

平成 26 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15年が経過いたしました。

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

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

ここに、平成26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27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

<b>1 委員会の構成</b>	1
(1) 選考委員会	
(2) 運営適正化委員会	
<b>2 委員会の構成委員</b>	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	
<b>3 事務局</b>	2
<b>4 会議・研修会の開催</b>	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	
<b>5 広報・啓発事業</b>	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	
<b>6 研修事業</b>	4
<b>7 巡回指導事業</b>	4
<b>8 福祉サービス利用援助事業実施状況調査事業</b>	5
<b>9 調査研究活動</b>	18
<b>10 受理した苦情案件の概要</b>	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	
<b>研修会報告</b>	25
<b>参考資料</b>	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）
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
茨城県老人クラブ連合会	山口 篤二	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 茨城県精神保健福祉会連合会 (H26.8.23まで)	柏木 とき江	利用者
(H26.8.24から)	古池 源造 兼清 紀郎	
茨城県老人福祉施設協議会 茨城県心身障害者福祉協会	古谷 博 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 (H26.8.23まで) (H26.8.24から)	古池 源造 兼清 紀郎	
茨城県老人福祉施設協議会 茨城県心身障害者福祉協会	古谷 博 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
26. 4.25	・平成25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
26. 8.29	・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	8人

(2) 運営監視小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
26. 4.25	・日常生活自立支援事業実施状況報告 ・新規利用者及び契約解除の状況報告	県総合福祉会館	8人
26. 6.27	・日常生活自立支援事業実施状況報告 ・新規利用者及び契約解除の状況報告 ・契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	8人
26. 8.29	・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	県総合福祉会館	8人
26. 10.24	・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
26. 12.19	・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. 2.27	・日常生活自立支援事業実施状況報告 ・新規利用者及び契約解除の状況報告 ・契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	8人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会 場	参加者
26. 4. 25	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
26. 6. 27	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
26. 8. 29	・ 委員長、副委員長の選出 ・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
26. 10. 24	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
26. 12. 19	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
27. 2. 27	・ 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

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
26. 8. 18	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1人
26. 10. 3	関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長等連絡会、相談員連絡会	・ 協議 ①運営適正化委員会と都道府県社協本体との関係性について ②福祉サービス運営適正化委員会の名称について ・ 情報交換 ①日常生活自立支援事業実施機関への実地調査について ②日常生活自立支援事業における金融機関との代理取引について ③日常生活自立支援事業の訪問調査の指摘事項について ④慢性的な人材不足に陥っている事業所への苦情に対する運営適正化委員会の対応について ⑤委員名簿の公表について ⑥苦情解決委員会の局務規定について ⑦福祉サービス事業者や第三者委員への苦情申出を後押しするための具体的な取組について ・ 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)	30人 本会から3人
27. 2. 27	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11人

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
27. 3. 3	福祉サービス苦情解決研修会	・ 講演 「苦情はよりよい支援や職場改善の第一歩」 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	637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、市町村社協等へ隨時配布

### （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、市町村社協等へ隨時配布

### （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、市町村社協等へ隨時配布

### （4）広報紙への掲載

いばらきの社会福祉 第294号（平成26年 6月15日発行）に掲載

第296号（平成27年 1月 5日発行）に掲載

いばらきの社会福祉 特別号（平成26年10月1日発行）に掲載

## 6 研修事業

### 福祉サービス苦情解決事業研修会

会 場：茨城県立県民文化センター 大ホール

開催日：平成27年3月3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） 637人

内 容： 講演「苦情はよりよい支援や職場改善の第一歩」

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26年12月：老人2件、保育2件

平成27年 2月：老人1件、保育1件

3月：老人2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：茨城町社会福祉協議会・大洗町社会福祉協議会・笠間市社会福祉協議会

鉾田市社会福祉協議会・那珂市社会福祉協議会・城里町社会福祉協議会

大子町社会福祉協議会・潮来市社会福祉協議会・行方市社会福祉協議会

龍ヶ崎市社会福祉協議会・常陸大宮市社会福祉協議会

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26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か所)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おこなった。

平成26年11月26日 茨城町社会福祉協議会・大洗町社会福祉協議会 (中山委員)

平成26年11月27日 笠間市社会福祉協議会・鉾田市社会福祉協議会

(湊運営監視小委員会副委員長、兼清委員)

平成26年12月 2日 那珂市社会福祉協議会・城里町社会福祉協議会 (柏木委員)

平成26年12月 3日 大子町社会福祉協議会 (秋山委員)

平成26年12月 9日 潮来市社会福祉協議会・行方市社会福祉協議会 (古谷委員)

平成26年12月11日 龍ヶ崎市社会福祉協議会 (村田委員)

平成26年12月12日 常陸大宮市社会福祉協議会 (秋山委員)

