後、家族に電話があり、病院へ連れて行くと即入院となった。現在退院はしたが、完治が難しく、通院治療が続いている。職員に早く連絡がほしかったと話す。「主任を通さない」と何もできないと言われた。今までも相談したい事があったが、担当者（主任）が不在で、相談できなかった。家族は、事業所に対し不信任感強いが、利用者本人は施設に慣れてきて継続利用を希望している。運適から、匿名で緊急時の体制、事業所の苦情解決体制について確認してほしい。	＜事業所主任に聴取＞ 主任が、苦情受付担当者、解決責任者、ケアマネを兼任している事を確認した。第三者委員は経営母体が任命している。緊急時は担当者が、留守の場合は代理が決めているとのこと。 ・運営適正化委員会では、「利用者がいつでも相談できるような仕組みを作るように、事業所に伝えること」という意見が出され、事業所に伝えた。 ・申出人へ報告した際、申出人から、不信任は残るが一部分改善されたと報告があった。
9	高齢・家族 (特別 養護老人 ホーム)	○入所する場合は主治医を変えてくださいと言われた。 利用者は糖尿病とパーキンソン病で要介護4である。家族は利用者の介護が難しい状態になり、今までショートステイで利用してきた事業所に入所の相談をしたところ、主治医を変えないと対応できないと言われた。難病に指定されているパーキンソン病の治療ができる病院は限られており、申出人としては主治医を変えたくない。	申出人の相談内容について事業所に繋げる事はできると伝えたところ、医療的にみて主治医を変える事を勧める事業所に違和感を覚え相談したと言われ、立腹された様子であった。医療安全相談センター、難病・相談支援センター、県長寿福祉推進課について情報提供したところ、申出人から医療に関して情報提供があった機関に相談してみるとの返答があった。
10	高齢・家族 (介護 老人保健 施設)	○利用者の転倒の連絡後退所を勧められたが納得がいけない。 看護師から電話が入り、急いで事業所に行ったが、インフルエンザ感染予防のため利用者には会えず、看護師、相談員と面接になった。人員不足、利用者の落ち着きのなさ、落ち着かせるために薬を服用させたことが話され、最終的に退所してほしいと言われた。以前には洗濯物が紛失し対応に疑問があった。運適から、退所について納得いく説明、薬の服用への疑問、洗濯物紛失に関し、文書を渡してほしいと伝えてもらいたい。	＜事務長に聴取＞ 看護師が早い段階で「退所」を話題にしてしまったことに対し、事務長から申出人へ謝罪した。薬は医師が処方している頓服で、すでに申出人に説明した。洗濯物の紛失に関し、現在文書を作成中である。申出人に説明しているが納得されてない様子である。事務長に申出人へ報告を入れることになっていると伝えると、事務長から報告後、再度連絡をいただきたいとの依頼があった。 ・申出人へ報告すると「わかりました」との返答だった。事務長に報告を入れると伝え了解された。その後事務長に報告し、今後は時間をかけて申出人が納得いく説明をしていただきたいと伝えた。事務長から、誠意をもって対応するつもりであるとの返答があった。

