

平成 28 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１７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２８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２９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	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	
研修会報告	26
参考資料	32

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
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
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）
茨城県筑西保健所	茂手木 甲壽夫	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）
茨城県筑西保健所	茂手木 甲壽夫	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）
茨城県筑西保健所	茂手木 甲壽夫	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
28. 4. 22	・ 平成27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
28. 8. 26	・ 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
28. 4. 22	・ 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
28. 6. 17	・ 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
28. 8. 26	・ 委員長、副委員長の選出 ・ 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
28. 10. 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	8人
28. 12. 16	・ 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	6人
29. 2. 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	6人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
28. 4. 22	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3 人
28. 6. 17	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3 人
28. 8. 26	・ 委員長、副委員長の選出 ・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3 人
28. 10. 21	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4 人
28. 12. 16	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3 人
29. 2. 24	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	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
28. 7. 15	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 ・ 講義 明治大学法科大学院教授 ・ 実践報告 ・ 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1人
28. 10. 7	関東甲信越静岡ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会、相談員等連絡会	・ 協議 ① 重大な法令違反がある場合の政令指定都市や中核市との関係について ② 苦情解決事業の対象範囲について ③ 社会福祉法改正に伴う運営適正化委員会事業の取り組みについて ・ 情報交換 ① 社会福祉法の改正に伴う第三者委員の選任について ② 都・県・市町村行政に対する提言・要望等について ③ 行政指導が必要と認識した場合、文書による指導を依頼しているか ④ 管轄している行政に意見を求めたケースについて ⑤ 改正個人情報保護法に際し、規程やマニュアルの変更等について ⑥ あっせん案を具体的に作成した事例について ⑦ 相談や苦情を受けている事務局職員のスーパーバイズについて ⑧ 苦情相談機関や苦情相談事業等と協働した取り組みについて ⑨ 苦情解決合議体における協働方法について ⑩ 運営適正化委員会委員の費用弁償について ・ 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3人

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
29. 2. 24	運営適正化委員会連絡会議	- 運営適正化委員会の役割について - 運営適正化委員会における苦情受付・解決状況について - 運営適正化委員会に寄せられる苦情について - 意見交換	県総合福祉会館	19 人 本会から 9 人
29. 3. 3	福祉サービス苦情解決研修会	講演 「社会福祉施設における苦情対応と権利擁護」 講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏	ひたちなか市文化会館	488 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 3 0 2 号（平成 2 8 年 6 月 2 5 日発行）に掲載

第 3 0 4 号（平成 2 9 年 1 月 5 日発行）に掲載

いばらきの社会福祉 特別号（平成 2 8 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：ひたちなか市文化会館 大ホール

開催日：平成 2 9 年 3 月 3 日（金）

参加者：社会福祉施設経営者、福祉サービス提供事業所代表者（苦情解決責任者、苦情受付担当者等） 4 8 8 人

内 容：講演「社会福祉施設における苦情対応と権利擁護」

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29年2月：障害1件、保育3件
3月：高齢1件、保育5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：日立市社会福祉協議会・石岡市社会福祉協議会・常陸太田市社会福祉協議会
高萩市社会福祉協議会・北茨城市社会福祉協議会・つくば市社会福祉協議会
かすみがうら市社会福祉協議会・つくばみらい市社会福祉協議会
東海村社会福祉協議会・美浦村社会福祉協議会・阿見町社会福祉協議会
書面調査：県内44市町村社会福祉協議会

訪問調査の概要

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

平成28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28年11月9日 つくばみらい市社会福祉協議会・つくば市社会福祉協議会
(秋山運営監視小委員会副委員長)

平成28年11月30日 北茨城市社会福祉協議会・高萩市社会福祉協議会 (柏木委員)

平成28年12月5日 常陸太田市社会福祉協議会
(竹之内運営監視小委員会委員長・中山委員)

平成28年12月8日 日立市社会福祉協議会・東海村社会福祉協議会 (村田委員)

平成28年12月14日 美浦村社会福祉協議会・阿見町社会福祉協議会 (事務局)

平成28年12月21日 かすみがうら市社会福祉協議会・石岡市社会福祉協議会
(兼清委員)

日常生活自立支援事業実施状況調査結果

平成28年11月9日（水）10：00

つくばみらい市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、生活支援員9名（民生委員、元社協職員、ボランティア従事者）。

契約件数は17件あり、精神障害者の方の件数が多い。また、生活保護受給者も8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するほか、新任者には半年程度の同行研修を行っている。

●関係機関との連携について

社協において市から地域包括支援センターの業務を受託し、本事業も同センターで実施しているため、市関係機関との連携体制が整っていた。また、市の生活保護担当とも連携が図られていた。

●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。

支払い代行を行った際の本人確認署名について、第三者が代筆した時は、代筆者の氏名、利用者との関係性、代筆した理由を記載しておくよう要請した。

●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、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。

●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、別通帳を作り管理されていた。

●預金通帳と届け出印について

本事業担当職員が少なく、預金通帳と届け出印の別管理が難しいため、金庫からの出し入れの際は必ず2名以上の職員で行うこととしていた。

●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に使用する銀行所定の「払戻請求書」への届け出印の押印について、届け出印を本所で管理しているとの理由で、押印済みの請求書を使用していたため、請求書の使用枚数を受払簿等により、担当者以外の者が管理するよう要請した。

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

●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報告するとともに、その記録をケース記録に残してあり、また、支援の度に担当者以外の者が残高を確認していた。

平成28年11月9日（水）14：00

つくば市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員6名（民生委員、地域福祉活動推進員、元銀行員、元社協職員等）。
生活支援員の研修については、新任者に対する同行研修を行うほか、独自研修として、事業内容の再確認や、各生活支援員が持つケースの状況報告、情報交換を行う研修会を開催し、スキルアップにつなげていた。
契約件数は22件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護受給者は6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。
利用者の支払い代行に際し、生活支援員の訪問日までに、通帳の払い戻し金額について、事務局長まで決裁を受けていた。
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当たっては、「支援評価票」を作成し、見直しを行うかどうかの内部協議を行っていた。

●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。

●払い戻し等について

払い戻しの際は、前日までに専門員が必要金額についての決裁を受け、当日、事務局長が内容確認のうえ、銀行所定の払戻票に押印する手続きを行っていた。

●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、出し入れ管理簿等で管理し、その都度事務局長等から確認を受けていた。