## 日常生活自立支援事業実施状況調査結果

平成26年11月26日（水）10：30

茨城町社会福祉協議会

### ●実施体制について

専門員が2名、生活支援員1名で支援している。

生活支援員は1名であるが、制度開始時から携わっており、支援は円滑に行われている。

生活支援員等の研修については、特に行っていないが、定期的にグループ員会議を行い、支援についての共通理解を図るようにしている。

現在の契約件数は15件であるが、昨年度から増加傾向である。

### ●関係機関との連携体制

行政や関係機関とも良く連絡をとっており、連携はうまく行っている。

### ●ケース記録について

個々のケース記録について管理者の決裁を受けており、概ね適正に書類作成が行われていた。

### ●契約・解約の状況について

契約は、契約締結判定ガイドラインに従っていた。

支援計画の見直しは、支援計画に定められた時期に、専門員、生活支援員が同席し本人に確認のうえ見直しを行うかどうか決定していた。

### ●契約前の書類預かりについて

契約準備期間中に、善意で書類を預かっていたが、利用者と「契約前の書類などの預かり品に関する覚書」を作成し書類を預かるという手続きを行っていた。

今後同様の覚書を作成する際は、第三者の立会い、書類への署名を行うよう依頼した。

### ●通帳預金残高について

月々の收支の関係で、残高が50万円を超えるものも見受けられたため、取り扱いについて必要があれば県社協に相談するよう助言した。

### ●社協内の金銭管理について

届け出印、預金通帳の管理者が同一の職員であり、また、保管場所も同じであった。

紛失等のリスク回避のため、届け出印と預金通帳の管理者を分けるよう要請した。

### ●普及啓発への取り組みについて

社協たより及びホームページに事業の概要を掲載していた。

ケアマネ研究会等でパンフレットを配布していた。

## ●情報セキュリティーについて

電子情報をＵＳＢメモリーに保存し管理していた。

ＵＳＢメモリーの管理を徹底すること及び定期的にバックアップを取ることを依頼し、情報が外部に漏れないようセキュリティーの強化を要請した。

平成26年11月26日（水）14：00

大洗町社会福祉協議会

## ●実施体制について

専門員1名、生活支援員2名（元社協ヘルパー、民生委員）

独自の研修会は行っていないが、県社協主催の研修会に参加した。

現在の契約件数は10件である。

## ●他機関との打ち合わせ等について

町役場の福祉課、地域包括支援センターと連携を図っている。

毎月開催される地域ケア会議で、関係機関と意見交換等を行っている。

## ●ケース記録について

生活支援員から提出されたケース記録が、管理者の決裁を受けていなかった。

ケース記録の記載について、活動車両のチェック、訪問時に確認した次回支援日の記入がなかった。

ケース記録は、利用所の状況を確認するための重要な書類であるので、記入を要する箇所は確実に記入し、必ず管理者の決裁を行うよう要請した。

現金の出し入れを行ったケースで、利用者の署名の記載漏れがあったので、利用者から必ず署名をもらうよう要請した。

## ●支援計画の見直しについて

支援計画について、本人と現状のまま継続する旨を確認した時は、専門員の支援計画記録などに書いておくよう要請した。

## ●契約前の書類預かりについて

契約前に通帳を預かっているケースだったので、今後同様のケースがあった場合は、仮預かり証書を作成するよう要請した。

## ●通帳残高について

生活費管理のための通帳以外に、残高が50万円を超える通帳（預金のみ）を社協の金庫に預かっているケースがあった。

生活費管理の口座以外の通帳預かりは、書類等預かりサービスで対応するべきものであるので、今後対応を注意するよう依頼した。

## ●通帳、印鑑の管理について

金庫に保管されており、印鑑と通帳の管理者はそれぞれ別の職員であった。

## ●預貯金の払い戻し、通帳の出入り金の管理者の確認について

ケース記録等で管理職の決裁を受けていないため、通帳の出入り金に係る管理者の確認が行われていなかった。

今後は、出納記録等の確認をしっかり行うよう要請した。

## ●普及啓発について

ホームページに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、社協のサーバーに保存されており、毎日バックアップを行っている。

情報管理の徹底を依頼した。

平成26年11月27日（木）10：30

笠間市社会福祉協議会

## ●実施体制について

専門員2名、生活支援員13名。本年度生活支援員を2名増員した。

友部地区の支援員が少ないので、増員を検討する必要がある。

新任の支援員には、個別の制度説明、ケース随行研修と、年1回の生活支援員研修会に参加してもらっている。

現在の契約件数は42件であり、認知症高齢者の契約が半数を超えている。

## ●他機関との打ち合わせ等について

市役所の関係各課やこころの医療センターと連携を図っている。

毎月開催される包括ケア会議で、関係機関と意見交換等を行っている。

## ●成年後見制度による後見人等の選任について

本年度、成年後見人が選任され引き継いだケースが1件あった。

## ●通帳、印鑑の管理について

印鑑は事務局長が、通帳は事業担当部署で管理していた。

## ●利用者の契約書、領収書等の預かりについて

本事業の契約書、書類の預かり証書等の原本について、利用者本人に希望を取ったうえで、社協で預かる取り扱いを行っていた。

## ●書類等預かりサービスについて

預かり書類の出し入れについての記録簿を作成していなかった。

## ●普及啓発について

機会を見つけて県社協が作成したパンフレットを配布した。

民生委員、心配事相談員に対し、研修会等で事業説明を行った。

ホームページに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、社協のサーバーに保存しており、毎日バックアップを取っている。

ＵＳＢの使用は禁止している。

ケース記録等は鍵付きの書庫に保管している。

社協のサーバーは正職員が誰でも見られるとのことであるため、情報共有の範囲を決めてみてはとアドバイスした。

平成26年11月27日（木）14：00

鉢田市社会福祉協議会

## ●実施体制について

専門員5名、生活支援員10名（元市役所職員が多い）

新任の生活支援員には、県社協や市社協が主催の研修会に参加してもらっている。

現在の契約件数は18件であり、認知症高齢者の契約が大半である。

管内が広く、生活支援員が利用者宅への訪問の往復に時間を要している。

## ●連携について

市役所の関係各課、地域包括支援センターと連携を図っている。

## ●ケース記録について

ケース記録の「生活状況報告欄」について、訪問時の利用者の状況の記載がなく、支援計画見直しなどを行う際の参考とすることができていなかった。

生活状況報告欄の活用方法について、専門員同士で話し合ってみてはどうかと提案した。

## ●契約状況について

支援計画の見直しは、利用者の状況に変化がない限りは、そのまま継続としていた。

契約に際し、心身状況等に疑義が生じた場合は、県担当に事前に確認していた。

## ●通帳残高について

残高が50万円を超える通帳があった。このケースは利用者が通帳残高を自分で確認できないと安心できない方であり特殊なケースであるが、そういう経過をケース記録に記録されておらず確認できなかつたことから、ケース記録を活用して経過を残しておくよう要請した。

## ●通帳、印鑑の管理について

印鑑は事務局長が、通帳は事業担当係が管理していた。  
通帳、貸金庫の出し入れ帳簿類も整備されていた。

## ●広報について

民生委員に、県社協作成のパンフレットを配布し制度周知を図った。  
広報誌に事業紹介を掲載した。  
ホームページの掲載も行っていた。

## ●情報セキュリティーについて

個人情報文書は、ほぼ紙文書で管理しており、ファイルは専用の保管庫に保管している。  
統計資料等の電子データは、共有化していないパソコンに保存していた。  
バックアップは定期的に行うよう依頼した。  
情報管理はこの事業を行う上で重要であるので、しっかり管理してほしいとした。