	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
11	高齢・家族(通所リハビリ)	○職員間で叱責、いじめがあり精神的に苦痛である。 高齢の新人職員に対し、職員が利用者の前で叱責していたことがあったり、「豆まき」のイベント時には、その新人だけが鬼役になり、他の職員が新人に紙製の豆を投げつけて笑っていた。以前から叱責やいじめと思われる行為があり、精神的苦痛を感じている。職員間の関係が利用者にも影響することを匿名で事業所に伝えてほしい。	<事業所苦情受付担当者に連絡> 職員に周知し、対応を検討していききたいとの返答だった。
12	障害・家族(就労継続支援B型)	○契約変更の説明がない。 事前の説明会には予定があり出席できなかった。また、行政からの説明は分かりづらかった。事業所から変更した箇所だけでも説明がほしい旨を事業所に伝えてほしい。	<事業所サ管責に聴取> 新たに事業所を立ち上げた為、変更書類の提出をお願いした。施設長と相談し報告を入れるとの返答があった。 ・その後施設長から報告があり、申出人は説明会の欠席者の一人で、説明に訪問する為都合のいい日を知らせてほしいと伝えていたが返答がなく、本日申出人宅に説明に行く事になったとのこと。 ・申出人へ報告すると、今から事業所の訪問があるとのこと。 ・施設長から、申出人の苦情には今までも対応してきたことが話された。今回の件に関し申出人宅を訪問し、納得してもらったとのこと。
13	障害・本人(就労継続支援A型)	○退職勧奨されているようだ。 化学物質過敏症でしばらくの間在宅勤務である。通所勤務を希望したいが、事業所が申出人の過敏症に対し思うように対応しない不満がある。失業保険、特定受給資格者に対しての情報が欲しい。	・申出人の意向を明確に事業所に伝える事が重要になると伝え、相談支援事業所には申出人の希望があれば、つなげることができると伝えた。失業保険等についてはハローワークで相談でき、ハローワークインターネットサービスについての情報を伝えた。その後連絡は入っていない。
14	障害・家族(就労移行支援)	○障害者施設の職員としてふさわしくない。 利用者が以前通所していた施設の職員は利用者と恋愛関係にあった。その後その職員は別の事業所に転職した。利用者を取り残されたと思い、話しをしたいと何度も連絡をしたため、職員は警察に相談し、利用者はその後一切職員と連絡が取れなくなり、気持ちの整理もできず家に引きこもっている。施設職員が利用者と個人的な関係になることは許されることではない。申出人は、今後利用者と同じ被害者が出る事が予想されるため、その職員が障害者と関わりを持ってほしくないと思っている。	運営適正化委員会では、職務規定違反をしていた職員への管理責任について、元事業所へ注意を促すことが運適の対応になること、会って話をしたいという個人的な問題に関しては、弁護士相談の内容であるとの意見が出された。 <元事業所へ連絡> 運営適正化委員会の意見を伝えた。代表者から、職務規定に関し、今後職員に注意喚起していくとの返答があった。
15	障害・本人(就労継続支援B型)	○職員の言葉遣いなどでストレスを感じ弱気になっている。 申出人は明るく、マイペースに生活したいと思っているが、社会との関わりも必要と思い事業所を利用している。しかし職員の言葉遣いから「とっちめられている」と感じ、弱気になり、苦しくなる。カウンセリングを受けたい。相談支援事業所相談員につないでほしい。	<相談員に連絡> 申出人は、2、3年前からB型事業所を利用し、現在の事業所は3ヶ所目である。一つの所に長続きしない方であるが、申出人に連絡を入れてみるとのこと、終了となった。
16	障害・本人(就労継続支援B型)	○元事業所から宗教の勧誘がある。 以前長期間利用していた事業所から宗教の勧誘、新聞購読の誘いがある。申出人が、事業所との関わりは希望しないと電話で伝えると、人格を否定するような言葉を吐かれた。家族が事業所の仕事に就いている。家族との関係は大切にしたい。	申出人が事業所との関係をどうしたいのか家族に伝え、その上で家族との関係を大切にしながら、事業所との関わりを家族と一緒に考えていくのはいかがでしょうかと伝え、了解された。