●普及啓発について

「社協通信つくば」に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。
紙媒体は、自立支援グループが管理する鍵付きの書庫に保管されていた。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、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。

平成28年11月30日（水）10：30

北茨城市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、生活支援員5名（民生委員、元社協職員、保育士等）。
契約件数は29件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。また、生活保護受給者も10名であった。
生活支援員の研修については、新任者には半年程度の同行研修を行うほか、随時、専門員と生活支援員の話し合いを行い、情報共有を図っていた。

●関係機関との連携について

市の関係各課と密に連携を図っていた。

●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。
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。
ケース記録の記載内容の修正の際、修正液等で修正していたため、該当箇所に取り消し線を引き訂正印を押印するよう説明した。

●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、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。

●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、預金残高が徐々に増えていく場合は、別通帳を作り管理するよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳と届け出印をまとめて金庫に保管していたため、それぞれ別管理とするよう要請した。

●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、銀行所定の払戻票の作成者と、払戻金額の確認者の役割を分担して行っていた。

●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。また、事業PRのためのクリアファイルを作成していた。

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、USBメモリに保管していたため、データはパソコン本体に保存し、USBメモリの管理を徹底するよう説明した。

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。

情報漏えいに注意するよう要請した。

●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報告するとともに、その記録をケース記録に残してあり、また、支援の度に担当者以外の者が残高を確認していた。

残高確認については、通帳原本にて本人に確認してもらい、ケース記録に記載しておくよう要請した。

預かっている通帳の残高について、定期的に事務局長による確認を行い、その記録を残すよう要請した。

平成28年11月30日（水）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（民生委員）。

契約件数は4件であり、知的障害者の方が多い。また、生活保護受給者との契約はない。

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。

生活支援員の研修については、県社協の研修に参加するほか、随時、専門員、生活支援員の間で話し合いを持っていた。

●関係機関などとの連携体制について

行政機関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。

ケース記録の「生活状況欄」には、どんな些細なことでもよいので、生活支援員が気づいた点を書いておくよう要請した。

●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、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。

●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、預金残高が徐々に増えていく場合は、別通帳を作り管理するよう要請した。

●通帳、届け出印の管理について

通帳及び届け出印は、銀行の貸金庫に保管しており、支援の都度、専門員が銀行員と確認のうえ、出し入れを行っていた。

●払い戻し等について

払い戻しの際は、専門員と生活支援員の2人で確認のうえ、銀行所定の払戻票を作成していた。

●普及啓発について

「社協だより」に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

電子情報はパソコンに保存されており、バックアップとしてUSBメモリを使用していた。パソコンには、ユーザID、パスワードの設定を行うよう要請した。

紙媒体は、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、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。

残高確認については、通帳原本にて本人に確認してもらい、ケース記録に記載しておくよう要請し

た。

預かっている通帳の残高について、定期的に事務局長による確認を行い、その記録を残すよう要請した。

平成28年12月5日（月）13：30

常陸太田市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員2名、生活支援員9名（民生委員、元社協職員、元市役所職員等）。

契約件数は19件あり、知的障害者の方の件数が多い。また、生活保護受給者も9名であった。

生活支援員の担当については、管内が広いこともあり、概ね旧市町村での地区割りで実施していた。

生活支援員の研修については、毎年社協の独自研修を行い、生活支援員間の情報交換の場を作っていた。

●関係機関との連携について

市の関係各課と密に連携を図っていた。

●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。

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、預金残高が徐々に増えていく場合は、別通帳を作り管理するよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳、届け出印はそれぞれ別管理となっており、金庫から通帳等を取り出す際は、金庫を管理する総務担当と複数の職員で対応していた。

●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、上司に金額確認を受けていた。

●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た。

●情報セキュリティについて

電子情報は、ユーザID、パスワードが設定されたパソコンに保存されており、バックアップとしてUSBメモリを使用していた。

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。

情報漏えいに注意するよう要請した。

●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報告するとともに、その記録をケース記録に残してあり、また、支援の度に担当者以外の者が残高を確認していた。

残高確認については、通帳原本にて本人に確認してもらい、ケース記録に記載しておくよう要請した。

預かっている通帳の残高について、定期的に事務局長による確認を行い、その記録を残すよう要請した。

●本事業利用料の領収書発行について

利用料を領収した際に、ケース記録で、本人からの確認を行っていたが、社協の領収書を発行するよう要請した。

平成28年12月8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（ボランティア活動経験者、元教諭、元金融機関職員等）。

契約件数は38件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。また、生活保護受給者も6名であった。

生活支援員の研修については、新任者には同行研修を行うほか、社協独自の生活支援員会議・研修会を開催し、相互の情報共有を図っていた。

また、社協職員は、それぞれ地区担当をもっており、当該事業が円滑に進むよう調整を行っていた。

●関係機関との連携について

市の関係各課と密に連携を図っていた。また、市のケースワーカーの方に、生活保護制度に関する研修会の講師を依頼するなど、関係強化に努めていた。

●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。

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。

利用料の領収書を作成し、利用者に渡すよう依頼した。

●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、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。

●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、利用者に説明のうえ、定期預金の別通帳を作り管理するよう要請した。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳と届け出印について、それぞれ別管理がなされていた。

●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、銀行所定の払戻票の作成者と、払戻金額の確認者の役割を分担して行っていた。

●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、定期的に確認を行っていた。

●普及啓発について

「社協だより」に事業実績を掲載していた。

社協ホームページで事業紹介を行っていた。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、インターネットに接続していないパソコンの本体に保存していた。

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。

情報漏えいに注意するよう要請した。

●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報告するとともに、その記録をケース記録に残してあり、また、支援の度に担当者以外の者が残高を確認していた。

平成28年12月8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19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。

契約件数は22件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護受給者も16名であった。

生活支援員の研修については、新任者には、新任研修や同行研修を行うほか、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か月に1回監査を実施している。

さらに、社協独自の内部監査として、東海村福祉後見サポートセンター事業運営審査委員会の監査員による年2回の監査を実施している。

●関係機関などとの連携体制について

行政機関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。

契約者それぞれの状況は、社協独自の情報管理システムに保管・管理されていた。

●支援計画の見直しについて

支援計画は、月1回のケース検討会議で、随時見直しを検討していた。

●通帳、届け出印の管理について

預金通帳と届け出印について、それぞれ別管理がなされていた。

●払い戻し等について

払い戻しの際は、専門員と生活支援員の2人で確認のうえ、銀行所定の払戻票を作成していた。払戻票は、届け出印が押印済みのものを使用していたため、受払表などで枚数管理を行うよう依頼した。

