

平成 27 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１６年が経過いたしました。

社会福祉法第８３条では、運営適正化委員会の設置目的として、「福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決する」こととなっています。これは、福祉サービス利用者と福祉サービス提供者が対等な関係にあるとの理念に基づき、福祉サービスを利用するすべての人の権利を擁護し、利用者本位の福祉サービスの提供を確かなものとして行くことを目的としたものです。

本委員会においては、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の透明性、公正性を担保し、事業の適正な運営を確保するために、実施主体に対し、助言、現地調査または勧告を行う「運営監視小委員会」と、福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査またはあつせんを行う「苦情解決小委員会」を設置し、それぞれの役割に基づく活動を展開しております。

ここに、平成２７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２８年３月

社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会
運営適正化委員会委員長 秋山 安夫

目 次

1 委員会の構成	1
(1) 選考委員会	
(2) 運営適正化委員会	
2 委員会の構成委員	1
(1) 運営適正化委員会選考委員会の構成委員	
(2) 運営適正化委員会の構成委員	
(3) 運営監視小委員会の構成委員	
(4) 苦情解決小委員会の構成委員	
3 事務局	2
4 会議・研修会の開催	2
(1) 運営適正化委員会	
(2) 運営監視小委員会	
(3) 苦情解決小委員会	
(4) その他の会議・研修会	
5 広報・啓発事業	4
(1) ポスターの配布	
(2) パンフレットの配布	
(3) 資料の配布	
(4) 広報紙への掲載	
6 研修事業	4
7 巡回指導事業	4
8 福祉サービス利用援助事業実施状況調査事業	5
9 受理した苦情案件の概要	19
(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	25
参考資料	30

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	鯨井 登美子	公 益
欠員	欠員	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
古河市社会福祉協議会	宇都木 征一	提供者

(2) 運営適正化委員会の構成委員 8人

構成委員の所属等	氏 名	属性（提供者・利用者・公益の別）
茨城県弁護士会	秋 山 安 夫	公 益（法律）
茨城県土浦保健所	湊 孝 治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
流通経済大学	村 田 典 子	公 益
認知症の人と家族の会茨城県支部	柏木 とき江	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	古 谷 博	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）
茨城県土浦保健所	湊 孝 治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
流通経済大学	村 田 典 子	公 益
認知症の人と家族の会茨城県支部	柏木 とき江	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	古 谷 博	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（提供者・利用者・公益の別）
茨城県弁護士会	秋 山 安 夫	公 益（法律）
茨城県土浦保健所	湊 孝 治	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公 益
流通経済大学	村 田 典 子	公 益

3 事務局

事務長・係長・主事・専門員 各1人 計4人

4 会議・研修会の開催

(1) 運営適正化委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
27. 4. 24	・ 平成26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	8人

(2) 運営監視小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
27. 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 ・ 契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	8人
27. 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	県総合福祉会館	7人
27. 8. 28	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告 ・ 契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	8人
27. 10. 23	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	県総合福祉会館	8人
27. 12. 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	県総合福祉会館	7人
28. 2. 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

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
27. 4. 24	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
27. 6. 26	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人

27. 8. 28	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
27. 10. 23	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
27. 12. 18	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
28. 2. 26	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人

(4) その他の会議・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
27. 7. 10	運営適正化委員会事業研究協議会	・ 行政説明 厚生労働省社会援護局 ・ 報告 全国社会福祉協議会政策企画部 ・ 実践報告 ・ 情報交換	全国社会福祉協議会 (東京都千代田区)	本会から 2 人
27. 10. 2	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（本県当番）	・ 協議 ①利用者の意思確認や自己決定の範囲について ②申出人が匿名である場合の多様性のある対応について ・ 情報交換 ①日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行について ②運営監視事業において、調査結果を実施主体に通知する際の対応について ③一人の申出人による複数の苦情申出について ④ハラスメントの具体的な対応について ⑤事業者に対する研修会への参加促進について ⑥社会福祉法人以外の法人が経営する社会福祉施設への苦情解決制度の広報周知の方法について ⑦都・県社協理事会における運営適正化委員会事業の報告等のやり方について ⑧福祉サービス苦情解決事業に関する「苦情解決事業に係わるモデル規程」等の作成状況について ⑨種別協議会との課題の共有について ⑩部会等との協働について ・ 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)	31 人 本会から 4 人
28. 2. 26	運営適正化委員会連絡会議	・ 運営適正化委員会の役割について ・ 運営適正化委員会における苦情受付・解決状況について ・ 運営適正化委員会に寄せられる苦情について ・ 意見交換	県総合福祉会館	16 人 本会から 10 人

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
28. 3. 1	福祉サービス 苦情解決研修 会	・ 講演 「サービス利用者の権利擁護と苦情解決 の役割とは」 講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏	茨城県立県民 文化センター	571 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 2 9 8 号（平成 2 7 年 6 月 2 5 日発行）に掲載

第 3 0 0 号（平成 2 8 年 2 月 1 日発行）に掲載

いばらきの社会福祉 特別号（平成 2 7 年 1 0 月 1 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：茨城県立県民文化センター 大ホール

開催日：平成 2 8 年 3 月 1 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） 5 7 1 人

内 容：講演「サービス利用者の権利擁護と苦情解決の役割とは」

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

県内の福祉サービス事業所を訪問して、次のことを行った。

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

巡回指導実績

平成28年1月：保育2件

2月：高齢1件、障害1件、保育2件

3月：高齢1件、障害1件、保育2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27年度は、平成24年度から県内すべての市町村社協が基幹的社協になったことに伴い、昨年と同数（11ヶ所）の県内社会福祉協議会の実施体制、生活支援員等の業務の状況、苦情の受付状況、日常的金銭管理サービス・書類等預かりサービス等の実施状況、他機関との連携の状況について確認を行った。

平成27年11月11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、中山委員）

平成27年11月16日 小美玉市社会福祉協議会

（柏木委員）

平成27年12月2日 牛久市社会福祉協議会・土浦市社会福祉協議会

（秋山委員）

平成27年12月10日 古河市社会福祉協議会・下妻市社会福祉協議会

（村田委員）

平成27年12月14日 神栖市社会福祉協議会・鹿嶋市社会福祉協議会

（湊運営監視小委員会副委員長）

平成27年12月15日 ひたちなか市社会福祉協議会・水戸市社会福祉協議会

（古谷委員）

日常生活自立支援事業実施状況調査結果

平成27年11月11日（水） 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（民生委員、元市役所職員）。

契約件数は5件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。また、生活保護も1名であった。

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している。

●関係機関との連携や監視体制について

市の社会福祉課（生活保護担当）や地域包括支援センターと連携していた。また、3人の利用者が同一の施設に入所しており、施設とも連携を密にしている。

●ケース記録等について

ケース記録については、社協本所においては事務局長、支所においては支所長の確認・決裁を受けていた。

ケース記録の「生活状況報告」欄には、利用者の生活状況について、どんな些細なことでもよいので、生活支援員が気が付いたことを書いておくよう要請した。

領収書の原本は本人に返し、ケース記録にはコピーを添付するよう要請した。

生活支援員が支払い代行を行った際は、代行した内容が分かる書類のコピーを添付のうえ、ケース記録に内容を記入するよう要請した。

●支援契約の見直しについて

支援契約の見直しについては、契約した支援内容に特に問題がなければ、そのまま契約を継続している。

●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、利用者本人と別通帳として管理することを協議してみてもとアドバイスした。

●預金通帳と届け出印について

それぞれ別の職員が管理しており、適切に管理していた。

●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、専門員が社協所定の「支払依頼書」を作成し、総務グループに出金を依頼する形を取っていた。

●書類等預かりサービスについて

利用者から預かっている書類等については、出し入れ管理簿等を作成し、管理するようアドバイス

した。

●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。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、USBメモリに保管していたため、情報漏えいに注意するよう要請した。