17	障害・本人(就労継続支援A型)	○女性職員二人から無視をされ精神的にきつい。 担当職員の言動(不機嫌な、怒った様子で対応し、扉を強く閉め部屋から出る等)から、うつ病がひどくなり、死にたい気持ちになった。今朝、自殺行為を母に止められ諦めたが、頭痛、胸部の痛みもある。申出人は対人恐怖症で、職員との直接的な話し合いは希望していない。相談支援事業所の相談員は頼りない感じで相談はしていない。	<事業所担当者に聴取> 申出人には、二人の職員で対応しているが、申出人を追い詰めているとは全く予想しなかった。今後の対応を事業所で検討する。 ・申出人へ報告した。申出人から、早く就労したい、職員の言動が原因で欠勤を余儀なくされ悔しい思いになったとのことだった。 ・その後相談支援事業所相談員と連絡が取れ、申出人へ報告した。申出人から、久しぶりに出勤したこと、一人の職員が優しく声をかけてくれたこと、珍しく社長と話ができ、仲間とも話し、前向きな気持ちになったと話があった。
18	障害・本人(就労継続支援A型)	○事業所職員の発言や対応で理解できないことがあり改善してほしい。 事業所の管理者名について、事業所と社協で言うことが違っていた。事業所職員の説明不足、突然の時間変更、理解できない話し方等、信頼関係に関わることなので改善してほしい。事業所と相談支援事業所に伝えてほしい。	<苦情受付担当者に聴取> 申出人について関係機関が集まり話し合いを持つことになっている。職員の対応に関しては検討しますとのこと。申出人が何度も確認し理解できるようにメモ等を利用し、説明していただきたいと伝えた。 ・相談支援事業所相談員から、申出人は統合失調症、軽度発達障害、パーソナリティ障害があるとの情報提供があり、事業所の苦情を言いながらも、申出人は利用回数を増やそうとしているため対応に苦慮している。 ・申出人へ報告の連絡をしたが、主訴以外の事業所内での問題に話が変わったため、運適の役割を確認し、具体的な内容については、苦情受付担当者に直接相談するように伝えた。
19	障害・本人(就労継続支援A型)	○在宅勤務で事業所と信頼関係が持たなくなり、他の事業所を勧められそうだが利用を継続したい。 週2回の在宅勤務で「日記」をつけることになっていたが、申出人は過去の日記のコピーを張り付けて提出し、施設長から、「信頼できない、通勤するか他の事業所への変更を考えたか」と言われてしまった。申出人は金銭的な問題があり、今まで通り在宅で働きたい。実名で事業所に伝えてほしい。	<苦情受付担当者に連絡> 申出人は就職活動をしており、就労すれば業務報告が必要となるため、事業所はその準備の勉強として自主学習を考えていた。申出人が反省し、今後どうしたいのか意思表示をした場合、事業所としては意向に沿って対応するつもりはある。本人が言えないのであれば文書でもいいので意思表示をしてほしい。 申出人に課題の趣旨をわかりやすく説明し、対応していただきたいと伝え、申出人へ報告し終了した。
20	障害・家族(障害者支援施設)	○男女問題で退所したが、事業所に管理上の問題はないのだろうか。 利用者は、ADHD、自閉症、軽度の知的障害がある。入所して間もなく、年上の男性利用者との性交渉を理由に退所となった。事業所は同意の上の性関係と説明したが、利用者は性強要があったと話した。利用前の見学時、男女の居室の間に扉があり、消灯時には扉が閉まり、行き来できないと説明されていた。事業所は、利用者には退所を、相手の女性には謹慎と決めた。事業所が性交渉の場となっているとしたら許せない事である。	運営適正化委員会では事業所の運営管理上の問題があり、グループホームの予想できるリスクに対応できていないとの意見が出された。県へ情報提供する必要があると判断し、文書を提出した。