平成26年12月2日（火）10：30

那珂市社会福祉協議会

## ●実施体制について

専門員1名、生活支援員10名（元民生委員、裁判所の調停員など）  
契約件数は14件あり、精神障害の方の件数が多い。また、生活保護も6名であった。  
生活支援員の研修については、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」（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、当該連絡会では、管内社協の事業実施の相互チェックを行うため、金銭管理に係る通帳等の保管に関する検査を6か月に1回実施している。

## ●関係機関との連携や監視体制について

市の生活保護担当や地域包括支援センターと連携していた。業務が重なる部分について、市とうまく役割分担を図るようお願いした。

## ●ケース記録等のチェック体制について

契約しているケースについて、社協内で毎月1回、現金出納、預かり物等の帳簿類の検査を実施していた。検査実施者は、グループ係長、主任。  
保証書等の書類の預かりについて、預かり書を作成し管理されていた。

## ●相談記録の共有等について

市の地域包括支援センターや社協で、福祉サービスを利用する方の情報を共有するためのシステムを整備し、相互に情報共有を図っている。利用者の情報をシステムに掲載する際は、本人に確認を取つてから行っている。ただし、日常生活自立支援事業の業務で担当者が得た利用者の秘匿情報については、システムには掲載せず、当該事業の担当において情報管理を行っている

## ●成年後見制度による後見人等の選出について

市長申出により後見人を選任するケースがあった。

## ●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、その契約書に記載されている時期の他、状況に応じ見直しをしている。

## ●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えてるケースについては、定期預金の口座を作り管理している。生活保護を受給し通帳残高が高額となっているケースについては、市の生活保護担当と取り扱いを協議することとしている。

## ●出し入れ帳簿類について

出入庫の記録を記録簿に記載し管理されていた。

## ●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。

## ●金庫等から通帳等を取り出す際について

事業担当者が、所属するグループ長、あるいは金庫を管理する総務グループ員と確認し取り出した。

## ●普及啓発について

銀行、地域包括支援センター等に、市社協で作成した独自のパンフレット及び県社協作成のパンフレットを配布し、制度の周知を図っていた。

## ●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、定期的にバックアップを行っていた。

書類については、グループ長が管理する鍵付き書庫に保管されていた。

情報の管理について十分注意するよう促した。

平成26年12月2日（火）14：00

城里町社会福祉協議会

●実施体制について

専門員1名、生活支援員3名（民生委員）

生活支援員の研修については、独自には行っていないが、県社協が主催する研修会等に参加してもらっている。

契約件数は4件であり、認知症高齢者が多い。また、生活保護は1名であった。

サービス利用者の相談支援は、利用者が社協に来所し行っている。

●関係機関などとの連携体制について

行政・施設のワーカー等と密に連携を図っていた。

●ケース記録について

ケース記録は、管理者の決裁を受けていたが、「生活状況報告」欄に利用者の状況についての記載がなかったため、利用者の状況を確認するためにも活用するよう要請した。

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、紛失等のリスクに備え、ケース記録にはコピーを添付し、原本は一つのファイルにまとめ書庫等に保管するよう要請した。

●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しの際は、包括支援センター等の関係部署と対応を話し合い決定している。

●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があったが、利用者の支援状況により別口座を作り管理することが難しいケースであったことから、通帳管理の取り扱いの経過についてケース記録に記載するなどの対応を行うよう要請した。

●通帳、印鑑の管理について

通帳、印鑑は同じ金庫に保管され、管理者も同一であった。

今後、通帳の出し入れについて「通帳出し入れ管理簿」を作り記録を残しておくよう要請した。

●払い戻し等について

管理職員が決裁した上で行っていた。

●相談者の対応について

担当者の不在時に新規の相談があった時には、他の社協職員が相談受付を行う体制を整えていた。

●普及啓発について

銀行の窓口にパンフレットを置いてもらうようお願いするなどして周知を図っていた。

## ●情報セキュリティーについて

電子情報は共有化されていないパソコンに保存されており、ＵＳＢメモリー等の使用はしていなかった。

書類は、鍵付きの書庫に保管されていた。

平成26年12月3日（水）14：00

大子町社会福祉協議会

## ●実施体制について

専門員1名、生活支援員6名（元役場職員、介護福祉士、ホームヘルパー）

生活支援員のうち2名は体調を崩し休養中、1名は高齢であり、今後人数を増やすことを検討中である。

生活支援員の研修については、独自には行っていないが、ガイドブックを配布するほか、県社協が主催する研修会等に参加してもらっている。

契約件数は15件であり、精神障害の方が多い。また、生活保護は6名である。

## ●関係機関との連携について

役場や地域包括支援センターと連携を図っていた。

精神障害を持っている利用者については、地域活動支援センターと連携し、精神科医の意見を聞きながら支援を進めている。

## ●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、事務局長まで閲覧されていた。

## ●成年後見制度について

後見人が選任されたケースは無いが、補佐人がつき契約審査会を経て当該サービスを利用し始めたケースがある。

## ●契約前の書類等の預かりについて

大子町社協独自の事業として、一人暮らしの高齢者、障害者等を対象に、入院等の緊急時に重要書類等を一時的に預かる「権利擁護推進事業」を実施している。この事業で預かった書類（通帳等）は社協の金庫に保管している。

## ●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があったため、別口座を作り書類預かりサービスを利用し管理することを検討するよう要請した。なお、別口座を作り管理することが難しいケースについては、通帳管理の取り扱いの経過をケース記録に記載するなどの対応を行うよう要請した。

### ●金庫の鍵の管理等について

金庫（社協の金庫）の鍵と利用者の通帳の管理者が同一であったため、不正防止の観点からも管理体制の見直しを行うよう要請した。

また、通帳等の出し入れ帳簿を整備するよう併せて要請した。

### ●金庫から通帳等を取り出す際について

事業担当者が単独で確認していたため、複数で確認して通帳を取り出すよう要請した。

### ●預貯金の払い戻し等について

通帳の払い戻し時は、生活支援員から報告のあった金額を専門員が銀行の払戻表に記入し、事務局長の確認を受け届け出印を押印していた。

### ●普及啓発について

大子町社会福祉協議会が行う事業の概要を記載したパンフレットを作成し、町内の全家庭に配布していた。

### ●他社協との連携について

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」（東海村、那珂市、ひたちなか市、常陸大宮市、大子町）において、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回検査を実施している。