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。

平成27年11月11日（水）14：00

筑西市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、担当者5名（地域福祉推進課職員）、生活支援員11名（ホームヘルパー、行政書士、栄養士等）。

生活支援員は、それぞれの生活支援員の住まいのある地区の利用者を担当することとしている。

生活支援員の研修については、事例検討や、生活支援員同士の同行研修を行い、スキルアップを図っている。

契約件数は22件であり、精神障害の方が多い。また、生活保護は11名であった。

●関係機関などとの連携体制について

行政、地域包括支援センター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。

「生活状況報告」欄には、利用者の変化に気づくためにも、訪問時に生活支援員が気付いたことを記入しておくよう要請した。

また、ケース記録に、領収書等の原本が添付され保管されていたが、原本は本人が保管するものであるため、ケース記録にはコピーを添付し、原本は本人に返すか、本人の社協での保管を希望するときは一つのファイルにまとめ保管するよう要請した。

●支援計画の見直しについて

利用者との契約時に、利用者の預金額の収支計画表をつくり、計画表をもとに毎月の資金状況を確認しているため、支援計画の見直しにあたっても、これらの資料を本人に提示し、見直しを行うかどうかの協議を行うこととしていた。

●通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印は、それぞれ別の職員が管理しており、適正に管理されていた。

●払い戻し等について

払い戻しの際は、当日専門員が払い戻し金額を記載した書類を作成し、事務局長が内容確認のうえ、専門員が銀行所定の払い戻し票に押印する手続きを行っていた。

●普及啓発について

「社協だより」等に事業概要を掲載していた。
民生委員協議会の説明会等で制度周知を図っている。

●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に保存されており、サーバーへのアクセス管理もなされていた。
書類は、地域福祉推進課が管理する鍵付きの書庫に保管されていた。

平成27年11月16日（月）14：00

小美玉市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、支所担当1名、生活支援員5名（元市役所職員、民生委員、心配ごと相談員等）。
生活相談員は、4名が合併前の旧町村のエリアをそれぞれ担当し、1名が全体のエリアを担当している。
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、生活相談員の心構えを書いた担当マニュアルを配布し、新任から2か月程度同行研修を実施している。
契約件数は38件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護は11名である。

●関係機関との連携について

市の社会福祉課や地域包括支援センターと連携を図っていた。

●生活支援員の業務点検について

生活支援員が作成したケース記録は、支所を含め事務局長まで閲覧されていた。

●相談記録について

社協の福祉サービスに関する事業の利用者について、利用者個人ごとにデータ管理ができるシステムを保有していた。データの閲覧にあたっては、業務担当外の職員が閲覧できないように、総務の担当職員（1名）が閲覧制限等の管理を行っていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しは、利用者の状況に応じ随時行っており、検討の際に、通帳の収支表を活用していた。

●通帳残高が50万円を超えるものについて

通帳残高が50万円を超えるものについては、本人に了解を取り、別口座（定期預金）を作り管理

していた。

●金庫の鍵の管理等について

金庫の鍵は、総務担当が管理しており、通帳の出し入れについては役割分担がされていたが、通帳から預貯金を払い戻す際に使用する「払戻票」は、既に銀行届け出印を押印済みのものを必要枚数分金庫から取り出し使用していた。払い戻し業務に係る危険回避のためにも、事務局長が押印済みの払戻票の枚数管理を行うなどの対策を検討するよう要請した。

●預貯金の払い戻し金額の確認について

通帳の払い戻し内容の確認は、生活支援員から提出されたケース記録の閲覧により行われていた。

●普及啓発について

社協だより、市の広報誌に事業概要を掲載していた。

地域ケア推進会議等で事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、社協のサーバーに保存しており、ID、パスワードの入力により管理をしていた。また、利用者のデータ管理システムのデータはクラウドサービスに保存管理されていた。

書類は、総務担当が一元管理していた。

情報漏えいに注意するようお願いした。

平成27年12月2日（水）10：30

牛久市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員3名、生活支援員10名（社協のヘルパー経験者等）。

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、社協内で生活支援員の研修会を実施していた。

契約件数は21件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。また、生活保護も7名であった。

●関係機関との連携や監視体制について

市の社会福祉課（生活保護担当、障害福祉担当）、高齢福祉課や地域包括支援センター（社協で受託）と連携を図っていた。

●ケース記録等について

ケース記録については、事務局長の確認・決裁を受けていた。

生活支援員が支払い代行を行った際は、代行した内容が分かる書類のコピーを添付していた。

●事業実施についての内部監査について

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

●支援契約の見直しについて

支援契約の見直しについて、定期的に見直しの検討を行っていたが、見直しを行った検討結果を記録しておくよう要請した。

●支援を休止している利用者について

契約を締結しているが支援を休止している利用者があり、その利用者の状況が確認できていない状況であったため、早急に利用者本人の状況を確認し、契約を継続するかどうかの検討を行うよう要請した。

●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えているケースについて、別通帳を作らず管理する場合は、その理由をケース記録等に明記しておくよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳は、事業担当の地域福祉グループが、届け出印は事務局長がそれぞれ管理していた。

●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、専門員が作成した関係書類を上司が確認して届け出印を押印する体制を取っていた。

●普及啓発について

社協だよりや市の広報誌に事業概要を掲載していた。

民生委員の定例会や、ケアマネ連絡協議会等で事業の概要説明を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、社協のサーバーに保管していた。情報漏えいに注意するよう要請した。

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。

平成27年12月2日（水）14：00

土浦市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、生活支援員11名（元民生委員、管理栄養士等）。

生活支援員は、平均して1人2名の利用者を担当している。

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、専門員との同行研修を行い、スキルアップを図っている。

契約件数は21件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護は15名であった。

●関係機関などとの連携体制について

市の社会福祉課、障害福祉課、高齢福祉課、地域包括支援センターと密に連携を図っていた。また、

生活保護の利用者については、ケースワーカーと連携を図っていた。

●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、利用者への訪問前に、専門員が金銭管理のための支払い内訳表を作成し、利用者への収支状況の説明に活用していた。

●支援計画の見直しについて

支援契約の見直しについて、定期的に見直しの検討を行っていたが、見直しを行った検討結果を記録しておくよう要請した。

●通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印について、それぞれ別の職員が管理していた。

●払い戻し等について

払い戻しの際、利用の払い戻し金額のチェックは複数の職員が行っていたが、通帳から預貯金を払い戻す際に使用する「払戻票」については、既に銀行届け出印を押印済みのものを枚数管理簿により管理していたため、押印済みの払い戻し票の紛失や、不正利用のリスクに備えるためにも、払い戻し票への押印は、払い戻しの都度行う体制整えることを検討するよう要請した。

●普及啓発について

「社協だより」等に事業概要と事業報告を掲載していた。

また、社協で実施している「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

電子情報は社協のサーバーに保存されており、サーバーへのアクセス管理もなされていた。USBについては使用を認めていない。

書類は、鍵付きのキャビネットに保管されており、鍵は社協の鍵保管場所に保管していた。

平成27年12月10日（木）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12名（元教員、元行政職員等）。生活支援員には、定期的 に業務継続の意思確認を行っている。

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、新任の方に対して社協内で業務の手引き等を使用し業務内容の説明を行っていた。

契約件数は43件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。また、生活保護も21名であった。

●関係機関との連携や監視体制について

市の生活保護課、福祉総務課や地域包括支援センターと連携を図っていた。

●ケース記録等について

ケース記録については、事務局長の確認・決裁を受けていた。

生活支援員が支払い代行を行った際の領収書等の原本は、本人に返却するか、社協で預かる時はケース記録とは別冊子にして保管するよう要請した。

●日常生活自立支援事業に関する苦情受付状況について

本事業の契約者からの苦情が1件あったが、社協内の苦情受付機関において適切に対応していた。

●成年後見制度による後見人が選任されたケースについて

本事業の契約者で成年後見制度による後見人が選任されたケースが2件あり、現在は2件とも社協が実施主体となっている「成年後見サポートセンターこが」が後見人となりサポートを行っている。