	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
21	障害・職員 (共同生活援助)	○利用者に対する職員の対応がひどい。 視覚障害と知的障害がある利用者は、以前宿直の職員に怒鳴られてから、その職員が宿直の時だけ緊張し便失禁をするようになった。週1回だけの勤務の職員で、当初は便まみれに対応をしていたが、夜勤の仕事内容ではないと責任者から言われ、その後は巡回だけで、記録もしていない。その職員が宿直の翌朝、別の職員が便まみれになった利用者の体を拭き、着替えさせている。他の職員が県に相談しているが、状況は変わらない。	事業所が基本的サービス内容を果たしていないと判断し、県障害福祉課に情報提供した。県担当者からは、元職員等複数から排せつの問題を含め、事業所に関しての相談を受けているとの返答があった。 ・申出人へ報告した。先週も同様なことが起こったと話された。事業所への連絡は希望しないとのこと。
22	障害・本人 (共同生活援助)	○GHを早く退所したい。 精神障害があり、2年間入所している。現在事業所から一般企業に就労している。親が脳梗塞で入院し、兄弟は生活保護を受給している。申出人は、精神科に通院しているだけで障害者枠に入っているのが悩みで、受給者証を返還したいと思っている。相談員や施設長に退所の希望を伝えたが、経済的問題があり退所にならない。	運適の役割を話し、主訴を確認すると、家族のことも心配なので、グループホームを早く出たいとのことだった。モニタリングが近いとのことだったので、経済的問題を含め、相談員、施設長、病院の先生に事前に相談し、モニタリングを受けるように助言した。
23	障害・本人 (共同生活援助)	○GHから退所したが、通帳を返してもらえない。 数ヶ月前、長年利用していた事業所の系列のGHに入所した。計画相談の事で事業所と話し合いをした際、トイレ以外部屋から出してもらえず半ば「監禁状態」で、事業所に従わないなら退所するようと言われた。その後、他の機関の支援を得て退所したが、通帳を返してもらえなかった。利用料等の支払いが終わったら返却すると言われたが納得いかない。事業所に、返却日を手紙で知らせてほしいと伝えてもらっている。	<苦情受付担当者に聴取> 申出人は知的障害、精神障害があり、金銭管理に支援が必要であった。新しい相談員が確定したら返却する予定になっており、市役所からの連絡を待っているとのこと。 ・関係機関から聴取したところ、通帳に関し事業所の言い分に食い違いがある。申出人の発言を優先して受け取り、市役所と連携し、対応しているとのこと。
24	障害・本人 (共同生活援助)	○苦情受付担当者の施設長と連絡が取れず相談できない。 1ヶ月前、生活に関する記録簿の閲覧を希望すると「施設長に確認する」と言われそのままになった。その後電話をしたが、事業所に行ったりしたが施設長が不在で話ができず、職員は施設長が在籍する日時がわからないと言う。契約書には相談窓口は①施設長②法律事務所③運営適正化委員会と書かれている。申出人が何度も事業所に連絡するので職員から煙たがられている、と思っている。	事業所の苦情解決体制について説明し、体制上の不備、職員の対応に問題があると伝えた。 事業所は、本来苦情がサービスの向上につながると考え、相談窓口を記載していると思われると話した。申出人から様子を見るとの返答があり一旦終了したが、後日申出人から、施設長と連絡が取れそうだと電話が入り、話の内容によっては、再度連絡をするかもしれないと話され、終了となった。
25	障害・家族 (施設入所支援)	○事業所の人員不足、障害に対する職員の研修不足を感じる。 申出人が事業所を訪問する時、入口に人がいつもいない。利用者の帰宅時、歯の汚れ、身体の悪臭がある。職員に話すときと人員不足を理由に片づけられてしまう。大人の障害者を「～ちゃん」付けで呼ぶ。知的に問題があっても一人の大人として「～さん」と言ってほしい。壁に貼ってある折り紙は幼すぎる。障害者を幼稚園生とみているようである。	運適の役割を伝え、事業所に相談内容を伝える事ができると話したが、望まないとのこと。指導権のある県の障害福祉課に相談してみたいとの返答があり終了となった。