●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。

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、社協のサーバに保存されており、ログインにはID、パスワードで管理されていた。

紙媒体は、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、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。

平成28年12月14日（水）10：30

美浦村社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、担当職員1名、生活支援員5名（民生委員、元役場職員）。

契約件数は11件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。また、生活保護受給者は8名であった。

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、毎年、阿見町社協との共催で研修会を実施していた。

●関係機関との連携について

村の関係各課、県南県民センター保護担当と密に連携を図っていた。

●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。

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。

利用料の領収書を作成し、利用者に渡していた。

●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、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。

●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、定期預金の別通帳を作り管理されていた。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳と届け出印について、それぞれ別管理がなされていた。

●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、事務局長が払戻金額の確認を行っていた。

また、本人が管理する通帳からの払戻を代行する際は、預かり証を作成のうえ行っていた。

●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。

民生委員連絡協議会において、パンフレットを配布し、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、パソコン本体に保存していた。

書類については、事務室内のキャビネットに保管されていた。

情報漏えいに注意するよう要請した。

●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報告するとともに、その記録をケース記録に残してあり、また、支援の度に担当者以外の者が残高を確認していた。

残高確認については、通帳原本にて本人に確認してもらい、ケース記録に記載しておくよう要請し

た。

預かっている通帳の残高について、定期的に事務局長による確認を行い、その記録を残すよう要請した。

平成28年12月14日（水）14：00

阿見町社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、生活支援員5名（民生委員）。

契約件数は14件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護受給者は8名であった。

契約者への支援に当たっては、生活支援員1名で対応しているが、契約者に何らかの変化が見られた場合は専門員も同行し対応している。

生活支援員の研修については、新任者には、2～3ヶ月の同行研修を行うほか、毎年、美浦村社協との共催で研修会を実施していた。

●関係機関との連携体制について

行政機関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。

社協での小口の預り金について、支援の際に本人に渡した後の残金額をケース記録に記入し、本人の確認を受けるよう説明した。

利用料の領収書を作成し、利用者に渡していた。

●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、定期預金の別通帳を作り管理されていた。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳と届け出印について、それぞれ別管理がなされていた。

●払い戻し等の手続きについて

銀行からの払い戻し手続きについて、社協内で、払戻に係るチェック体制を定めたマニュアルを作り、適正に管理していた。

●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、ID、パスワードが設定されたパソコンに保存されていた。

紙媒体は、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、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。

残高確認については、通帳原本にて本人に確認してもらい、ケース記録に記載しておくよう要請した。

預かっている通帳の残高について、定期的に事務局長による確認を行い、その記録を残すよう要請した。

平成28年12月21日（水）10：00

かすみがうら市社会福祉協議会

●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件あり、認知症高齢者の方の件数が多い。また、生活保護受給者は1名であった。

契約者は、全て施設に入所しており、支援は概ね専門員が行っていた。

●関係機関との連携について

行政機関と密に連携を図っていた。

●ケース記録等について

ケース記録について、事務局長の確認・決裁漏れがあったため、必ず決裁を受けるよう要請した。

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。

支払い代行を行った際の本人確認署名について、第三者が代筆した時は、代筆者の氏名、利用者との関係性、代筆した理由を記載しておくよう要請した。

ケース記録の「生活状況欄」には、どんな些細なことでもよいので、気づいた点を書いておくよう要請した。

●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、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。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳と届け出印について、それぞれ別管理がなされていた。

●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、複数で金額の確認を行っていた。

●書類等預かりサービスについて

預かり書類について、社協の金庫に保管していることから、出し入れ管理簿を作成し管理するよう要請した。

●普及啓発について

「社協だより」に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。

●情報セキュリティーについて

電子情報は、ID、パスワードが設定されたパソコン本体に保存していた。バックアップも定期的に行っていた。

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。
情報漏えいに注意するよう要請した。

●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報告するとともに、その記録をケース記録に残してあり、また、支援の度に担当者以外の者が残高を確認していた。

残高確認については、通帳原本にて本人に確認してもらい、ケース記録に記載しておくよう要請した。

預かっている通帳の残高について、定期的に事務局長による確認を行い、その記録を残すよう要請した。

平成28年12月21日（水）14：00

石岡市社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、担当者2名（石岡地区、八郷地区）、生活支援員7名（ホームヘルパー等）。
契約件数は7件であり、認知症高齢者の方が多い。また、生活保護受給者は2名であった。
契約者への支援に当たっては、担当者、生活支援員の2名で対応を行っている。
生活支援員の研修については、県社協主催の研修に参加することとしている。

●関係機関などとの連携体制について

行政機関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。

ケース記録の記載内容を訂正する際は、該当箇所に取り消し線を引き訂正印を押印するよう説明した。

利用料の領収書を作成し、利用者に渡していた。

●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、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。

●通帳残高について

通帳残高について、預金残高が徐々に増え50万円を超えるケースが生じた際は、別通帳を作り管理するよう説明した。

●預金通帳と届け出印について

預金通帳と届け出印について、それぞれ別管理がなされていた。

●払い戻し等の手続きについて

通帳から払い戻しをする際は、銀行所定の払戻票の作成者と、払戻金額の確認者の役割を分担して行っていた。

●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た。

民生委員の定例会議、地域包括ケアの調整会議等で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、ID、パスワードが設定されたパソコンに保存されていた。

紙媒体は、鍵付きのキャビネットに保管されていた。

情報漏えいに注意するよう要請した。

●通帳等の残高確認について

利用者ごとの残高について、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。

残高確認については、通帳原本にて本人に確認してもらい、ケース記録に記載しておくよう要請した。

預かっている通帳の残高について、定期的に事務局長による確認を行い、その記録を残すよう要請した。

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			6	1			6	1
5月	1		8				9	0
6月			3				3	0
7月			5				5	0
8月			6				6	0
9月			7	1			7	1
10月			4	1			4	1
11月			6				6	0
12月			4				4	0
1月			4	2			4	2
2月	1		2	2			3	2
3月	2		7	1			9	1
合 計	4	0	62	8	0	0	66	8

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			11	1			3		3		17	1
障害者	25	3	15					1	1	1	41	5
児 童			7								7	0
その他		2							1		1	2
合 計	25	5	33	1	0	0	3	1	5	1	66	8