●支援契約の見直しについて

支援契約の見直しについて、定期的に見直しの検討を行っていたが、見直しを行った検討結果を記録しておくよう要請した。

●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えているケースについて、本人の収入がなく徐々に預金残高が減っていくため別通帳を作らず管理する場合は、その理由をケース記録等に明記しておくよう要請した。

●金庫及び届け出印の管理について

預金通帳等を保管する金庫の鍵は事務局次長が、銀行への届け出印は事務局長がそれぞれ管理していた。

●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、事前に専門員が払い戻し金額を確認し、生活支援員の払い戻しの手続きの状況をケース記録の決裁の形で確認を行っていた。

●普及啓発について

広報誌「成年後見サポートセンターこが」に日常生活自立支援事業の事業概要を掲載していた。
民生委員の定例会等で事業の概要説明を行っていた。

●情報セキュリティについて

電子情報は、社協のサーバーに保管していた。情報漏えいに注意するよう要請した。
書類については、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

平成27年12月10日（木）14：00

下妻市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、生活支援員6名（ホームヘルパー、介護支援専門員、行政書士等）。

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、新任の方については専門員との同行研修を行っていた。本年度中に生活支援員対象の研修会を実施する予定。

契約件数は17件であり、精神障害者の方が多い。また、生活保護は7名であった。

●関係機関などとの連携体制について

市の福祉課生活保護係、地域包括支援センター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、支払い代行を行った際の領収書等については、原本は本人に返却し、ケース記録へはコピーを添付するよう要請した。

●支援計画の見直しについて

支援契約の見直しについて、定期的に見直しの検討を行っていたが、見直しを行った検討結果を記録しておくよう要請した。

●通帳残高が50万円を超えているケースの取り扱いについて

通帳残高が50万円を超えているケースについて、別通帳を作り管理を行っていた。

●通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印について、それぞれ別の職員が管理していた。

●通帳からの払い戻し等について

払い戻しの際は、専門員が銀行所定の払戻票を作成し、上司の確認を受け届け出印を押印のうえ、担当の生活支援員に払戻票を渡す手続きを行っていた。

●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。

また、民生委員の定例会等で、随時事業説明を行っていた。

●情報セキュリティについて

電子情報は、社協職員全員がアクセスできる外付けのハードディスクに保管されていた。情報漏えいには十分注意するよう要請した。

書類は、専門員が管理する鍵付きのキャビネットに保管されていた。

平成27年12月14日（月）10：30

神栖市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員5名、生活支援員4名（ボランティア活動者等）。生活支援員は、本年度2名増員している。
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、社協内で年1回生活支援員に対しての研修（「地域ネットワーク勉強会」）を行っていた。
契約件数は14件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。また、生活保護も7名であった。

●関係機関との連携や監視体制について

市の生活保護課、社会福祉課、障害福祉課や地域包括支援センターと連携を図っていた。
生活保護受給者との契約を行う際は、ケア会議で担当のケースワーカーと役割分担をしっかりと決めていた。

●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。
生活支援員が支払い代行を行った際は、ケース記録に領収書等のコピーを添付していた。

●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、別通帳を作り管理を行っていた。

●金庫及び届け出印の管理について

預金通帳等を保管する金庫の鍵は事務局次長が、銀行への届け出印は常務理事がそれぞれ管理していた。また、通帳の出し入れは、出し入れ管理簿により管理していた。

●普及啓発について

広報誌「社協ニュース」に日常生活自立支援事業の事業概要を掲載していた。
社協のホームページに、相談実績等の事業実施状況を掲載していた。
地域包括支援センターが主催するケアマネ事業者連絡会や民生委員の会議等で事業周知を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、社協のサーバーに保管していた。情報漏えいに注意するよう要請した。
書類については、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

平成27年12月14日（月）14：00

鹿嶋市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員7名（元民生委員、看護師等）。

生活支援員は、平成26年度に1名増員した。

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、新任の方については専門員との同行研修を行っていた。また、鹿行地区において2年に1回生活支援員対象の研修会を行っている。

契約件数は40件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護は19名であった。

●関係機関などとの連携体制について

市の福祉事務所、地域包括支援センター、障害者相談支援事業所と密に連携を図っていた。生活保護受給を受けている利用者への対応については、ケースワーカーと連絡調整を行っていた。

●ケース記録について

ケース記録は、事務局長の決裁を受けていた。

利用者の通帳から払い戻した金額を確認するため、個々のケース記録には必ず通帳のコピーを添付し、決裁を受けるよう要請した。

また、支払い代行を行った際の領収書等については、原本は本人に返却し、ケース記録へはコピーを添付するよう要請した。本人が原本を保管できない状況にあるときは、ケース記録とは別冊子にして保管するようアドバイスをした。

●支援計画の見直しについて

支援契約の見直しについて、定期的に見直しの検討を行っていたが、見直しを行った検討内容を記録しておくよう要請した。

●通帳残高が50万円を超えているケースの取り扱いについて

通帳残高が50万円を超えているケースについて、別通帳に分けて管理できない理由をケース記録に明記するよう要請した。

●通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印について、それぞれ別の職員が管理していた。また、通帳の出し入れ帳簿も整備されていた。

●通帳からの払い戻し等の手続きについて

払い戻しの際は、複数の事業担当職員で金額を確認のうえ、銀行所定の払戻票に記入押印を行っていた。

●普及啓発について

社協独自の日常生活自立支援事業パンフレットを作成し、民生委員、ケアマネ等の関係者団体に配布していた。

また、民間団体で金銭預かりサービスを行っている「NPO法人さわやかネット」と連携を図っていた。

●情報セキュリティについて

電子情報は、社協のサーバー及び外付けハードディスクに保存されていた。情報漏えいには十分注意するよう要請した。

書類は、鍵付きのキャビネットに保管されていた。鍵は総務担当が管理を行っていた。

平成27年12月15日（火）10：30

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12名（元自治会長、元民生委員等）。

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、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協議会」（東海村、那珂市、ひたちなか市、常陸大宮市、大子町）主催の生活支援員研修会に参加してもらっている。また、当該協議会では、管内社協の事業実施の相互チェックを行うため、6ヶ月に1回監査を実施している。

契約件数は28件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護は12名であった。

●関係機関などとの連携体制について

市の福祉事務所、社会福祉課、地域包括支援センター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、支払い代行を行った際の領収書等について、ケース記録にコピーを添付し、確認を受けていた。

●成年後見制度による後見人の選任ケースについて

本事業から成年後見に移行したケースが2件あり、そのうち1件は、市長申立てにより後見人が選任されていた。

●支援計画の見直しについて

支援契約の見直しについて、定期的に見直しの検討を行っていたが、見直しを行った検討結果を記録しておくよう要請した。

●通帳残高が50万円を超えているケースの取り扱いについて

通帳残高が50万円を超えているケースについて、本人の意向等があり別通帳に分けて管理できない場合はその理由をケース記録に明記するよう要請した。

●通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印について、それぞれ別の職員が管理していた。通帳の出し入れ帳簿も整備されていた。

●通帳からの払い戻し等の手続きについて

払い戻しの際は、払い戻し金額を担当係長が確認し、担当課長の決裁を受け、銀行所定の払戻票に記入押印を行っていた。

●普及啓発について

社協のホームページに事業概要を掲載していた。

また、民生員協議会や支部社協の会議等で事業概要の説明を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、社協のサーバーに保存されていた。情報漏えいには十分注意するよう要請した。