今後、管内社協において、検査実施による課題等について、対応方法等を検討し共有するための検討会を実施してみてはとアドバイスした。

### ●情報セキュリティーについて

電子情報は、大容量のハードディスクに保存していた。来年度サーバーを導入することを検討しており、その際に閲覧制限を設定するなどの対応を行うとのことであった。

バックアップは、U S Bメモリーで行っているが、そのU S Bメモリーは金庫に保管している。

書類は鍵付きの書庫に保管していた。

情報漏えいに注意するようお願いした。

平成26年12月9日（火）10：30

潮来市社会福祉協議会

### ●実施体制について

専門員2名、生活支援員4名（元市役所職員3名、社会福祉士1名）

契約件数は11件であり、認知症高齢者、精神障害の方が多い。

生活支援員の研修については、鹿行地区で組織する職員の会が主催する研修会に参加している。

## ●関係機関との連携について

市の関係部署、地域包括支援センターと連携し、ケース会議等を行っていた。

市内の特別養護老人ホームと「連絡調整会議を」組織し、年に数回会議を開催し協議を行っている。

## ●ケース記録の添付書類について

領収書の原本が添付されていたため、ケース記録にはコピーを添付し、原本は本人に返却するよう要請した。

## ●支援計画に見直しについて

見直しは、利用者の要望があった時点で行っていた。

## ●通帳預金残高について

預金残高が50万円を超える通帳があったため、別口座を作り書類預かりサービスを利用し管理することを検討するよう要請した。なお、別口座を作り管理することが難しいケースについては、通帳管理の取り扱いの経過をケース記録に記載するなどの対応を行うよう要請した。

## ●通帳の出し入れについて

通帳出し入れ管理簿が作成されていなかったため、管理簿を作成し管理するよう要請した。

通帳と届け出印の管理は、それぞれ別の職員が管理しており適正に行われていた。

## ●普及啓発について

事業の周知のためホームページを活用するよう依頼した

## ●情報管理について

電子情報は、大容量ハードディスクに保存し、定期的にバックアップを行っていた。

書類については、鍵付きの書庫に保管していた。

また情報漏えいについて注意するよう依頼した。

平成26年12月9日（火）14：00

行方市社会福祉協議会

## ●実施体制について

専門員1名、生活支援員2名（元行政職員等）

契約件数は5件であり、認知症高齢者が多い。また、生活保護は2名であった。

利用者の支援は、旧町村の地区割りで対応しており、現在、麻生地区の利用者が多い。

生活支援員には、鹿行地区で組織する職員の会が主催する研修会に参加してもらっている。

## ●連携について

市の福祉事務所や地域包括支援センターと連携を図っており、特に地域包括支援センターとは、月1回の会議を開催し情報交換を行っていた。

## ●ケース記録の添付書類について

領収書の原本は本人に返却するものであるので、ケース記録にはコピーを添付しておくよう要請し、領収書原本は本人保管としケース記録にはコピー添付するように改めるとの回答を得た。また、利用者によっては、返却した領収書等を紛失してしまう可能性の高い場合があるので、その際は、本人と原本を社協で預かる旨を確認のうえ記録に残しておくといった対応するよう話した。

## ●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しは、本人、第三者の同席のうえ本人に確認を行っていた。

## ●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があったが、本人と相談して定期口座に移す対応を行っていた。

## ●通帳、印鑑の管理について

通帳、印鑑は、それぞれ別の職員が管理しており、適正に行われていた。

今後、通帳の出し入れについて「通帳出し入れ管理簿」を作り記録を残しておくよう要請したところ、「通帳出し入れ管理簿」を作り適切に行うよう努めるとの回答をえた。

## ●普及啓発について

社協だよりに事業概要を掲載し周知を図っていた。また、電子データをホームページにも掲載していた。

事業パンフレットを作成し、窓口で配布していた。

## ●情報管理について

電子情報は、社協のサーバーに保存し、定期的にバックアップを行っていた。

書類は、鍵付きのキャビネットに保管していた。

平成26年12月11日（木）14：00

龍ヶ崎市社会福祉協議会

## ●実施体制について

専門員2名、生活支援員10名。

本年度、利用者の訪問回数の増加に対応するため、生活支援員の公募を実施したところ6名の応募があり、うち5名を委嘱した。

生活支援員に対する研修については、本年度、利根町社協と合同で研修会を実施した。

契約件数は14件であり、精神障害の方が多い。

## ●関係機関との連携について

市の社会福祉課、高齢福祉課、地域包括支援センターと連携を図っていた。

### ●ケース記録の添付書類について

領収書の原本は本人に返却するものであるので、ケース記録にはコピーを添付しておくよう要請した。

### ●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しは、本人に意思確認を行ったうえで見直しをするかどうか決定している。

### ●通帳の出し入れについて

通帳の出し入れを記録した「通帳出し入れ記録簿」が作成されていなかったため、作成し管理するよう要請した。

### ●預金通帳と届け出印の管理について

通帳と届け出印は別々に適正管理されていた。

届け出印である社協の公印は、毎日、市役所の金庫に預け管理していた。

また、銀行の払い戻し票への公印の押印は、局長が利用者ごとの「生活費確認表」等で内容確認のうえ行っていた。

### ●普及啓発について

社協独自に作成した事業パンフレットを、ケアマネ会、民生委員等に配布していた。

社協だよりに事業内容を掲載していた。

### ●書類の管理について

書類は鍵なしの書庫に保管されていたため、管理方法を注意するよう依頼した。

平成26年12月12日（金）14：00

常陸大宮市社会福祉協議会

### ●実施体制について

専門員1名、生活支援員7名（民生委員等）

本年度、公報で募集案内を行ったところ、2名の応募がありうち1名を委嘱した。

生活支援員には、旧町村の地区割りで活動してもらっている

契約件数は3件であり、うち生活保護は2件であった。

### ●他社協との連携について

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」（東海村、那珂市、ひたちなか市、常陸大宮市、大子町）において、研修会を実施しており、生活支援員に参加してもらっている。また、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回検査を実施している。