26	障害・職員 (共同生活援助)	○障害者を侮辱した運営の仕方が許せない。 入所後、徐々に慣れてきて暴力的になったある利用者は「頓服三回服用したら退所します」等を書面に書かれた。就労継続支援B型の仕事内容は一日中チラシを折ることだけである。送迎用に職員の自家用車を使い、シートベルトを着用させていない(車に設置されていない)事を事業所は黙認している。職員にセクハラをしていた男性職員が夜勤を一人で担当しているため、職員間では女性利用者への被害を心配し、施設長に話したが、何の対応もされない。	事業所名を伝えていただければ、運適から県の指導につなげることが考えられると話したが、小さな町で匿名でも特定される危険があるとのことから事業所名は伏せられた。 運適の役割を伝え、県の調査、指導権について情報提供し、終了となった。 ・運営適正化委員会から、運営に問題があり、今後深刻な状況が予想されるため、県に苦情内容を伝えることが意見として出され、県へ情報提供した。
27	障害・本人 (居宅介護)	○職員が申出人の障害に添った対応をしていない。 先日高齢のヘルパーが自宅の掃除機を壊してしまった。申出人は仕方がないと思っていたが、ヘルパーを統括する職員がヘルパーを責めたため、ヘルパーは自信を失くしてしまった様子だった。ところが職員は自信を無くしたのは申出人のせいだという。申出人は、同じヘルパーで今まで通りにサービスを受けたいと思っている。職員は申出人の精神障害の症状について知っているのに、障がいには添った対応が見られない。申出人の意向を事業所に伝えてほしい。	<事業所に聴取> 担当者から、申出人は嘘が多いこと、ヘルパーを家政婦代わりにしていること、精神疾患があるが、受診をしている様子がないことが話された。 ・事業所としてサービスを適切に遂行することを優先に考え、申出人に事業所としてできることとできないことを明確に伝えることを助言した。さらに精神障害の症状と対応の相談窓口として、県精神保健福祉センターについて情報提供した。
28	障害・本人 (居宅介護)	○ヘルパーの対応が悪く、疲れてしまう。 ヘルパーAは調理が苦手で、買い物にも行ってくれず、口答えするため、頼みづらい。Aは、代行するヘルパーBに仕事内容を教えていない。	まず事業所のサービス管理責任者や苦情受付担当者に相談してはどうかと伝え、了解された。
29	障害・家族 (居宅介護)	○利用者側に立ったサービスの提供をしてほしい。 申出人は70代、交通事故で身体障害1級になった長男を介護しながら二人で生活している。25年以上福祉サービスを利用している。昨秋、サービス時に申出人が手伝い、申出人自身が腰を痛め、まだ完治していない。ヘルパーの言動から手を貸してほしいと言われているようで手伝ってしまう。ヘルパーの訪問時、物がなくなったり、事業所に相談しても「上から目線」の返答があり納得いかない。	<事業所に聴取> 申出人からは毎日のように連絡があり、対応している。地域で孤立しているため、コーディネーターが訪問し、調整会議を行い対応をしている。申出人が高齢になり、ヘルパーすべてが「泥棒」扱いされ、行けなくなったヘルパーもあり、現在3人でシフトを組んでいる。相談に関しては傾聴に努めている。 ・申出人に、サービス時、ヘルパーを信頼し、申出人が関わらないことを助言した。事業所には基本的に、ヘルパーが(事業所が)専門職として毅然とした態度で、申出人に対応することや、高齢の申出人への支援を含めた対応を依頼した。
30	障害・本人 (その他)	○利用者の中に暴力を振るい、威張っている人がいる。 申出人は2つの事業所を利用している。利用者の中に胸ぐらを掴み暴力を振るう人がいる。数年前はお金を取られそうになった。同じ利用者なのに納得がいけない。他事業所の職員は、直接の担当者でもないのに申出人をバカにする。加害者や職員の名前を出して事業所に伝えてほしい。	<2つの事業所に連絡> 申出人の苦情を伝えたところ、加害行為をする利用者は、半年前から入院している。受けた内容は苦情受付担当者に伝えるとのこと。 納得いかない職員の対応があると相談があったことを伝えると、施設長から「心して対応します」との返答だった。