(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 況							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）	13	8	1			3		1	
	②サービス内容（サービスの質や量）	3	1	1					1	
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害	1			1					
	⑦その他	1		1						1
障害者	①サービス内容（職員の接遇）	27	14	1			12			1
	②サービス内容（サービスの質や量）	6	3	1			2			
	③利用料									
	④説明・情報提供	3	2	1						
	⑤被害・損害	1				1				
	⑥権利侵害									1
	⑦その他	3	2				1			3
児童（保育所を含む）	①サービス内容（職員の接遇）	5	2				3			
	②サービス内容（サービスの質や量）									
	③利用料	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）	1					1			1
	②サービス内容（サービスの質や量）									
	③利用料									
	④説明・情報提供									
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他									1
合計	①サービス内容（職員の接遇）	46	24	2			19		1	2
	②サービス内容（サービスの質や量）	9	4	2			2		1	
	③利用料	1	1							
	④説明・情報提供	3	2	1						
	⑤被害・損害	1				1				
	⑥権利侵害	1			1					1
	⑦その他	5	2	1			2			5
合 計		66	33	6	0	1	24		2	8

(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 (施設入所支援)	○入所者に対する施設の対応がおかしいと職員から聞いた。 ・女性の利用者に男性職員が添い寝をしていた。 ・具合が悪くなくても病院に連れて行ってもらえない。	＜施設長から聴取＞ パニックを生じた女性利用者の就眠を促すため、利用者から信頼があった男性職員を短時間添い寝をさせたが、適切ではなかったので、今後は女性職員に対応させる。体調が悪い者は、その都度受診させている。 ・疑義を抱かれないような対応を依頼した。
2	障害・家族 (施設入所支援)	○看護師長の対応に疑問を感じる。 ・看護師長に正当な話をしても理解してもらえない。 ・医師の意見より看護師長の意見が通る。 ・看護師長がケース記録に申出人のことを悪意を持って書いていた。	住所、氏名、事業所名等一切教えてくれなかった。 ・第三者委員に相談することを助言したところ、別の相談支援事業所に相談してみるのもうよいと言われ終了した。
3	障害・家族 (生活介護)	○事業所は、障害者保険を使うと話していたのに請求書を示されたため、支払ったが納得できない。 ・娘が不意に職員の髪を引っ張ったため、職員が首を痛め受診した。 ・保険会社に話したところ、労災保険が対象になると言われた。	事業所から事情を聞くと話したところ、金額も少ないので聞かないで欲しいとの申出があり終了した。 運営適正化委員会は、労災保険の積極的適用を一般事業所に周知することが必要であることを県に申し入れた。
4	障害・本人 (就労継続支援B型)	○事業所の対応に不満がある。 ・他の利用者から、病気のことを聞かれ、話す利用者の方に広がる。センター長は、言わなければよいという。 ・男性利用者のセクハラ的な発言を訴えると、センター長からその男性を入れて話し合えと言われたが、男性が入るのは嫌だ。注意だけで欲しい。	＜センター長から聴取＞ 申出人とは、何回となく話し合いを続けてきたが理解してもらえない。これ以上の対応は出来ない。 ・センター長との話しを伝えたところ申出人から、センター長に話してもらっただけでよいと言われ終了した。 運営適正化委員会は、センター長に対して利用者の話をよく聞き、説明をつくすことが必要であると伝えた。
5	障害・本人 (就労継続支援A型)	○事業所が労災保険の適用を認めてくれない。 ・隣にいた利用者が作業中スマートフォンをいじっていたため注意したところ、いきなり左肩を強く叩かれた。職員は、その瞬間を見ていなかった。 ・後日、整形外科を受診し、諸費用を自費で支払った。	＜代表取締役から聴取＞ 事業所の調査をしており、その結果を踏まえて対応したい。 申出人から、労災保険が適用されないことを確認し、自己負担分を加害者の保護者に請求していくことになったので苦情を終了したいと申出があった。 運営適正化委員会は、事業所に対して、管理監督について、改善を要することを伝えた。
6	障害・本人 (就労継続支援B型)	○施設長が申出人を子ども扱いをすることが不満であり、注意して欲しい。 ・施設長から根ほり葉ほり聞かれる。 ・いつも監視されているみたいだ。 ・時には、高圧的な態度を示される。	＜施設長から聴取＞ 話の内容がよく理解できないため聞き返したことが根ほり葉ほり聞かれること、町で見かけたことを話したことが監視されていること、指導で強く話すこともあるがこれが高圧的な態度と受け止められた。今後、対応に気を付けると答えられた。
7	障害・本人 (就労継続支援A型)	○会社の対応に疑問を持つ。 ・在宅でウェブサイトを制作しているが、スカイプで1日2回の確認に出ない欠席扱いされる。 ・4時間の就労以外に、4月から無給の90分の研修時間を拘束されるようになった。 ・工程管理票は提出を忘れても何も言っていない。出す意味がないのではないかと。	＜事業所の責任者から聴取＞ 何回かけても受けないときは、作業をしていないものとして欠席扱いとしている。 制度改正に対応するため、自己学習を課した。 工程管理票の提出は、アドバイスのためである。 申出人に責任者の話を伝えたところ、責任者の説明に納得できないと県に申出があり、市が関与することになった。 運営適正化委員会は、研修時間が、助成金受給のための時間合わせとされていれば適切でないことを市に伝えた。
8	障害・本人 (就労継続支援A型)	○知的障害者や身体障害者よりも多く仕事をこなしているのに賃金が同じであることに納得がいかない。 ・職員は、同一賃金は事業所の方針だというばかりだ。	＜指導員から聴取＞ 同一賃金支給であることは、入所する際、了解して貰っている。 ・一層の説明に努めて欲しい旨依頼した。 申出人に指導員の話を伝えたところ、もっと上位の人に話すのもうよいと終了を申出られた。
9	障害・本人 (同行援護)	○事業所から同行援護を担当してくれた職員が辞めた後は、支援はできないと言われた。 ・職員が辞めるという理由では契約解除は出来ない筈だ。	＜責任者から聴取＞ 利用者の非難行為により1人の訪問介護員しか対応できなくなった。その者が辞めることになり、市社協とともに新しい事業所を紹介したが、自分で探された。 市社協と一緒に利用者と再度話し合う。 ・責任者の話を伝えたところ申出人も納得された。
10	障害・本人 (訪問介護)	○訪問介護員にテフロン加工のフライパンを金属たわしでこすられ使えなくなったので、事業所に弁償して欲しい。 ・事業所の責任者と交渉している間に事業所は閉鎖された。	＜県長寿福祉課から聴取＞ 当該事業所は、10ヶ月前に廃止届を提出しており、その後は把握していない。 ・事業所が廃止され、当方から話を伝えることもできないと申出人に伝えたところ、別の方法を考えると終わりました。