### ●関係機関との連携について

市の関係各課、地域包括支援センターと連携を図っていた。

### ●相談の状況について

相談は、月に2～3件あるが、本人がサービス利用を拒否している等の理由から契約に至っていない。

### ●成年後見制度への移行について

過去に市長申立てにより後見人が選任され解約したケースがあった。

また、現在、後見人選任の手続きを行っているケースがある。

### ●支援計画の見直しについて

支援計画の見直しは、契約書に基づき、3か月に一度専門員が利用者を訪問し本人の意向を確認したうえで、利用継続を決定している。

### ●通帳残高について

通帳残高が50万円を超えるケースがあったため、別通帳を作り管理することを検討するよう依頼した。

### ●預金通帳と届け出印の管理について

通帳と届け出印は別々に適正管理されていた。

「通帳出し入れ記録簿」が作成されていなかったため、作成し管理するよう要請した。

### ●払い戻しについて

銀行の払い戻し票への公印の押印について、公印の管理者である局長が押印していなかったため、今後の実施体制について検討するよう要請した。

### ●普及啓発について

民生委員の集まりの際に当該事業の普及啓発を行っていた。

### ●情報管理について

電子情報は社協のサーバーに保存し、USBは利用していなかった。

書類は、書庫と担当者の机の引き出しに別々に保管されていた。

## 9 調査研究活動

### 「福祉サービス苦情解決事業実績報告書」の作成及び配布

報告書 500部作成、県社協ホームページで公開

県内の各社会福祉施設、各市町村社協、茨城県及び市町村等へ配布

県社協ホームページアドレス

[www.ibaraki-welfare.or.jp/](http://www.ibaraki-welfare.or.jp/) の「施設・利用者支援」→「福祉サービスの苦情相談」

## 10 受理した苦情案件の概要

### (1) 受理した苦情の件数等

受付件数（月別、受付方法別）

	受付方法							
	来所		書面・電話等		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
4月			5	1			5	1
5月			5	1			5	1
6月			2	1			2	1
7月			4	2			4	2
8月	2		4	4			6	4
9月			5	4			5	4
10月		1	6	2			6	3
11月			6	1			6	1
12月			6	1			6	1
1月			1	2			1	2
2月			3	1			3	1
3月			4				4	0
合計	2	1	51	20	0	0	53	21

種別・苦情申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他	苦情	その他
老人		2	13	4		1	3		2	2	18	9
障害者	18	1	6	1			1	1	1	4	26	7
児童			6								6	0
その他									3	5	3	5
合計	18	3	25	5	0	1	4	1	6	11	53	21

※ 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	あつせん	通知	その他	継続中		
老人	①サービス内容（職員の接遇）	9	5	1			3			
	②サービス内容（サービスの質や量）	1	1							
	③利用料	1					1		1	
	④説明・情報提供	4	2	2					1	
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他	3	1	1					1 7	
障害者	①サービス内容（職員の接遇）	16	9				6		1	
	②サービス内容（サービスの質や量）	3	3							
	③利用料									
	④説明・情報提供	3	2						1 1	
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害	2		1					1	
	⑦その他	2					2		6	
児童 （保育所を含む）	①サービス内容（職員の接遇）	3	2				1			
	②サービス内容（サービスの質や量）									
	③利用料	2	2							
	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	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								2	
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害									
	⑦その他	1					1		3	
合計	①サービス内容（職員の接遇）	30	17	1			10		2	
	②サービス内容（サービスの質や量）	4	4							
	③利用料	3	2				1		1	
	④説明・情報提供	7	4	2					1 4	
	⑤被害・損害									
	⑥権利侵害	2		1					1	
	⑦その他	7	1	1			3	1	1 6	
合 計		53	28	5	0	0	14	1	5 21	

平成26年度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・本人 (地域移行支援)	○体験利用を2回したが、利用を断られた。 ・職員の応接態度が悪いとの申出であったので、どのようにことがあるのか教えて欲しいと言ったところ、激昂し電話を切られた。	<事業所からの事情聴取> ・他の利用者に対し威圧的な言動をとったので、注意したが、改めないので利用は断った。  その後、申出人から連絡はなかった。
2	障害・家族 (グループホーム)	○施設から、3ヶ月は部屋を空けておくと言われたので、病院への入院に同意したが、1ヶ月も経たないで退所申請書を書かされた。 ・入院中に、施設が満室になったため戻れないと言われ、抗議をしたら別の施設を紹介してくれたが、対応に納得ができない。	施設に対し、事実関係の確認を行った。 運営適正化委員会は、口頭で施設に対し、解約条件についての説明不足、申出人への寄り添いが足りなかつたと考えられる旨伝えた。 申出人から、別のグループホームへ入所できた旨の連絡があり、苦情は終了した。
3	障害・本人 (地域活動支援センター)	○職員の対応が悪い。 ・施設のリーダーは傲慢であり、一度嫌われるとその後の対応が悪くなる。 ・スタッフも利用者を下に見ている。	<社協担当者からの事情聴取> ・苦情内容について施設長へ伝え、事実であるならば当該職員に改善を求めるとの回答を得た。  申出人から、施設長へ話を伝えてもらつただけでよいとの回答を得て、苦情は終了した。
4	障害・本人 (就労継続支援B型)	○賃金が安いので、管理者に1時間あたりの賃金を聞いたが教えてくれない。	申出人に、事業所名を教えてもらえば対応ができる旨を説明し、その上で、施設に対して、仲間と一緒に賃金に関する説明を求めるかと助言したところ、そのようにしてみるとの返答があった。 その後、申出人から連絡はなかった。
5	障害・本人 (訪問介護事業所)	○訪問介護員の口出しが多く疲れてしまう。 ・自分のごみの出し方、掃除の仕方が悪いと言ってやり直す。前に来ていた方が来られたので状況を話したところ、上司に話してもらうことになった。	申出人に、前に来ていた方が上司に話してくれるということであれば、その結果を待つてみてはどうか。改善されないと再び連絡をいただくよう話したところ、申出人から了解された。 その後、申出人から連絡はなかった。
6	障害・本人 (就労継続支援A型)	○事業所に自分の話をもっと聞いて欲しい。 ・自分の悪口を言った利用者がおり、スタッフが入り話しあったが、相手は悪口は言っていないと言い、スタッフも本人が言っていないと言う以上は何も出来ないと言う。	当方から施設に対して、申出者に温かく対応して欲しいと話をすることはできるといったが、申出人から、そこまでは希望しないという返答があり、苦情は終了した。
7	障害・友人 (短期入所)	○ユニットの個室で、夜間、部屋に施錠するのは虐待に当たらないのか。 ・ショートステイを利用した際、午後4時頃には各部屋が施錠されると利用者の親族から聞いた。 ・親の会を使って多額の寄付金をとっている。	<当該施設の施設長と理事が2人で説明に来所> ・事実確認をしたところ問題はないことが確認された。  申出人に施設長らの説明内容を伝えたところ、了解された。
8	障害・本人 (就労移行支援)	○個人情報を守れないようなら、社協のアセスメント、モニタリングを受けたくない。 ・社協の自分の担当でない職員に話をしたら、そのことが、担当者、施設に話されてしまった。	申出人に、今回の経緯を社協から聴取して、確認した内容をお伝えすることはできる旨を説明ところ、社協には自分で話すので必要ないと回答があり、電話を終了した。
9	障害・家族 (訪問介護事業所)	○訪問介護員が時間に遅れてくることが多いので文句を言つたら、代表者から訪問介護を断わられた。 ・近くに代る事業所がないので、引き続き依頼したいが、代表者に連絡がとれない。	<事業所代表者からの事情聴取> ・業務多忙のため、申出人とは連絡を取っていない。事業所の人数が少なく、十分な対応が取れていない。  申出人には真摯に対応することを依頼した。 その後も利用は継続されたが、申出人から新しい施設と契約できたので、苦情は終わりにするとの申出があった。
10	障害・家族 (グループホーム)	○管理者から、入院させるか退所させるかすぐに決めるよう要請された。 ・管理者の話では利用者は近隣とのトラブルが多く、不潔で飲食店からも営業妨害だと言われているとのこと。	管理者に、施設としての対応について確認を行い、利用者の対応には最大限の配慮を図って欲しいことを依頼した。 利用者は、新しい受け入れ先が見つかるまで現施設にいることになった。