書類は、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

平成27年12月15日（火）14：00

水戸市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員3名。専門員、生活支援員ともに社協の職員として勤務する形態をとっている。利用者の支援にあたっては、特に利用者個別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することとしている。

新任の生活支援員の研修については、配属後しばらくの間、2名体制で利用者の支援を行い、利用者との関係性の構築に努めている。

契約件数は110件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護は55名であった。

専門員1人に対しての利用者の対応数は50人を超えており、これ以上契約者数を増やすことは困難であるとのこと。このような事情から、契約待機者は10名ほどいる状況である。

●関係機関などとの連携体制について

市の生活福祉課、障害福祉課、高齢福祉課、地域包括支援センター等と密に連携を図っていた。生活保護受給を受けている利用者については、ケースワーカーと相談・連絡を行っている。

●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、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

支援契約の見直しについて、利用者の状況に応じ随時に見直しの検討を行っていた。

●通帳残高が50万円を超えているケースの取り扱いについて

通帳残高が50万円を超えているケースについて、徐々に残高が増加していく場合には、本人の意向確認のうえ、別通帳に分けて管理することを検討するよう説明した。

●通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印について、それぞれ別の職員が管理していた。通帳の出し入れ帳簿も整備されていた。

●通帳からの払い戻し等の手続きについて

払い戻しの際は、専門員と相談支援員が互いに払い戻し金額の確認を行っていた。

●普及啓発について

社協のホームページに事業概要を掲載していた。

また、ケアマネの会議や精神障害者の親の会等で事業概要の説明を行っていた。

●情報セキュリティについて

電子情報は、社協のサーバーに保存されていた。現在、サーバー内の利用制限をかけることを検討しているとのこと。情報漏えいには十分注意するよう要請した。

書類は、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

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			5				5	
5月			10				10	
6月	1		12	1			13	1
7月	1		5	2			6	2
8月			3	1			3	1
9月			3	1			3	1
10月	3	1	3	3			6	4
11月			2				2	
12月			2	2			2	2
1月			6	2			6	2
2月			5	4			5	4
3月			3	2			3	2
合 計	5	1	59	18	0	0	64	19

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	2	1	13				1	4	3	2	19	7
障害者	14	5	18	1	1		1	2		3	34	11
児 童	2		7		1						10	0
その他			1					1			1	1
合 計	18	6	39	1	2	0	2	7	3	5	64	19

※ 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 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）	7	3	1			1		2	2
	②サービス内容（サービスの質や量）	2		1					1	
	③利用料	2	1	1						
	④説明・情報提供	3	3							
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害	2		1		1				
	⑦その他	3	3							5
障害者	①サービス内容（職員の接遇）	16	6	2			1		7	
	②サービス内容（サービスの質や量）	11	5	1			1	2	2	1
	③利用料	1	1							
	④説明・情報提供	3	2	1						
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害	3				3				
	⑦その他									10
児童（保育所を含む）	①サービス内容（職員の接遇）	4	1				1		2	
	②サービス内容（サービスの質や量）	3	2	1						
	③利用料	2	1	1						
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他	1		1						
その他	①サービス内容（職員の接遇）									
	②サービス内容（サービスの質や量）									
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他	1	1							1
合計	①サービス内容（職員の接遇）	27	10	3			3		11	2
	②サービス内容（サービスの質や量）	16	7	3			1	2	3	1
	③利用料	5	3	2						
	④説明・情報提供	6	5	1						
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害	5		1		4				
	⑦その他	5	4	1						16
合 計		64	29	11	0	4	4	2	14	19

(3) 主な苦情と対応状況

No.	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
1	障害・家族 (就労継続支援B型)	○施設から息子あてに、市へ提出するので押印の上返送されたいと文書が郵送されてきた。文書は息子に会わずに作成されており、しかも事実と異なることが書いてあった。 近いうち関係者で話し合いが予定されている。	話し合いの場で疑問点を質問し、良い方向にもっていった。はいかがかと助言した。その後、申出人から連絡はなかった。 運営適正化委員会は、支援計画作成上の基準違反であり他の施設にも注意して貰うために県へ報告すべきであるとして、県担当課へ報告した。
2	障害・本人 (社会福祉協議会)	○相性のよくない社協担当者からお金の使い方を知りたいといわれた。社協にお金の使い方を調査する権限があるのか。自由に使えないなら契約を止めたい。	解約は、他の担当者やその上司にも相談してからでも遅くはない旨を助言した。その後、申出人から連絡はなかった。
3	障害・本人 (就労移行支援)	○施設の厨房から出るゴミを、一般廃棄物の集積所に利用者らに出させているのは法律違反ではないか。 ・指導員は障がい者への配慮を欠いた言葉を言う。 ・理事長に「裁縫を習いたいののでミシンを買って欲しい。」と頼むと、「利益が出るのか。」と功利的に言われる。	＜施設長から事情聴取＞ ・指導員に注意するとともに職員にも周知徹底する。理事長には、福祉の考え方を理解してもらうよう伝える。 申出人に施設長の話をしたところ、了解された。また、ゴミ出しについては、市の担当部署に聞いて欲しいと助言した。 運営適正化委員会は、施設に対してゴミ出しの適法性や職員教育が必要であることを伝えた。
4	障害・本人 (共同生活援助)	○お金を無くしてしまったので、生活支援員に施設に預けてある年金の返却を頼んだところ、使い過ぎだから返せないと返すように話して欲しい。	＜管理者から事情聴取＞ ・年金の一部は施設で預かっている。生活費に不足が出てても施設に迷惑をかけないと言う誓約書を書いてもらった上で返金した。 運営適正化委員会は、施設に対し、損得でなく申出人が心から納得するような、精神的なケアが必要であることを伝えた。
5	障害・本人 (居宅介護)	○訪問介護員の中の1人の対応が悪いので替えて欲しい。 ・電話連絡時の話し振りが、自分をバカにしているようである。 ・足に薬を塗ったり、靴下をはかせてくれたりしない。 ・布団を三つ折りにして片付ける旨を約束したが守られていない。	＜施設から事情聴取＞ ・利用者宅を訪問し、対応を謝罪するとともに、要望に対し可能な範囲で対応することで、申出人が納得された。 申出人から、施設の対応は了解したので、相談は終了したいと申出があった。
6	障害・本人 (就労継続支援B型)	○モニタリング報告書の虚偽記載を巡ってトラブルになり、退所した。 ・市は事業者を注意し、話し合いの場を設定してくれた。その場で、事業者は謝罪し、自分も受け入れたが不満が残る。	既に事業者に対して、市の指導がなされ、申出人も謝罪を受け入れているとのことであり、本運営適正化委員会はそれ以上の対応は出来ないことを説明した。 申出人から再度、社協や市へ相談してみるとの話があり終了した。
7	障害・家族 (就労継続支援B型)	○施設の対応に不満がある。 ・息子が年上の女子職員に好意を持ち、「好きになった。」と告げた。その職員の息子への対応が変わったため、息子は暴言を吐いた。施設から息子に注意してくれと言われたが、施設から言って欲しい。	＜施設から事情聴取＞ ・職員に対する利用者の思いがエスカレートしないように、申出人に注意をお願いした。 施設に対し、受容の心で対処するよう要望したところ、了解された。 申出人に施設との話を伝えたところ、納得された。
8	障害・本人 (就労継続支援B型)	○施設責任者が適切なサポートをしてくれない。 ・数ヶ月間話し合いをしてきたが、施設責任者から、「あなたの就職活動がうまく行かないのは、あなた自身のせいである。支援計画も自分で作ったら」と言われ、信頼関係がなくなった。 施設には、減茶苦茶なことをせずに、今まで通りサポートしてもらえればよい。	＜施設長から事情聴取＞ ・申出人が非協力的であったため失言したものである。申出人は当センターの複数の施設を利用しており、度々職員を外すよう要求してくる。 運営適正化委員会は、職員は冷静に対処する必要があり、各機関と連携を持ち対処すべきであることを伝えた。 その後申出人から、対応が改善されたため苦情は終了したいとの申出があった。
9	障害・家族 (入所支援)	○入所中適切な支援をしてもらえなかった。 ・夜間、素直に自室に入らなかったため足をもって引きずられた。 ・施設隣の線路内を歩き列車を止めたために頭を拳で叩かれた。 ・トイレを紙で詰まらせたため平手で顔を殴られた。 ・呼び捨てにされた。	＜施設長から事情聴取＞ ・調査をしたところ虐待の事実は確認できなかったが、申出を真剣に受け止め改善に努める。 申出人から、今回の申出により職員の意識が変わればよいとの話があり苦情は終了した。 運営適正化委員会は、虐待対応として県に通報した。 県から、定例監査の際留意するとの回答があった。
10	障害・本人 (就労継続支援B型)	○職員から無理に入院を勧められる。 ・病院に通院し薬も飲んでいのに、相談支援員が強く入院を勧める。 ・運営適正化委員会から入院を強要しないように注意して欲しい。	＜施設から事情聴取＞ ・申出人は、一人暮らしであり、精神的に不安定であったため、職員が同行してかかりつけの病院を受診した。空きベッドがないことで、入院は出来なかった。申出人の申出内容は了解した。 その後、施設から、保護入院となったと報告があった。