No.	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
11	障害・家族 (訪問介護)	○利用停止の具体的な理由を知りたい。 ・訪問介護員が約束の時間にこられなくなるというので事業所とやりとりをしていたところ、突然、サービス管理責任者から支援を停止すると告げられた。	＜サービス管理責任者に聴取＞ 新しい事業所を見つけるまで支援を継続する。 ・申出人は、利用停止の具体的な理由を聞きたいと要望しており、説明責任を果たして頂きたいと依頼した。 申出人に、サービス管理責任者との話しを伝えたと ころ了解された。
12	障害・本人 (訪問介護)	○社会福祉協議会の担当課長の言動、対応の仕方が不快である。 ・実家から戻り、訪問予定の前日に連絡をしたところ、シフトを組んでしまったので明日はダメだと言われた。 ・来訪を多くして欲しいと頼んだら、「あなたよりも身体的に大変な人はいるでしょう。」と言われた。 ・連絡をしないで来ないでと言っていたのに、連絡もなく課長と相談員が来訪した。	＜担当課長に聴取＞ 今まで数多くトラブルになっており、対応に苦慮している。 今回は、実家に戻る際、シフト作成があるので、戻ったら直ぐに連絡を下さいとお願いしていたが、連絡がなかったため断った。当方の至らないところは反省する。 ・申出人に課長との話を伝えたと ころ了解された。 運営適正化委員会は、社会福祉協議会に対して特定の職員が疲弊しないように連携をとることを伝えた。
13	障害・本人 (精神障害者 自立支援事業 所)	○管理者が独断的であり自分の言うことを聞いてくれない。管理者を辞めさせて欲しい。 ・施設の利用方法や利用規則を思いつきで変更し、利用者に押し付けてくる。	・申出人に対して、人事権は市役所にあり、本運営適正化委員会は人事に介入する権限は持っていないと話した。なお、第三者委員に相談することも一つの方法であると助言したところ、そのようにしてみると言って終了した。
14	障害・本人 (就労継続支 援B型)	○利用を3か月休んでいたところ、籍は無いと告げられたが、納得できない。 ・相談支援専門員とトラブルになり、利用を3か月休んでいた。相談支援専門員を、別の事業所に変えた。代表者らが突然来訪し、新しい利用者が入ったので籍はないと言われた。	利用停止について、事業所の説明が不足していると思われるため、当運適から話をするので、事業所の名前を教えて欲しいと依頼したところ、相談支援専門員と相談して、事業所と話してみる。うまく行かなかったら再度連絡すると言われ終了した。
15	障害・本人 (社会福祉協 議会)	○訪問介護員の高齢化を口実に移動支援の要請を断るのは納得がいかない。 ・車椅子で近くのコンビニを往復するのに30分かかる。 移動支援を頼んだら、訪問介護員が高齢化しており、コンビニへの道路環境が悪く安全確保が出来ないので、支援は出来ないと言われた。	＜社会福祉協議会係長に聴取＞ 要望の場所は、通行に非常に危険を感じる。申出人は、訪問介護員は特定の2人だけしか受け入れなく、その2人は高齢のため、安全確保に責任を負えないため断った。 申出人に社協の説明を伝えたと ころ了解された。 ・市障害福祉課に相談するよう助言した。
16	障害・家族 (共同生活援 助・就労移行 支援)	○支援計画書、精算書を見せてもらえない。事務長の発言が不適切だ。 ・事務長から発達障害者は知的障害者より対応が難しいと言われた。 ・利用開始後、半年経つのに支援計画書、精算書を見たことがない。毎日の利用記録も見せて欲しい。	＜事務長に聴取＞ 言葉遣いは気を付ける。支援計画書、精算書、利用記録の写しはすぐに送る。 申出人から「事業所から支援計画書等の写しは送られてきた。事務長の対応についても話してもらったことで、苦情は終了する。」と申出があった。 運営適正化委員会は、収支について定期的に利用者に知らせるべきであることを事務長に伝えた。
17	障害・本人 (共同生活援 助・就労移行 支援)	○他の利用者と自分への扱いが異なる。 ・特定の利用者は送迎があるが、自分にはない。 ・自分は1回の自爆事故で運転しないと言われたが、2回事故を起こした人は何のところがめもない。 ・風邪で休むと言ったら、医者に行けと言われ、後で受診の明細を見せろと言われた。監視されているみたいだ。	＜職員に聴取＞ 65歳以上の利用者は送迎している。申出人はバイクで墜に激突し、主治医と親が運転をしないよう話した。風邪での受診はなく、親と一緒に市会議員選挙の応援に行っていたことがわかった。 ・職員と話したことを、申出人に伝えたと ころ、全て了解されて終了した。
18	障害・家族 (就労継続支 援A型)	○事業所への対応について助言を欲しい。 ・息子がトラブルを起こした際、「時間等を守れなければ、けじめをつけるために頭を坊主にする。」という記述がある約束事を記した紙を破ってしまった。息子は事業所から、約束事に従って、坊主にするか、施設を辞めるかどちらかに決めろと言われた。	事業所から話を聞きたいので、事業所名を教えて欲しいと依頼したが、どうしても事業所名は言えないとのこと。 ・利用者と申出人の二人一緒に事業所と話し合うことを助言した。
19	障害・本人 (相談支援事 業所)	○相談支援専門員が自分の希望を聞いてくれない。 ・通常は、夫が、病院に連れて行ってくれるが、都合で福祉有償運送を利用したところ、事業所から利用を報告しろと言われた。個人契約なのになぜ報告する必要があるのか。 ・夫は近く手術を予定しており、手術後一時、事業所に通院の支援を頼んだら断られた。	事業所に話を聞いた上で対応したいと伝えたと ころ、申出人は、「再度事業所と話し合う。話合いがうまくいかないときは連絡する。」と言われて終了した。 ・夫の体調なども説明し対応をお願いした方がよいと助言した。
20	障害・本人 (就労継続支 援A型)	○視覚障害に対する職員の対応が不適切だ。 ・作業のとき、「平等に対応する。」と言う理由で、座る場所を変えさせられた。 ・「直ぐには行動に移せないことで、気配りがない。」、「視覚障害者は就労継続支援A型に来るべきではない。」、「あなたは目が悪いことをことさらアピールしている。」などと言われた。	事業所に善処をお願いするので、事業所名を教えて欲しいと話したところ、「相談支援専門員に相談するから、話しを聞いてもらっただけでよい。」と言われ終了した。