平成26年度主な苦情と対応状況

NO	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
11	障害・本人 (就労移行 支援)	○他の事業所から職員の募集があったが、入所直後からハローワークに通っていた自分が選ばれなかつたのは納得がいかない。 ・施設長は、全員が対象だったと言い逃れをする。横暴な施設を許可しないようお願いしたい。	申出人に、許認可の権限は県にある旨説明したところ、県に電話する旨の返答があり終了した。 県障害福祉課へ照会したところ、申出人は調子が悪いと電話をかけてくるが、落ち着いたのか、苦情はもうよいといつてはいる旨の確認をしているとのことであった。
12	障害・家族 (ショート スティ)	○利用者が体調を崩したとき、施設からの電話連絡にすぐに対応しなかつたら、もう面倒はみられないと言われた。 ・理事長に何度も謝罪したが、夫が謝罪しない限り面倒を見るることはできないと言われた。夫は絶対に謝らないと言う。	<理事長からの事情聴取> ・ノロウイルスを疑い、頻回に連絡した。緊急時に備え父親の携帯番号も教えて欲しいと言つたら断られた。そのようなことでは、面倒はみられないと言つた。  その後、申出人から、水掛け論でもあり、施設に戻らないと決めたので、苦情は終了したいとの表明があった。
13	障害・家族 (就労継続 支援B型)	○施設退所時に、連絡ノートや家族歴は返してもらえないのか。 ・利用者は、施設で清掃中にケガをした。施設長は責任を回避しており、信頼感がなくなったので退所したい。 ・連絡ノート、家族歴を返却して欲しいと頼んだが、5年間は返せないと。 ・	<事業所からの事情聴取> ・原本は返却、コピーを施設で保管、5年経ったらコピーを返却又は償却することで合意ができている。  運営適正化委員会は、施設に対し、利用者がケガをしたのは施設の落ち度であり、しっかりと対応を取るよう口頭で注意を促した。
14	障害・本人 (身体障害 者療護施 設)	○独居のための部屋を探すため不動産屋に行った際、同行の職員の対応が悪く、申し込みができなくなつた。 ・12月から3月まで外出を禁じられた。 ・施設から、面倒をみきれないでの引き取ってくれとも言われ、兄妹と不仲になつた。	施設長に、当時の対応について確認した。 施設の対応等について申出人に伝えたところ、後日、申出人から苦情は終了したいとの連絡があった。 運営適正化委員会は、施設に口頭で、申出人の人格の尊重を配慮すべきであることを伝えた。
15	障害・本人 (就労継続 支援B型)	○工賃から送迎のガソリン代の費用などと言われ、2~4割ピンハネされる。また、経営者から罵声も受けている。 検査に入つて欲しい。	施設から、申出人への天引き等の内容説明の状況を確認した。 施設からの事情聴取結果について申出人に伝えたところ、申出人から、何かあつたら再度電話するとの回答があつた。 その後連絡はなかつた。 運営適正化委員会は、施設に対して説明責任を果たすよう口頭で伝えた。
16	障害・本人 (就労移行 支援)	○職員から、利用者の悪口や他の職員の悪口を聞かせられ、精神的に傷つき利用を辞めた。 ・施設全体がもめ事ばかりである。結果の連絡は必要ないので、自分の自立を阻害した施設を注意して欲しい。	<事業所からの事情聴取> ・申出人は今でも時々遊びに来ている。  施設に対し、受容の心で対応していただきたいと伝えたところ、苦情は苦情として受け止め、改善できるところは改善していくかとの回答があつた。
17	障害・本人 (訪問介護 事業所)	○訪問介護に来る管理者が、他の利用者のことをいろいろ話す。訪問介護者は個人情報を漏らすことは許されないのではないか。	申出人に、介護従事者には守秘義務があることを話した。 運営適正化委員会から管理者に申し入れる旨話したところ、話すことは止めて欲しいと頑なに拒んだため、終了とした。
18	障害・本人 (訪問介護 事業所)	○優しい対応ができるケアマネに変えて欲しい。 ・新しく担当になったケアマネは、最初は優しかつたが、最近2、3回語気強くあたられた。	申出人から、役場に相談したところ、施設ともう少し話し合って、それでも嫌だったら再度相談したらよいのではないかと言われ、それが良いと思ったので、今回の相談は終わりにしたいと申出があつた。
19	障害・本人 (地域生活支 援セン ター)	○計画相談支援を受けているケアマネの不在が多く、電話してもなかなか返事がもらえない。	<事業者からの事情聴取> ・申出人とは、担当ケアマネが直接連絡を取っている。  申出人に対する親身な対応を依頼した。 申出人に施設と話をした旨を伝えたところ、内容を了解したとの返答があつた。
20	障害・本人 (社協)	○社協のホームヘルパーに灯油の購入を頼んだら、規則で灯油は危険物なので購入できないと言われた。	<社協からの事情聴取> ・最初から灯油は危険物であり購入はできないと話している。頼まれれば車から家屋への搬入は実施してきた。  申出人へ社協からの事情聴取結果を説明したところ、了解された。