	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
31	障害・本人(自立訓練)	○事業所と連絡が取れず、申出人の私物が返却されない。 申出人は、数年前持病から全盲になり身障1級である。その後、パソコン指導と歩行訓練の利用を始めた。台風の影響で休みが続いた後、事業所に連絡をすると「今日は検査があるので来ないでほしい」と言われ、その後代表者と連絡がつかなくなった。利用中、申出人のパソコンがなくなったり、申出人以外の利用が不審に思った。これ以上の利用は希望しないが、代表者に申出人の電話に出ること、私物を返してほしいことを、運適から伝えてほしい。	・事業所に連絡したが、代表者は不在とのことだった。 ＜相談支援事業所相談員に聴取＞ ・申出人の住所地と事業所は離れているが、同行援護を利用し、車掌の支援、事業所の職員の送迎の支援があった。代表者に何度か電話を入れ、私物を返却するように伝えてある。事業所は県の指定を受けており、信頼できる事業所であると思う。 ・その後申出人から連絡があり、私物は返却されたが今後も事業所は問題を起こす恐れがあるので、運営適正化委員会に諮ってほしいとのことだった。 ・運営適正化委員会の意見は、県担当課に相談内容を伝え、実態の調査、指導を依頼することだったため、県担当課に相談内容を伝えた。情報として受けるとの返答があった。その旨申出人へ報告し終了となった。
32	障害・本人(就労定着支援)	○GH退所後の生活に不安があるが、相談できる人がいない。 数年間GHを利用していが不自由さに耐えられず、公営住宅に入居できることを知り、事業所から借金をし、短期間に手続きを整え入居した。借金の一部返済に、障害年金を使ったため生活費が不足し、カーテン、照明器具等が揃えられない。父は健在で保証人になったが、経済的支援は拒否された。GHは退所したが、事業所の就労定着支援事業を利用してはいる。現状を相談員に伝えてほしい。	＜事業所相談員に聴取＞ ・退所時の状況をGHの職員に確認し対応するとのこと。その後相談員、施設長から状況報告があった。申出人は職員と面接をした。GH退所後1ヶ月間はGH職員が相談を受けるとのこと。 ・その後、申出人が突然来所し、GH入所中の問題、給料日までの金銭のやりくりの大変さが繰り返し話された。運営適正化委員会では事業所はできるだけ申出人へ理解されるように丁寧に説明する事、例えば申出人から書面に質問を書いてもらい、説明するなど工夫する事との意見が出された。後日申出人と事業所に運適の意見を伝えた。その後申出人から事業所との問題が継続的に話された。その後も相談は継続したが、関係機関の情報を伝えつつ傾聴した。
33	児童・家族(保育所)	○利用者の事情に添った対応ができていない。 申出人の希望が叶わず、上の子は公立、下の子は民間の事業所に入所した。下の子は入園式の翌日から慣らし保育と言われた。その日は上の子の入園式があり、時間の変更を頼んだがその場で断られた。3ヶ月後、上の子も同じ民間の事業所に入所することになったが、転園のための面接は平日の昼間に指定された。上の子は入所経験があり慣らし保育をする意味がわからず、標準時間で預かってほしいと伝えたと断られた。仕事を休まなければならない親の事情に添ってもらえない。	・事業所の苦情解決体制について説明した。入園は契約で成立しているもので、契約書等や説明会の内容を確認すること、または、事業所の規程等について説明を依頼できることを伝えた。その後、申出人から「慣らし保育」に関する運営適正化委員会の意見を聞きたいとの強い要望があった。 ・運営適正化委員会では、慣らし保育は、利用者の子どもの発達、安全、子どもの健全が基礎にある。新しい環境に対応するのは子どもであり、子どもの目線が重要。親の判断だけでは決められない。運適の役割から、福祉の増進の観点で事業所に対し、申出人が理解できるよう説明を依頼することという意見が出され、申出人へ報告した。子ども達が通園し始めたばかりなので、事業所への連絡は希望しないとの返答だった。
34	児童・家族(保育所)	○延長保育料の領収書が渡されない。延長保育の不正を感じている。 11時間の保育時間は保障されるべきなのに、事業所は延長料金として集金し、領収書が発行されない。10年ほど前にも同じ事業所で同じことが行われ、申出人が訴えたところ、料金を取らないこととなったことがあった。	・現在の利用は契約制度になっていることと、契約書等の内容を確認する必要があると伝えた。申出人から、契約書自体が間違っている。証拠を持って国に訴えます、と言われ、電話が切れた。 ・運営適正化委員会では、領収書が出されないことは問題であり、連絡帳に押印するなど、領収したことを証明するものが必要であるとの意見が出された。