No.	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
11	障害・本人 (就労継続支援B型)	○送迎を希望したが、条件を付けられた。 ・自転車で通所しているが、痔がひどくなり、送迎を希望したところ、「通院して治すなら」と言われた。 ・通院は月1回が限度である。	＜施設から事情聴取＞ ・申出人と契約時の話し合いで、体重を減らすため、施設への通所時に自転車を使用することを契約書に記載した。 ・希望については、善処したいとの回答があった。 その後、申出人から送迎が認められたと申出があった。
12	障害・家族 (自立訓練 (生活訓練))	○利用者にノミやダニがいて不衛生であるとして、施設から契約解除を言い渡された。 ・自宅で犬猫を飼っているが、衛生面には気を付けている。 ・事業所と再度話し合いを持ちたい。	＜事業所から事情聴取＞ ・事業所には重篤の者もいて、ダニ等による感染症を防止するため契約解除を決定し、市の担当者に伝えた。 申出人から、事業所と話し合いが出来ないで、苦情を終了するとの申出があった。 運営適正化委員会は、市に対して、申出人の介護放棄が疑われるので、利用者への支援に加えて、申出人本人への支援も考えるべきであることを伝えた。
13	障害・家族 (施設入所支援)	○今まで利用していた短期入所を断られた。 ・利用者は知的障害があり多動である。日中一時支援は週5日利用している。短期入所利用時、早朝、道路を歩いていたところを出勤の職員に保護された。事故が生じたら責任を負えないので、短期入所は止めて欲しいと言われた。	＜施設主任から事情聴取＞ 利用者は、窓を解錠して外へ出た。責任が持てないので泊りの受け入れはできないと言った。撤回はできないと言う。 運営適正化委員会は、人員不足を補う設備の設置を依頼した。県に対しては、多動障害者の対応について研修等で職員のスキルアップを図ることを依頼した。 その後、申出人から、これ以上短期入所を求めるのは無理だと思えるので、苦情は終了したいと申出があった。
14	障害・家族 (グループホーム)	○民間の1戸建て2間のアパートに利用者2人で住んでいた。自分は施設を退所したが、返金を約束した保証金をいつになっても返してくれない。	＜理事長から事情聴取＞ ・光熱水費、ハウスクリーニング代等諸費用を精算し、残額が出たら返金すると話してある。 後日、申出人から、県障害福祉課に調査を依頼してあるので苦情は終了するとの申出があった。
15	障害・代理人 (就労継続支援A型)	○職員の対応が悪いため、施設に通えなくなった。 ・利用者は光や音に過敏であり、帽子を被ったまま作業したことを咎められたことでパニックを起こし、帰らせて欲しいと頼んだが、個室で職員から3時間ほど話をされた。 ・利用者は、帰宅後もパニックはひどく、施設に通えなくなった。	＜責任者から事情聴取＞ ・職員は、熱心さの余り、話しが長時間になったと言う。利用者らには謝罪したうえ、職員には注意した。 障害特性には十分注意することを職員に周知して欲しいと依頼した。 申出人から、話し合いが行われ、今後、利用者の対応に注意していくことで解決したと申出があった。
16	障害・家族 (居宅介護)	○入院を機に退院後は面倒をみられないと言われた。 ・利用者は、重度障害であり、今回の入院で気管切開により人口呼吸器をつけた。 ・事業所は新しく入った職員は資格がなく対応できないと言う。 ・近くに事業所はなく困っている。	＜責任者から事情聴取＞ ・入院により、頻繁なたん吸引等の医療行為がこれまで以上に必要となった。関係機関とも検討しているので、時間をいただきたい。 事業所での検討を待つとともに、市社協の対応を待つよう助言した。 その後、申出人から、新しい事業者と契約できたため、苦情は終了したいと申出があった。
17	障害・家族 (就労継続支援B型)	○社長、支援員の対応が親切でない。 ・入所契約時、月1万円の工賃がもらえるとあったのに、実際には月1～2千円しかもらえない。 ・支援員から利用者が作業中居眠りをしていたと言われたので辞めさせた。 ・社長の言葉遣いはきつい。後の利用者のために注意して欲しい。	＜社長から事情聴取＞ ・今後は、工賃の説明は明確に行う。 ・就労中居眠りの件については、申出人に発言内容を謝罪したが納得されず、その後、市役所に退所を申出た。 利用者により受け取め方は様々なため、話し方には注意して欲しいと依頼したところ了解された。 申出人に、社長との話を説明したところ、納得され苦情は終了した。
18	障害・本人 (就労継続支援B型)	○作業の休憩中、目の前で利用者同士がふざけて卑猥な発声や話をするが、社長は注意しないので、注意するように話をして欲しい。	＜社長から事情聴取＞ ・申出人には、社会生活を営む上では、我慢することも必要だという話をした。 申出人に対し社長との話を伝えたところ、申出人から「もう大丈夫です」との返答があった。 運営適正化委員会は、施設に対し、我慢することも必要だと言うことで終わりにするのではなく、経営者にも改善努力を求めた。
19	障害・本人 (就労移行支援)	○社長が毎日乳児を施設に連れてくる。その泣き声等が神経に触り、イライラし、不適切な言葉で苦情を言ったところ無視されることが多くなった。 ・市役所、県障害福祉課に話したところ、施設に来てくれ社長に話してくれた。 ・乳児は4月に保育所に預けるらしい。	市、県が社長に話をしており、乳児が保育所に入所すれば改善するのではないかと思われるので、今しばらく我慢してみてもいかがかと助言したところ了解された。 運営適正化委員会は、施設に乳児を連れてくることは避けるべきであることを伝えた。
20	障害・家族 (自立訓練 (生活訓練))	○今まで何も言ってこなかったのに、突然、利用の中止を要請された。 ・最近、事業所でのトイレ介助の際にケガをした。子どもの身体が大きくなり、事業所では面倒みられなくなったらしい。 ・他の放課後等デイサービスも利用している。	＜代表から事情聴取＞ ・支援員は女性のみであり、資金が無く車いすリフト車は買えず、トイレ改修もできない。他の事業所利用の検討を依頼した。謝罪と説明のために自宅を訪問したが追い返された。 施設に対し、申出人は話し合いを拒否していないことを伝えた。 その後、申出人は事業所の事情を理解し、別の事業所を捜すことになった。