平成26年度主な苦情と対応状況

NO	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
21	障害・本人 (就労継続 支援B型)	○工房で生きがいを持って働いていたが、特定の利用者と職員が言い争いになり、管理者が一方的に工房を閉鎖したが、納得できない。	管理者から、工房は継続が難しいと考え閉鎖したとの説明があったため、申出人への精神面のフォローをお願いした。その後、工房は再開された。
22	老人・家族 (訪問介護 事業所)	○訪問介護事業所に損害賠償の指導と処罰をお願いしたい。 ・利用者はコレステロールが高く、医師から油脂類の摂取は禁じられていたのに、油脂類の食事を食べさせられたため、脳内出血で死亡した。	申出人に、運営適正化委員会の役割を説明の上、損害賠償については法テラスを、施設の処罰については県長寿福祉課に申出することを助言したところ納得された。
23	老人・本人 (特養)	○利用料を二重に請求された。 ・支払済であったのに1年後に請求書が郵送されてきた。別人の利用料を引き落とされたり、祭りの参加費を二重に請求されることもあった。 ・結果連絡は必要ないので、今後の利用者のためにも苦情があつたことを伝えてほしい。	<事業所からの事情聴取> ・電算処理の手違いから謝って請求書を出してしまった。本人が接触を避けられているとのことで謝罪はできないが、今後管理を徹底していく。
24	老人・家族 (特養)	○特定の介助員の言動が親切でない。 ・トイレの介助を受けた際、オシッコを漏らしたことを笑われた。 ・申出人は、利用者から、介助員に対し悪者扱いしているといわれたと聞いた。	介助員の対応は不適切であり、当方から施設へ申し入れる旨を説明したところ、まずは施設のケアマネに相談し、うまくいかなかつたら再度連絡をくれるということになった。その後連絡はない。
25	老人・家族 (サ高住)	○管理者の心ない言葉遣いで傷ついた。 ・入所中の母がベッドから落ちたが、自分たちの責任ではないと言われた。 ・母が退所するとき、バスタオルが足りないと言ったところ、職員から心外だと言われた。	<事業所からの事情聴取> ・利用者がベッドから落ちた時の状況について説明したが、納得してもらえなかつた。 ・バスタオルについては、所在を確認したが、はっきりしなかつた。  申出人には、施設から電話で謝罪を行い、了解された。
26	老人・家族 (介護老人 保健施設)	○入院する前に預けておいた身の回り品を引き取りに行つたところ、既に処分されていた。 ・父は施設から病院へ入院し、そこで亡くなった。	<事業所からの事情聴取> ・職員が誤って他の人のものと一緒に捨ててしまったため、謝罪の上、金銭で弁償することで折り合いがついた。  運営適正化委員会は、施設に対し、金銭で片付かない場合もあるので、保管には細心の注意を払うよう要請した。
27	老人・代理 人(グループ ホーム)	○施設の金銭管理の権限はどこまであるものか。預けてある印鑑と通帳を使用する必要があり、一時的に持ち出しを求めたところ、色々言われ持ち出しに時間がかかった。本人の認知症状が進んだ時は通帳を解約するようにも言われた。	施設は、管理責任上、印鑑と通帳の持ち出しに万全を期したいとして時間がかかったものと考えられる。解約については、成年後見制度もあるので、本人、施設とよく話し合って欲しいと説明したところ了解された。
28	老人・家族 (特養)	○利用者が暴れたからと翌日呼び出され、病院入院か退所を迫られたので自宅へ戻したが、事前に説明もなく納得できない。 ・暴れた際、職員に携帯で現場の状況を撮影されたことは問題ではないか。	施設に対し事実関係の確認を行つた。 運営適正化委員会から、写真撮影は親族の了解を得る必要があつたこと、入所中に精神科との連携を図るべきであつたこと、事前説明が不足していたことを口頭で伝えた。 申出人から、他の施設に入所したので、苦情は終わりにしたいとの申し出があつた。
29	老人・家族 (グループ ホーム)	○母の様子がおかしいので救急車を呼ぶよう頼んでも、普通の状態であるとの理由で対応してくれなかつた。 ・救急車をタクシードライバーに呼ばないで欲しいとも言われた。 ・翌朝、施設は救急車を呼んで入院させた。	<施設長からの事情聴取> ・申出人が来た時には、救急車を呼ぶ状況ではなかつたが、翌朝発熱し念のため入院させた。  申出人へ、施設長の話を伝えたところ、ここ1か月で死亡するようなら法的措置をとる。苦情は終わりにすると申し出があつた。その後連絡はなかつた。
30	老人・その 他(特養)	○「自分でできることは自分でやれ」と威圧的に言われた特定の職員に恐れを感じている。 ・ショートステイの利用者から、①職員が利用者を見守らないで私語を交わしている、②ヒマがあれば喫煙に行く、③勤務中携帯をよくいじっている、との話を聞いた。	<事務長からの事情聴取> ・当該利用者のケアを、支援中心に変更したことの周知が徹底していなかつたため、再度周知した。 ・私語、喫煙、携帯の使用についても、極力控えることを全員に周知した。  申出人へ、改善対応を連絡したが返答はなかつた。