No.	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
21	障害・家族 (居宅介護)	○訪問介護員が金銭及び物品を盗んだのではないかと推察するが、今後注意して対応していく。訪問介護員は担当を替えた。 ・自分は、時々、訪問介護員の来訪中に買い物に2時間余外出するが、その間に取られていると思う。	<事業所から聴取> 物品の盗難についての疑心は、認知面で問題が出てきたのではないかと推察するが、今後注意して対応していく。訪問介護員は担当を替えた。 申出人から、事業所の上司と話し合った結果、事業所の都合も理解したので苦情は終わりにしたいと申出があった。
22	障害・本人 (就労継続支援B型)	○3ヶ月以上利用を休んだことを理由に再利用を断られた。再利用できない理由をいろいろ言われるが、口頭では水掛け論になるので、文書で欲しい。	<事業所から聴取> 無断で4ヶ月近く利用を休まれたため、新しい利用者を入れた。申出人及び相談支援専門員に「別の事業所を見つけて欲しい。」と話した。文書は早急に提示すると返答された。 ・申出人に事業所の話を伝えたと、事業所の回答は了解したが、法テラス以外に相談できるところがあるかと訊かれたので、家庭裁判所の調停を紹介した。
23	障害・家族 (就労継続支援B型)	○息子が退所届を出した際、事業所が保証人の自分に確認もせず保証人欄に保証人名を書かせたのは納得がいけない。 ・退所届を後日郵送して保証人名と押印を求めるか、電話で自分に確認してから息子に記載させるべきだ。 ・退所撤回を運営適正化委員会から申し入れて欲しい。	保証人名の記載については、事業所に確認するが、退所撤回については関与できないと答えた。 申出人は、市役所に話すからもうよいと言われ終了した。 運営適正化委員会は、保証人の記載は、退所届の効力発生要件か否か確認すべきであるとした。 事業所は、記載は特に必要ではなく、今後は混乱を招かないよう不必要な記載は求めないと答えた。
24	高齢・職員 (特別養護老人ホーム)	○職員の対応に問題がある。 ・利用者が夕食を食べている傍で、職員同士がシフトを巡り大声で言い争った。 ・利用者が食べなかったおかずを食べている職員がいる。 ・利用者をきつい言葉で静かにさせる。 ・利用者と殴り合いの喧嘩をする職員がいる。	<事務長から聴取> 職員同士の口論、食べなかったおかずを食べたこと、利用者に大きな声を出したことについては注意した。殴りあった事実はなかった。 運営適正化委員会は、市に通報すべきであると事業所に伝えた。 事業所は市に通報した。市は立ち入り調査を実施し、問題がないことを確認した。
25	高齢・家族 (デイサービス)	○事業所の介護事故保険に対する対応に納得がいけない。 ・利用者は、事業所主催のイチゴ狩りで転び右腕を骨折した。保険については、事業所に聞いても曖昧な答えしか返ってこない。 ・ケアマネに事業所に強く要求して欲しいと依頼しても、ケアマネは対応されない。 ・行政に相談したほか、現在は弁護士に委ねている。	市及び県担当課が既に何回か指導されていること、今は弁護士に全て委ねているとのことであり、当委員会は対応できないことを伝えたと了解された。 ケアマネの役割は、利用者の支援サービスに努めるものであるが、申出のことについては判断しかねると答えた。
26	高齢・家族 (認知症高齢者グループホーム)	○身の周りの整容不足や住環境が悪い。 ・面会の度に、爪が汚れていたり洋服の整容がなされていないことを感じる。 ・椅子にご飯粒がついており汚い。 ・おしっこの染みだらけのふとんを利用していた。 ・ホームに入ると異臭がする。	<管理者から聴取> 利用者の身の周りの整容には努めているつもりだ。臭いは、自分では感じられない。 運営適正化委員会に申出があったことは真摯に受け止め、改善に努めたいと回答された。 ・申出人に、管理者の話を伝えたと了解された。 運営適正化委員会は、管理者に対して、第三者委員の活用を助言した。
27	高齢・家族 (特別養護老人ホーム)	○施設長は家族の面会を断ることが出来るのか。 ・連絡先になっている妹の指示だといって申出人と弟だけ利用者に面会させてくれない。 何人かの弁護士に相談したが言うことが異なる。	運営適正化委員会から断る理由を施設に聞くことは出来るが、既に弁護士に相談されているならば、再度弁護士に相談されては如何かと話したところ、そのようにすると了解された。
28	高齢・家族 (介護事業所)	○ケアマネに信頼がなくなった。 ・ケアマネは熱心であるが色々立ち入るため、利用者、申出人らと関係が拙くなった。 申出人は、利用者を他の事業所に移させたいと動いているが、新しい事業所にケアマネから悪意の情報がもたらされないか心配だ。	新しい事業所から、ケアマネに問い合わせがあれば、利用者の特性等伝える事は考えられるが、悪意で伝えることはないと思う。ケアマネと再度よく話し合っては如何かと助言したところ納得された。
29	高齢・家族 (認知症高齢者グループホーム)	○施設を訪問した時、利用者に対する職員の対応が不適切である場面を見た。改善して欲しい。 ・利用者が立ち上がり歩き出そうとしたとき、利用者の手を強く引っ張り「座って。」と命令し、無理やり座らせ、椅子をテーブルにびったり押し付けて立てないようにした。 ・仁王立ちで、手を腰に当て「早くたべろ。」と命令した。	<施設長から聴取> 市役所へも同様の苦情があった。早急に、スタッフ会議を開き、改善を実施すると返答された。
30	高齢・職員 (特別養護老人ホーム)	○目の見えない利用者が「職員は何もやってくれない、今から自殺する。」と家族に電話をし、居室内で首つりで自殺未遂をした。事業所の普段の対応が悪いからこのようなことを起こすのだとメールがあった。	<事務長から聴取> 利用者を発見、直ぐに病院に入院させた。市にも通報した。 市担当者からは、県と相談しながら対応していくと言われた。 ・これらを申出人に、電子メールで回答したところ、了解したと返信があった。 運営適正化委員会は、保健所通報、精神科受診をさせるべきであったことを施設長に伝えた。