No.	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
21	高齢・家族 (特別養護老人ホーム)	○夜間、何回もトイレ対応を頼むため、特定の介護職員から、殴られたり足を蹴られたりするなどされた。	虐待が疑われるため、県に口頭で報告した。 県から市へ調査依頼がなされた。 ＜市の調査結果＞ ・施設長から口頭で、把握が不十分であったことについて謝罪があり、再発防止の徹底を図ることに努めるとの表明があった。
22	高齢・家族 (グループホーム)	○利用者が亡くなる前、2回入院した。後日、施設からそれぞれの入院期間中も含めて高額の利用料の請求があった。請求金額が適正であるか判断をして欲しい、また、妥当でない場合は調停をして欲しい。	運適の役割を説明の上、市の介護保険担当部署に相談することを助言した。
23	高齢・家族 (特別養護老人ホーム)	○施設の対応に納得できない。 ・大声を出すことがあると断って入所したのに、「大声を出すので部屋を替えて欲しい。」と言われた。 ・ユニットの出入り口がいつも施錠されているようだ。 ・他の利用者に付き添っていた職員が、利用者を放置して行ってしまった。	施設から話を聞き報告するので連絡先を教えて欲しいと依頼したところ、話を聞いてもらっただけでよいと言われ電話を終了した。 運営適正化委員会は、施錠や放置は虐待につながるの、施設に改善を申し入れた。
24	高齢・本人 (訪問介護)	○サービスを止めた事業所を訴えたい。 ・訪問介護員のうちの特定の1人と仲良くなった。自分の誕生日に居酒屋に呼んだら他の男と仲良くするので、殴ってしまった。事業所から月末で訪問は止められた。 ・この訪問介護員は今でも事業所に在籍している。自分だけが悪者になっており納得できない。	訪問介護員を殴ってしまったことは、事業所が訪問を止めた理由としてもやむを得ない旨を説明し、法テラスに相談されたいと話して電話を終了した。 運営適正化委員会は、訪問介護員が自分のメールを利用者に教えたことは適切ではないため、職員教育が必要であることを代表者に伝えた。
25	高齢・家族 (社会福祉協議会)	○ケアマネが母の新しい入所先を教えてくれない。 ・母が入所した施設を知りたいが、契約者の兄とは不仲であり聞けないので、ケアマネに聞いたが、兄の意向で教えられないと言う。実の娘に教えないのはおかしいのではないかと。市、県、弁護士へも相談もしているが、らちが開かない。	＜社協担当者から事情聴取＞ ・申出人は、母を訪ねる度騒ぎを起こすため、申出人の兄から、申出人から施設名を聞かれても、兄に直接聞くようにと要請されていたので、申出人の要望を断った。 ・申出人に対して、既に市、県、弁護士相談もされているとのことで、本運営適正化委員会はそれ以上の対応は出来ない旨を説明したところ、何か相談できる場所はないかと言うので、家庭裁判所への相談を助言した。
26	高齢・家族 (特別養護老人ホーム)	○施設の説明に誤魔化されないように一緒に同行して欲しい。 ・利用者が施設から入院し、その3日後に死亡したのは、施設の対応が悪かったのではないかとと思われるため、施設に質問した。回答文書に納得できないので、直接訪問して話をする。同行して欲しい。	運営適正化委員会の役割を説明のうえ、同行は出来ないことを伝えた。また第三者委員に申し出ること、訪問は複数で行くことを助言をした。
27	高齢・家族 (特別養護老人ホーム)	○利用者が施設の廊下で倒れていた。頭部を打っており、病院で手術を受けた。理事長から謝罪もなく、補償や保険の話もない。入院費用は家族で負担してくれと言われたが納得できない。	＜施設長から事情聴取＞ ・家族に対する説明が不十分であったので、再度家族に経緯を説明する。 施設長に、保険会社と話し合いをすることを要請した。 その後、申出人から、治療費は全額保険が適用されたと連絡があった。
28	高齢・家族 (ショートステイ)	○利用者が、夜、個室のトイレで転倒したのは職員が照明を消したせいだ。また、事務引継ぎが適切になされていない。 ・利用者は暗がりトイレに行ったために便器の脇に尻餅をついた。 ・系列の施設へ移ったが、引継ぎが不十分のため、本来適用されるべき低額料金ではなく通常料金を請求された。	＜責任者から事情聴取＞ ・室内が消灯されていたことを謝罪した。申出人の要望によりセンサーマットを設置し、照明点灯を励行している。 ・引継ぎの不備を認め謝罪するとともに職員に周知を徹底した。 施設に対し、運営管理に十分留意されるよう依頼した。 申出人に責任者との話を伝えたところ了解された。
29	高齢・家族 (グループホーム)	○施設の対応が不安だ。 ・利用者は、心臓肥大と診断されたが、身の回りのことは自分で出来る。 ・最近、ふらつきがあり救急車で入院させられた。申出人は利用者が寝たきりになることを恐れ、翌日退院させたが、施設が申出人に無断で入院させてしまわないか不安だ。 ・老人保健施設を紹介して欲しい。	利用者が高齢であり、急激な容態悪化を恐れて入院させることは受け入れざるを得ないと考えられる旨を説明した。 運適の役割を説明、老人保健施設を紹介することはできない旨を説明した。ケアマネに相談して欲しいと助言した。 運営適正化委員会は、施設に対し、事あるごとに家族に連絡する必要があることを申し入れた。
30	高齢・家族 (介護老人保健施設)	○利用者が死亡したのは施設の対応が不適切であったためだ。 ・至急の呼び出しがあり施設に行ったところ、意識がなく、その翌日に死亡した。 誤嚥性肺炎を疑ったが施設は急変だと言う。 ・現在、国保連合会に申し立てている。	国保連合会に申し立てているなら、その対応を待つべきである旨の説明をした。 また、その他の相談窓口としては茨城県医療安全相談センターや法テラスがあると助言した。