35	児童・家族(保育所)	○子どもが事業所で嫌な思いをしていると思うと、気持ちが落ち着かない。 2歳になった子どもが職員に手の甲を叩かれて、大泣きしていたところを目撃した。その後申出人は、事業所の対応に関し納得いく説明を希望し、子どもの発達障害の疑いについても話したいとの意向を、事業所につなげてほしいと依頼があった。	＜苦情受付担当者に聴取＞ ・発達障害の疑いから、定期的に面談を行い、父親、母親それぞれが担任と話をしている。申出人の意向を話し、信頼関係の回復の必要性を伝えた。 ・運営適正化委員会では、子どもの障害の疑いも考えられ、早い時期に専門家に入ってもらい、事業所の職員に対しても子どもに対する指導について教授してもらうこと、事業所との二者ではなく、専門家との三者で対応する必要があるとの意見が出された。事業所、申出人へ報告した。その後申出人から話し合いが持たれた報告があり、事業所からの書類に「療育が必要」と書かれていた事への戸惑いが話されたが、委員会の意見を再度伝え、専門家への相談を勧めた。
36	児童・家族(保育所)	○眼鏡装着を理由に転園となった。 兄弟で事業所を利用していた。次男(1歳未満)は眼科医から眼鏡装着を勧められ、保育中も装着させてほしいと事業所に依頼したが、事業所はリスクを理由に対応をしなかった。結局、次男だけ転園した。市役所、県にも相談したが、当事者間の問題として対応されなかった。今後兄弟一緒に事業所を確保したいので市役所に相談内容を伝えておいてほしい。申出人と同じ問題を抱える利用者家族を出さないためにも、園長に実名で相談内容を伝えてほしい。	＜園長に聴取＞ ・次男の眼鏡装着は治療と捉え、事業所としては常時着用は難しいと申出人には話した。市や県からも事業所に入っているが、事業所としてはどうしたらいいか。運適の役割を伝え、指導権はないと伝えた。利用が契約になっていることを確認し、今後に関して第三者委員への相談、契約書類に園の方針等を書面に明記することを参考にしていただきたいと伝えた。 ＜市担当課に連絡＞ ・申出人から相談があった場合は対応していただきたいと伝えた。
37	児童・家族(放課後等デイサービス)	○プログラムが、事前の連絡もなく変更されてしまう。 長男は特別支援学校の高校生で、リラックスを目的に事業所を利用している。水遊びは医師に止められていると事業所に伝えておいたが、プール遊びをし風邪をひいてしまった。また、事前連絡がなく、バス旅行が実施されたため疲れている様子がみられた。職員の配慮の無い言葉もある。	・運適の役割を伝えたが、申出人は学校の先生に相談し、何かあったら連絡しますとの事で終了となった。
38	児童・家族(障害児入所施設)	○事業所で頻繁に怪我をしてくる。 先日息子の額から鼻にかけ7～8cmの傷があった。てんかんの持病があり、職員に傷について尋ねると、職員は起床時の着替えの時に気づき、おそらく筆箱の突起物にぶつかったのかもかもしれないと説明だった。数ヶ月前にも目の脇に打撲の跡があったり、腕に強くつかまれた跡があり、その都度職員に訊き、返答はあるが、適切な対応をしているのか不安がある。別の事業所に行く事も考えている。	・第三者委員に相談することも選択肢の一つであると話し、運適の役について伝えた。また、障害児施設を把握している機関について質問があり、県障害福祉課について情報提供した。 ・怪我に関して事業所に確認することを希望するか尋ねると、様子を見て何かあったら連絡すると話され、終了となった。
39	その他(社協)	○米の品質管理について、事業所に伝えてほしい。 事業所から渡された米は当初からかび臭く、調理しても匂いが消えず、農家の知人から「食べない方がいい」と言われた。他の利用者が同じ状況にならないように品質管理について運適から事業所に伝えてほしい。	＜事業所に連絡＞ ・苦情は分かりましたとの返答だった。
40	その他(社協)	○窓口の相談員への苦情 申出人は離婚後、病身の親の介護で就労できなかったが親と別居することになり、就労ができるようになった。就労時の経済的問題で相談した窓口の相談員が「あんたお金がないんだからしょうがないのよね」と言って笑ったり、給付金が振り込まれる日にちを聞くと「いつかは入りますから」と言われた。今後申出人と同じように「見下げられている」と感じている利用者が出ないように実名で事業所へ伝えて、改善してほしい。同級生が職員の中において、申出人の個人情報漏洩していると感じる。	＜総務苦情受付担当者に聴取＞ ・相談員の発言をそのまま伝え、利用者の立場に添った対応を依頼した。担当者から、改善に努めるとの返答があった。窓口部署の職員(苦情受付担当者)が同級生である事実は知っているが、情報が漏洩することはないと考えるとのことだった。 ・申出人へ報告した際、申出人から、事業所の姿勢は、申出人だけに対してか、今後の利用者に対して改善されるのか、給付金の振込日は誰に聞いた方がいいか、質問があった。対応した職員の話からすべての利用者に対してであること、確定日は総務苦情受付担当者に問い合わせることも可能であると伝えた。その後事業所から、具体的な改善案を申出人に話したとの報告が入った。 ・運営適正化委員会では、窓口申請については、利用者と関係が近い職員は対応しない等、利用者の立場に立った配慮をすることとの意見が出され、申出人と事業所に伝えた。