No.	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
31	高齢・職員 (特別養護老人ホーム)	○職員が、利用者の裸の姿を撮影した。職員が、身体障害がある利用者に暴言、差別発言をした。	＜施設長に聴取＞ 職員が、裸の写真を撮影した事実は無かった。該当職員に聞き取りをしたが、発言の事実は認められなかった。 ・疑義を抱かせることの無いような職員教育を依頼した。 申出人には、施設長との対応を回答として返信した。 運営適正化委員会は、裸の写真撮影、暴言、差別発言を県に86条通報した。
32	高齢・家族 (特別養護老人ホーム)	○事業所の対応が悪い。 入所後の養母の診察で、医師が横柄であったので、申出人が注意したところ、その後診察を断られた。医師の診察拒否は、医師法違反であり、また、このことについて施設長は説明責任を果たしていない。 市役所、県に相談した。	「施設指導は既に相談している行政、医療苦情は、県の医療担当部門が担当となる。」と話したところもういよいと言われ終了した。 ＜事業所の事務局長に聴取＞ 半年間、毎日20回電話があった。県、市にも相談して対応をしてきた。
33	高齢・家族 (特別養護老人ホーム)	○生傷が絶えない。 ・祖母は全介助で、時々、足に血豆や体に痣が見受けられた。祖母に聞いてもよく分からないと言う。職員は自分で動いたせいでしょうと言う。職員は家族が見ている時は、皆親切であるが、見ていない時の対応が適切ではないのかと心配になった。	事業所に事情を聞いてみると話したところ、「ケアマネと面談することになっているので、今回は話を聞いてもらっただけでよい。」と言われて終了した。
34	高齢・家族 (特別養護老人ホーム)	○入所中、病院に入院した。主治医は退院してもよいというが、事業所は再度の受け入れは出来ないと言う。 ・母は、認知症であり、職員に対する暴言暴力が酷いので、どこに施設でも長くいられない。母の症状を理解して受け入れるのが福祉施設ではないか。	＜生活相談員から聴取＞ 病院から要請されて引き受けたが、職員に対して暴言暴力が酷い。対応が限界になり、申出人に話して再入院して貰った。MSWは特養で対応できるレベルではないと言う。 申出人から、事業所の事情も理解した。MSWに相談して良い方向を見つけていきたい。苦情は終了すると申出られた。
35	児童・家族 (放課後等デイサービス)	○事業所には大学の先生をしている児童発達支援管理者がいるが、常勤の要件を満たしていないと思われる。	＜管理者に聴取＞ 今いる児童発達支援管理者は、退任する。後任の決定期間は、1年間の猶予があるので、本社と調整して決定していきたい。
36	児童・家族 (放課後等デイサービス)	○他の利用者にこどもが2回いじめられたが、事業所が対応をよく説明してくれない。 ・最初のトラブルの時に事業所は、「決まり事を作ったし、加害者の子どもにはよく注意した。」と伝えてきた。2回目は、「先生と加害者の子どもの間で解決している。」と言うばかりであり、よく説明してくれない。	事業所によく説明するように依頼すると話したところ、話を聞いてもらっただけでよいと言われ、終了した。 運営適正化委員会は、説明責任を果たすよう事業所に申し入れるとともに、ネグレクトに通じるおそれもあるとして、県に情報提供した。
37	児童・家族 (放課後等デイサービス)	○子どもがプールの更衣室で転倒、頭を手術したが、その時の事業所の対応に不満がある。 ・転倒した時、直ぐには家族に知らせはなく、夕方子どもが送られてきた時初めて話が合った。2日後、急性硬膜外血腫と判明した。 ・事業所は加入している賠償責任保険についても良く知らなかった。	＜責任者から聴取＞ 倒れた時は、看護師が、大したことはないと判断した。夕方自宅に送った時、申出人に伝えた。入院費等は、誠意をもって支払う。 ・職員教育の徹底と、誠意をもった対応を依頼した。 申出人から、事業所の対応を了解したと返答があった。 運営適正化委員会は、事業者に対して、安全配慮の徹底、事故対応マニュアルの活用を伝えた。
38	児童・家族 (児童発達支援)	○ハサミの安全管理に問題がある。 ・先生が目を離した隙に年下の男の子にハサミで前髪を切られたと息子が言う。 管理者に申し入れたところ、監視カメラがあり、解析した後、知らせると言う。	＜管理者に聴取＞ 連絡を受けてから、自分を含め職員4人で部屋に髪の毛は落ちていないことを確認した。 申出人から監視カメラでは、男の子と息子が接触した場面はなかった。本人が自分で切った可能性もあり、苦情は終了したいと連絡があった。
39	児童・家族 (児童発達支援)	○二人の子供を預けている。苦情が積み重なり、責任者と関係が旨く行かなくなり、利用停止を言い渡された。 ・県、地元行政も入り、事業所と話し合いを2回持ったが事業所は自分の申出に不利益を被ったとの理由で利用を断ってきた。	引き続き行政に対応を委ねることを勧めたところ、了解された。 ＜役場担当者に聴取＞ 申出人は、2人の発達障害児の面倒をみることで、精神的にもナーバスになり、事業所への要求がエスカレートした。事業所は、申出人との対応で参ってしまった。 ・役場担当者に対して根気強い対応を依頼した。
40	児童・家族 (児童発達支援)	○利用当日に、利用を取り消した時、取り消し料をとられるが、取り消し料については契約書に記載なく、事前説明も受けていない。	＜事業所に聴取＞ 事前説明の際、説明が足りなかったと反省している。改めて申出人によく説明する。 ・申出人に事業所の話を伝えたところ了解された。 運営適正化委員会は、取り消し料については、書面等に記載して周知すべきであることを伝えたところ、既に重要事項説明書に記載すると共に、ホームページにも掲載したと回答があった。

研 修 会 報 告

平成28年度

福祉サービス苦情解決研修会

講 演 「社会福祉施設における苦情対応と権利擁護」

講 師 茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏

日 時：平成29年 3月 3日（金）

会 場：ひたちなか市文化会館 大ホール

平成28年度

福祉サービス 苦情解決研修会

期 日 平成29年3月3日（金）

会 場 ひたちなか市文化会館 大ホール

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

日 程

時 間	内 容
12:45	受 付
13:30	開 会
	あいさつ 社会福祉法人 茨城県社会福祉協議会 副会長 森戸 久雄
	日程説明
13:40	講 演 『社会福祉施設における苦情対応と権利擁護』 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） 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、東海大学健康科学部社会福祉学科講師、茨城県運営適正化委員会委員長代理、茨城県社会福祉士会会長、茨城県社会福祉士会権利擁護・成年後見センター「ばあとなあ いばらき」センター長、NPO 法人スペース空（そら）理事長。