No.	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
31	高齢・家族 (有料老人ホーム)	○一時的に入居した施設で虐待を受けた様子がある。 ・施設からの連絡により駆け付けたところ、職員のエプロンが破れていた。部屋に行ったところ、利用者は、おむつのまま仰向けに倒れていた。施設は利用者が集団生活に慣れず精神的に不安定になっていたと言いつける。市に相談したところ運営適正化委員会を紹介された。	<市担当者から事情聴取> ・申出人、施設双方から報告があった。市が間に入って申出人、施設との話し合いで対応していく。 ・申出人に対して市が話し合いを予定していると説明したところ了解された。
32	高齢・本人 (サービス付き高齢者向け住宅)	○ヘルパーに怒鳴られるどうしたらよいか。 ・施設長に話しても、ヘルパーと一緒に怒られる。	<施設長から事情聴取> ・他の利用者から、申出人が、集団生活を守らないと苦情があったので、注意した。申出人が言うような乱暴な口調はしていない。 ・来週、県担当課が調査に来ると連絡があった。 <県長寿福祉課から聴取> ・担当3人で調査したが、申出のような事実は確認できなかった。
33	児童・家族 (放課後等デイサービス)	○事業所の対応に不満がある。 ・送迎の車中で他の子どもが、うちの子どもに2度にわたり手をかけた。職員は「初めてのことで仕方がないですよね。」と言ったきりでであった。責任者に話したところ「車中の対応は限界がある。それで困るなら自分で送迎して欲しい。」と言われた。	・事業所の対応は適切ではないと思われる。事業所からも事情を聞くので事業所名を教えて欲しい旨を説明したところ、話を聞いてもらっただけで良いとの話があり電話を終了した。その後、申出人から連絡はない。
34	児童・本人 (母子生活支援施設)	○理事長から暴言を受ける。理事長に謝ってほしい。 ・利用者の一人が他の利用者の悪口や物を売りつけるなどしたため、利用者だけで話し合いを持った。 ・理事長に自分だけ呼び付けられ、「集団生活を乱したから退所しなさい。」と言われ、自分はパニック障害を起こした。	<施設長から事情聴取> ・理事長が退所の準備をしなさいと言った理由は、入所規約に違反した行為を捉えてのことである。 ・理事長は、施設長に様子を見ると話したと言う。 ・申出人の精神状態も考えて接することを依頼した。 ・申出人に対し、理事長との話を伝えたと、理事長に話してくれたことだけで感謝しているとの話があり苦情は終了した。
35	児童・家族 (児童福祉施設)	○放課後等デイサービスに通っているが、施設が利用実績表や領収証書を発行してくれない。	<市の担当者から事情聴取> ・状況は把握しているので、施設に対し適切な対応を指導していくとの回答があった。 ・申出人に市の回答を伝えたと、了解された。
36	児童・家族 (保育所)	○難病の子どもが退院し、保育所へ戻そうとしたが、保育所の嘱託医が保育所で預かるのは無理と判断したこともあり、退所を言い渡された。同じようなケースが起こらないように保育所に損害賠償を請求したい。	・市が関与をしていることなので、新しい保育所への入所を待ってみてはどうかと話した。また、保育所への損害賠償請求については、弁護士や法テラスに相談することを助言した。 ・その後、新しい保育所に入所できたとのことで、苦情は終了した。
37	児童・家族 (幼保園)	○申出人による他の園児への注意の仕方が問題とされ、申出人の子どもが退園させられた。 ・他の園児が申出人の子どもに對したずらをしたため、申出人が園児のおなかを触り、注意した。注意された園児の保護者が、園児を病院に受診させ、診断書をとって、園に申し出た。 ・何度か話し合いを持ち謝罪もしたが、退園通知を出された。	<施設から事情聴取> ・関係者で何回も話し合ったがまとまらず、園児の保護者は刑事告訴も辞さないと言う。結局、顧問弁護士と相談し、退所通知を出した。 ・申出人に、新しい保育所入所について市へ相談することを助言した。 ・その後、申出人から、子どもが新しい幼稚園に通うことが出来たので、苦情は終了したいと申出があった。
38	児童・本人 (児童自立生活援助事業)	○一人の職員から差別的対応を受ける。 ・気に入りの子には昼食の声をかけるが自分にはかけない。 ・財布がなくなったので、話をしたところ「気のせいだ。」と言われた。結局、他の子が持っていたが職員はその子に注意しなかった。	<理事長から事情聴取> ・利用者は、粗暴のため孤立している。近いうち性格診断を受けさせることにしている。 ・申出の内容は理解したので職員に注意する。 ・申出人に理事長の話を伝えたと、了解された。
39	児童・家族 (放課後等デイサービス)	○利用者が施設の壁を壊し、修理費用の賠償を要求されたが、職員の見守りが不十分だったせいだと思われるので賠償したくない。 ・責任者は、契約書には、「利用者の故意または重大な過失があれば責任能力に鑑み、賠償責任を負う。」となっていると主張するが、この条文自体問題があるのではないか。	<責任者から事情聴取> ・利用者は、これまでに壁を蹴って2回壊し、その度に注意してきた。損害の一部を賠償請求した。 ・賠償について、保険を適用することとなったことで、苦情は終了となった。 ・運営適正化委員会は、施設は介護責任があり、利用者の状況に応じた対応を検討するべきであることを伝えた。
40	児童・家族 (保育所)	○園長の対応に不信感を持った。 ・いたずらが酷く、医療機関を受診したが、一層ひどくなった。 ・保育所でブロックを投げ蛍光灯を壊し、下にいた他の園児にケガをさせてしまった。 ・園児の少ない公立幼稚園を見学したところ、園長からその方が良いと言われたことで園長に不信を持った。	・保育所からも話を聞いた上で対応したいと説明したが、話を聞いてもらっただけで良いと言われ終了した。

研 修 会 報 告

平成27年度

福祉サービス苦情解決研修会

講 演 「サービス利用者の権利擁護と苦情解決の役割とは」

講 師 茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏

日 時：平成28年 3月 1日（火）

会 場：茨城県立県民文化センター 大ホール

平成27年度

福祉サービス 苦情解決研修会

期 日 平成28年3月1日（火）

会 場 茨城県立県民文化センター 大ホール

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

日 程

時 間	内 容
12:45	受 付
13:30	開 会 あいさつ 社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 副会長 岡田 克幸 日程説明
13:40	講 演 『サービス利用者の権利擁護と苦情解決の役割とは』 ～施設・事業所のよりよい支援につなぐために～ 講師：東海大学健康科学部社会福祉学科講師 一般社団法人茨城県社会福祉士会会長 竹之内 章代 氏
15:30	質 疑 閉 会

講師プロフィール

竹之内章代(たけのうちあきよ)

茨城県生まれ

日本社会事業大学大学院修士課程修了

池の川幼稚園、茨城キリスト教大学、社会福祉法人嬉泉(知的障害者更生施設・通所)等を経て、現在、東海大学健康科学部社会福祉学科講師、茨城県運営適正化委員会委員長代理、茨城県社会福祉士会会長、茨城県社会福祉士会権利擁護・成年後見センター「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わり相談などにあたっている。

権利とは

- 人は生まれながらにして一定の権利を有する
- 権利とは、「ある物事をしてもよい、またはしないでもいいという資格。」特に「(一定の資格の物に対し)法が認めて保護する、特定の利益を主張・享受し得る力」とされている。

社会福祉の仕事とは

- 人々の生活を支援すること
- その人の「こう暮らしたい」、「こうありたい」などの一人ひとりの願いに向けて、支援すること
- 生活を支えることとは、365日安全で安心な暮らしが保障され、一人ひとりの願いが叶えられること

苦情解決の仕組みとは

- 2000年の社会福祉法の改正により、創設された仕組み
- 事業所内に「苦情受付担当者」ならびに「苦情解決責任者」を置き、サービス利用者や家族への苦情に事業所内で対応する仕組み
- さらに、第3者委員を選任し、公平中立な立場で対応できるようにした
- 県には運営適正化委員会の中に苦情解決の委員会が設置され、対応がなされている

施設・事業所内の苦情は？

- 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

寄せられる苦情の現状

- 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

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報の可能性も

職場の中で利用者について 話し合えていますか？

- 一人ひとりの利用者を、職員が同じ目線で、同じ見立てで支援ができていますか？
- 支援目標の共有化はされていますか？
- 小さな変化を把握し、共有化していますか？
- 職員としての行動をお互いにより意味でチェックできてますか？
- 外部の人に自分の行動を説明できますか？

組織として権利擁護に取り組む

- 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をする風土がありますか？
- 職員の専門性を高めるための研修などの時間が確保できていますか？
- 現場で実践について話し合える場が十分確保されていますか？
- 職員を大事にする職場の雰囲気がありますか？
- 組織として、苦情解決のしくみを十分活用していますか？
- 第3者委員の手を借りるなど、公平性や中立性に気を配っていますか？

苦情を支援改善の一助に！

- ある苦情の例から・・・

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

利用者の権利を守るという私たちの仕事

- だれしも、人から苦情を言われたり、意見されたりすることは、避けたいと思っています。
- それらの意見が私たちが見過ごしていたり、気付いていなかったりなどが起こっている可能性を意識してください。その中に、権利侵害につながる可能性があるのです。
- あらためて「苦情から学ぶ」「利用者の声から学ぶ」ということを考えて見ませんか？

平成27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28年3月1日（火）13時30分～15時40分
（受付：12時45分～）
- 4 会 場 茨城県立県民文化センター 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1,400名 （定員になり次第、締め切らせていただきます。）
- 7 参加費 無料
- 8 内 容 12時45分 受付開始
13時30分 開会・あいさつ
13時40分 「サービス利用者の権利擁護と苦情解決の役割とは」(仮題)
講師 茨城県社会福祉士会 会長 竹之内章代 氏
（東海大学 健康科学部社会福祉学科 専任講師）
15時30分 質疑・応答
15時40分 閉 会
- 9 申し込み方法 県社協のホームページにある「参加申込書」をダウンロードし必要事項を記載のうえ、平成28年2月22日（月）までに、郵送又はファクスでお申し込みください。
（参加申込書は、ホームページの次の場所にあります。）
茨城県社会福祉協議会のトップページ→「施設・利用者支援」にある「福祉サービスの苦情相談」→ページ下部にある「福祉サービス苦情解決研修会」に掲載。