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 26
- 2 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について 31
- 3 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業 38

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

(一部改正)
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 第 4 2 号
平成 2 9 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 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

- 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営業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、立ち合いの要否
- ◇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)

受付日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情の発生時期	年 月 日	受付 No.	
記入者			苦情の発生場所		
申出人	氏名(フリガナ)		住所	Tel	
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			
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					
苦情の内容	相談の分類	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()			
申出人の希望等					
備考					
申出人の要望	☐ 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[]				
申出人への確認	第三者委員への報告の可否 要 ☐ 否 ☐ 確認欄[]				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの可否 要 ☐ 否 ☐ 確認欄[]				

[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	

【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け付けます。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、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
- 生計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
- 障害児入所施設
- 児童心理治療施設
- 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
- 婦人保護施設
- 生活保護法第38条第5項に規定する授産施設
- 社会福祉法第2条に規定する授産施設（事業授産施設）
- 生活福祉資金貸付事業

第2種社会福祉事業

- 無料低額宿泊事業
- 宿所提供施設
- 認定生活困窮者就労訓練事業
- 障害児通所支援事業
- 障害児相談支援事業
- 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
- 乳児家庭全戸訪問事業
- 養育支援訪問事業
- 地域子育て支援拠点事業
- 一時預かり事業
- 小規模住居型児童養育事業
- 小規模保育事業
- 病児保育事業
- 子育て援助活動支援事業
- 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じる事業
- 幼保連携型認定こども園を運営する事業
- 母子家庭日常生活支援事業
- 父子家庭日常生活支援事業
- 寡婦日常生活支援事業
- 母子・父子福祉施設
- 老人居宅介護等事業（訪問介護）
- 老人デイサービス事業（通所介護）
- 老人短期入所事業（短期入所生活介護）
- 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（グループホーム）
- 複合型サービス福祉事業
- 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（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）
- 一般相談支援事業
- 特定相談支援事業
- 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事業
- 知的障害者の更生相談事業
- 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
- 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（日常生活自立支援事業）
- 上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業



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、個人情報取扱事業者賠償責任保険、動産総合保険、費用・利益保険)

① 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)
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
-----------------	---	---

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

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、雇用慣行賠償責任保険)

① 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

③ 施設職員の感染症罹患事故補償

④ 雇用慣行賠償補償 NEW

② 施設職員の傷害事故補償



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〉損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

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。)

令和2年度

<http://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

商品パンフレットは
コチラ



(ふくしの保険
ホームページ)

団体割引 20%適用済／過去の損害率による割増引適用

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

損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763
営業時間：平日の9:30～17:30（12/29～1/3を除きます。）

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

令和元年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

令和2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