NPO 法人では、保護者からの子育て相談や発達の相談、保育所や幼稚園の保育者からのかわり相談などにあたっている。

社会福祉施設における 苦情対応と権利擁護

(一社) 茨城県社会福祉士会
会長 竹之内章代

苦情解決の仕組みができた背景

- ・ 2000年の社会福祉法の改正・・・「措置」から「契約」へ
- 契約は両者の対等な関係から
- 利用者保護の仕組みの一つとして「苦情解決の仕組み」を創設
- 事業所内における苦情受付と苦情担当者、第三者委員などを中心とした組織化
- 都道府県単位で「運営適正化委員会」の設置・・・苦情解決の委員会

苦情とは何か

□ 苦情とは
自分が他人から害を受けている
状態などに対する不平の気持ち

福祉サービスでの苦情とは

- 当然行われると思っていたサービスが行われない
- サービス提供者の態度や言葉遣いなど接遇が悪い
- サービス提供側によって、サービス利用者の権利が侵害されている
- サービス利用者に最善のサービスの提供を怠る
・・・・・・・・など

なぜ苦情に着目するのか？

- 苦情のなかには、
- ① 私たちの仕事を振り返る、見直すきっかけになるような事柄が含まれているから
- ② 虐待を予防できるような小さな権利侵害が潜んでいるから
- ③ 事故を予防できるようなヒヤリ・ハット事例とも言える事柄がふくまれているから

日頃の仕事を振り返る

- 職員のことばがきつい
- 送迎の際、なかなか降りない子どもを無理やり降車させていた
- 支援者が約束の時間になんの断りもなく遅れてきた
- 着替えをお願いしたのに、着替えをさせてもらえなかった
- 洋服にご飯粒がついていた

虐待を予防する

- 他の人に比べて仕事が遅いと、他の利用者の前で言われる
- 着替えている時、裸の写真をスマホで撮られた
- どうして工賃が自分はもらえないのかわからない
- 施設のいたるところに鍵がかかっている
ので自由に出入りができない

事故を防ぐ

- 転倒してけがをさせられたが、職員にその説明を求めても、見ていなかった
- 施設の敷地にある点字ブロックに、プリンターがおいてあった
- プールの活動の際、滑りやすい床であるにもかかわらず、子どもに付き添っている職員がいない

茨城県下の現状(H28.4～H29.1)

- 苦情受付総数54件
- 相談者 利用者本人19件、家族27件、職員3件、友人知人2件、その他3件
受付方法：電話46件、メール3件、郵便3件、来所1件、その他1件
- 種別：老人14件、障がい33件、児童7件

茨城県下の現状(H28.4～H29.1)

- 内容：
職員の接遇36件、権利侵害1件、サービスの質や量7件、被害・損害1件、利用料2件、説明・情報提供2件、その他5件
- 解決方法：相談助言30件、紹介伝達5件、話し合い7件、その他12件

苦情解決の仕組みを点検する

- 苦情の件数
- 苦情の内容
- 自己点検や自己評価の有無

苦情解決の仕組みを点検する

- どのような根拠に基づいて支援をしているのか
- どのような支援計画を実施しており、そのプロセスや結果を説明できるか
- アクシデントやインシデントを分析し、その結果がみえるかたちで共有されているか

第三者委員の役割

- 第三者委員が設置されているか
- 第三者委員の活用がなされているか
- 第三者委員の役割と存在を利用者や家族が知っているか

* 法人改革にともない、評議員は第三者委員となることができなくなる

⇒ 法人として第三者委員の確保はできていますか？

苦情から学ぶ

- 自らの実践の点検
- 組織のあり方の点検
- 支援の原点に立ち返る・・・利用者本位のサービスとは
- サービスの質の向上のための組織的な取り組み
- 福祉倫理

平成28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29年3月3日（金）13時30分～15時40分
（受付：12時45分～）
- 4 会 場 ひたちなか市文化会館 大ホール
〒312-0056 ひたちなか市青葉町1-1
- 5 参加対象者 福祉サービス事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、
第三者委員、その他役職員
- 6 参加者 定員1,300名 （定員になり次第、締め切らせていただきます。）
- 7 参加費 無料
- 8 内 容 12時45分 受付開始
13時30分 開会・あいさつ
13時40分 「社会福祉施設における苦情対応と権利擁護」（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29年2月23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、勝田駅周辺の有料駐車場をご利用いただくこととなりますので、予めご了承ください。なお、会場前のホームセンター等には絶対に駐車しないようお願いいたします。

参 考 資 料

- 1 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の
仕組みの指針について 3 2
- 2 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について 3 7
- 3 社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業 4 4

障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 1 2 年 6 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長

厚生省社会・援護局長

厚生省老人保健福祉局長

厚生省児童家庭局長

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成 1 2 年 6 月 7 日法律第 1 1 1 号）の施行に伴い、社会福祉法第 8 2 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村（指定都市及び中核市除く）及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 4 5 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 6 5 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営業者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

○ 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

○ 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

○ 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

○ ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

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

○ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

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

(4) 苦情解決に向けての話し合い

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

(5) 苦情解決の記録、報告

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

(6) 解決結果の公表

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

事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

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

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

1. 業務の流れ

(1) 苦情の受付

- ◇苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ◇苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア. 苦情の内容 イ. 苦情申出人の希望等 ウ. 第三者委員への報告の要否
 - エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ◇ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(2) 苦情受付の報告・確認

- ◇苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- ◇投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- ◇第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(3) 苦情解決に向けての話し合い

- ◇苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

◇第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(4) 苦情解決結果の記録、報告

◇苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

イ. 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

(5) 解決結果の公表

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

2. 書類の整備

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

① 苦 情 受 付 書 [書式①]

② 苦 情 受 付 報 告 書 [書式②]

③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

3. 利用者への周知

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

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

① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容（例） [別紙1]

[書式①]

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

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要否 要 ☐ 否 ☐ 確認欄[]					
	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[]					

[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. 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
- 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
- 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

平成28年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

平成29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