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(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、公共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 3 0
- 2 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について 3 5
- 3 社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業 4 2

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。

(3) 苦情受付の報告・確認

○ 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

○ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
- 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

- 苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。
- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
 - イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
 - ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

- 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

社会福祉の増進のための社会福祉法等の一部を改正する等の法律（平成 12 年 6 月 1 日法律第 111 号）の施行に伴う、社会福祉法第 82 条の規定及び局長通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成 12 年 6 月 7 日付障第 452 号、社援第 1352 号、老発第 514 号、児発第 575 号）」により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされました。

このため、事業者段階における「苦情解決」の体制整備の参考に資するため、業務の流れ、書式（例）及び掲示又はパンフレットに盛り込む内容例を作成いたしました。

1. 業務の流れ

(1) 苦情の受付

- ◇苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ◇苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア. 苦情の内容 イ. 苦情申出人の希望等 ウ. 第三者委員への報告の要否
 - エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否
- ◇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」等の実績を掲載し、公表する。

2. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要があります。特に、苦情受付書をはじめ別紙に例示するものは基本となる書類であることから、各々の事業所で書類を整備する際の参考資料として活用いただきますようお願いいたします。

① 苦 情 受 付 書 [書式①]

② 苦 情 受 付 報 告 書 [書式②]

③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

3. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する必要があります。

周知のため、事業所内での掲示やパンフレットに盛り込むべき内容は、別紙（例）を参考として各事業所で整備していただきますようお願いいたします。

① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容（例） [別紙1]

[書式①]

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

[illegible]

[書式①表]

[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 8 2 条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- | | | |
|--------------|-------------|-------|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ ○ ○ ○ | (肩書) |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ ○ ○ ○ | (肩書) |
| 3. 第 三 者 委 員 | (1) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |
| | (2) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |

4. 情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）

本事業者で解決できない苦情は、〇〇県社会福祉協議会（連絡先を記載）に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業

第1種社会福祉事業

- 救護施設
- 更生施設
- その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設
- 生活困難者に対する助葬事業
- 乳児院
- 母子生活支援施設
- 児童養護施設
- 知的障害児施設
- 知的障害児通園施設
- 盲ろうあ児施設
- 肢体不自由児施設
- 重症心身障害児施設
- 情緒障害児短期治療施設
- 児童自立支援施設
- 養護老人ホーム
- 特別養護老人ホーム
- 軽費老人ホーム
- 障害者支援施設
- 身体障害者更生援護施設
- 知的障害者更生援護施設
- 婦人保護施設
- 授産施設
- 生活困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業

第2種社会福祉事業

- 生計困難者に対して、その住居で衣食その他日常の生活必需品もしくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業
- 児童自立生活援助事業
- 放課後児童健全育成事業
- 子育て短期支援事業
- 助産施設
- 保育所
- 児童厚生施設
- 児童家庭支援センター
- 児童の福祉の増進について相談に応ずる事業

- 母子家庭等日常生活支援事業
- 寡婦日常生活支援事業
- 母子福祉施設
- 老人居宅介護等事業
- 老人デイサービス事業
- 老人短期入所事業
- 小規模多機能型居宅介護事業
- 認知症対応型老人共同生活援助事業
- 老人デイサービスセンター
- 老人短期入所施設
- 老人福祉センター
- 老人介護支援センター
- 障害福祉サービス事業
- 相談支援事業
- 移動支援事業
- 地域活動支援センター
- 福祉ホーム
- 身体障害者生活訓練等事業
- 手話通訳事業
- 介助犬訓練事業
- 聴導犬訓練事業
- 身体障害者福祉センター
- 補装具製作施設
- 盲導犬訓練施設
- 視聴覚障害者情報提供施設
- 身体障害者の更生相談
- 知的障害者の更生相談
- 精神障害者社会復帰施設
- 生計困難者のために、無料又は低額な料金で簡易住宅を貸し付け、又宿泊所その他の施設を利用させる事業
- 生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業
- 生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業
- 隣保事業
- 福祉サービス利用援助事業
- 上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業

平成28年度

福祉施設の事故・紛争円満解決のために

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

社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶補償金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金補償限度額(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
お見舞い等の各種費用	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
	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)		死亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)	死亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で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
-----------------	---	---

- オプション1 ●訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ●施設の医療事故補償
- オプション3 ●借用不動産賠償事故補償

② 個人情報漏えい対応補償

③ 施設の什器・備品損害補償

プラン2 施設利用者の補償 (普通傷害保険)

① 入所型施設利用者の傷害事故補償

② 通所型施設利用者の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間1年職種級別A級

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

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
①入所型施設利用者	1,310円
②通所型施設利用者	990円

③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償

施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

プラン3 施設職員の補償 (労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

② 施設職員の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間1年職種級別A級

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

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
施設役員・職員の 1名1口あたり	3円(1日あたり) 780円(年間: 週5日勤務の場合)

① 施設職員の労災上乗せ補償

- オプション新設: 使用者賠償責任補償

③ 施設職員の感染症罹患事故補償

プラン4 社会福祉法人役員の補償 (賠償責任保険)

社会福祉法人役員の賠償責任補償

保険期間1年

▶補償金額	A型	B型	C型
賠償責任	5,000万円	1億円	3億円

●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(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。

●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〉損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第三課
TEL: 03(3593)6824

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

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763

平成28年度 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償!!

ボランティア活動保険

全国200万人
加入!!

補償金額 (保険金額)

保険金の種類		プラン	Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金		1,200万円	1,800万円
	後遺障害保険金		1,200万円 (限度額)	1,800万円 (限度額)
	入院保険金日額		6,500円	10,000円
	手術 保険金	入院中の手術	65,000円	100,000円
		外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額		4,000円	6,000円
	特定感染症の補償		上記後遺障害、入院、通院の 各補償金額 (保険金額) に同じ	
賠償責任の補償	葬祭費用保険金 (特定感染症)		300万円 (限度額)	
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)		5億円 (限度額)	

年間保険料 (1名あたり)

タイプ	プラン	Aプラン	Bプラン
基本タイプ		300円	450円
天災タイプ※		430円	650円

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

●後遺障害も
フルカバーなので
安心です!!

保険金をお支払いする主な場合

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

ボランティア行事用保険

(傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

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

補償金額 (保険金額)

Aプラン・Bプランとも(Aプランは熱中症危険補償特約セット)

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

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

保険料 (1名あたり)

※A1、A2、A3の行事の内容は、パンフレットをご覧ください。

Aプラン (宿泊を伴わない行事)		
A1の行事	A2の行事	A3の行事
1日 28円 (最低保険料 560円) (最低加入人数 20名)	1日 126円 (最低保険料 2,520円) (最低加入人数 20名)	1日 248円 (最低保険料 4,960円) (最低加入人数 20名)
Bプラン (宿泊を伴う行事)		
1泊2日(2日間)	239円	4泊5日(5日間) 352円
2泊3日(3日間)	293円	5泊6日(6日間) 357円
3泊4日(4日間)	298円	6泊7日(7日間) 362円

※Aプランにおける区分は、開催する行事の内容によって異なります。パンフレットにない行事は別途お問い合わせください。
※Bプランの行事で上記以外の日程につきましては、別途お問い合わせください。

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!

●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 第三課〉
TEL:03(3593)6824
受付時間:平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

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

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

平成27年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

平成28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