平成26年度主な苦情と対応状況

NO	種別・申出人 (事業所)	相 談 内 容	対 応
31	老人・職員 (老健)	○自分の意に沿わない職員に対する看護師長の対応がひどい。 ・施設長に話しても改善に努めてくれないので、職員が辞めてしまい、多忙を極め研修も満足に受けられない。 ・調査指導をお願いしたい。	本件は、運営適正化委員会で解決できる範囲を超えていたと思われる所以、県介護保険室や、労働基準監督署に相談して欲しい旨の説明したところ、他の者とも相談の上、県に相談してみるとの回答があり、電話を終了した。
32	老人・職員 (特養)	○前職に比較して職員の言動がひどく辞めることにした。 ・理事長が「新しい人に対して、なぜできないのか。」と訓示した時から、自分は皆から無視されるようになった。	申出人に、施設の対応がおかしければ改善を促すことはできるので、施設名を教えて欲しい旨話したところ、今回は話だけ聞いてもらえればよく、後日施設名も言うので、その時指導をお願いしたいとの回答があり、電話を終了した。その後電話はない。
33	老人・家族 (グループ ホーム)	○施設内でインフルエンザに罹患している人はいないのに、流行しているというだけで面会できないのは権利侵害に当たるのではないか。 ・何度かの交渉の結果会うことができたが、施設の対応はおかしい。	<管理者からの事情聴取> ・事前に連絡受ければ許可することで納得された。  運営適正化委員会から、流行時の面会遠慮についての更なる丁寧な説明と、職員教育に力を注いで欲しい旨依頼した。
34	老人・家族 (デイケ ア)	○利用者である母が、作業療法士が度々職員とトラブルを起こすので、利用に不安を覚えると言う。	<事務長からの事情聴取> ・利用者様に不安を与えてることは申し訳ない。早急に対応を考える。  施設から、作業療法士を解雇したとの連絡があった。
35	老人・友人 (老健)	○週1回面会に行っていたのに、看護主任から、利用者の感情が昂ぶっているので面会はできないと言われた。 ・施設に対し申出人自身が2週間ほど入院することを伝えてくれと頼んでいたのに、伝えていなかったのが原因ではないかと考える。	申出人に、施設の話を聞いてよいかと確認したところ、来週施設との話し合いがあるので、うまくいかない場合は再度連絡する旨の回答があり、電話を終了した。その後連絡はなかった。
36	児童・家族 (保育所)	○理事長の行動が保育園の運営に混乱を起こしている。 ・園長、副園長を異動させたり、辞めさせようとしたため、保護者会を巻き込む騒ぎに発展している。	運営適正化委員会から、理事長に対し、円滑な運営とともに保護者には納得いく説明を行うよう要望した。 来年度から休園することとなり、新たに別法人が保育所を開設することで問題が解決した。
37	児童・家族 (放課後 デイサービ ス)	○職員の対応に不満がある。 ・自分の子供が、子供同士の遊びで足指にケガをしたが、施設は保険の利用に消極的である。 ・ケガをした状況を聞いても、見ていないので分からぬと言うなど、見守りが十分でないと思う。	申出人に、施設からも話を聞き、適切な対応をお願いすることはできると説明したところ、事を荒立てたくないでの、自分で施設に話してみて、必要があれば再度連絡するとの回答があり、電話を終了した。その後連絡はなかった。
38	児童・家族 (保育所)	○保護者が園から会則も決算報告もない金銭を集めさせられるので、園長に改善を申し入れたところ、保護者が自発的に集め今に至っており園は関係ないと言う。 ・集めた金銭は、合宿や文房具の費用等に園側から支出を要請される。	昔からの踏襲ということでもあり、申出人だけでなく、他の人にも声をかけて一緒に園長に申し出てみては如何かと助言したところ、助言のとおりにしてみる旨返答があり、電話を終了した。
39	児童・家族 (保育所)	○来年度の保育園入所の募集があり、下の子どもの入園申込みをしたところ、園から預かれないと言われた。 ・送迎のバスが所定の乗降場所を行き過ぎて止まり、行き過ぎた場所から手招きされて乗った。手招きをして利用者を乗車させる対応ははおかしいと電話したところ、職員から「苦情ですか」と言われた。	<事業所からの事情聴取> ・園の規則で、バスのバックはできないことになっている旨説明したが理解を得られなかった。下の子の保育は諸般の事情から断った。  その後、申出人から、他の保育所に入れることになったので、苦情は終わりにしたいと申出があった。
40	児童・家族 (保育所)	○保育園の対応に納得できない。 ・おむつ交換を床に何も敷かないで行っている。 ・検査のための採尿できずに登園したところ、キットの予備があるのに、自宅に取りに行かされた。 ・保育時間について、運動会の準備の時は午前中で、お盆の時は午後3時で切り上げられた。	申出人に、施設へ話をするので施設名を教えて欲しいと話したところ、指導監督ができないのであれば、県、市に相談しているので、これ以上の関与は望まないと話され電話を終了した。

# 研修会報告

## 平成26年度 福祉サービス苦情解決研修会

講演 「苦情はよりよい支援や職場改善の第一歩」

講師 茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏

日時：平成27年3月3日（火）  
会場：茨城県立県民文化センター 大ホール

平成26年度

福祉サービス  
苦情解決研修会

期日 平成27年3月3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 『苦情はよりよい支援や職場改善の第一歩』 —利用者やご家族との関係構築とそのための職場づくり—  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长 竹之内 章代 氏
15:30	質 疑  閉 会

## 講師プロフィール

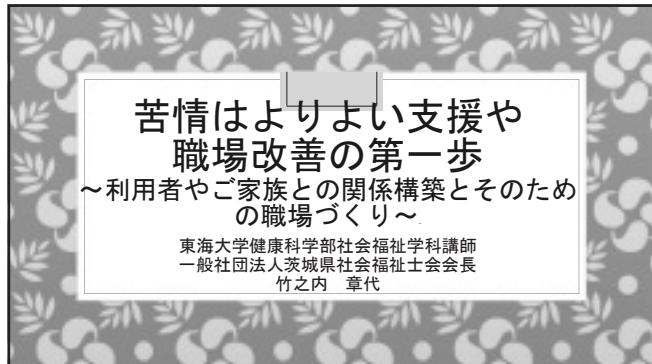
竹之内章代(たけのうちあきよ)

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长、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。



## 苦情とは？

- 苦情はクレームか
- 苦情はどんな時にでてくるのか
- そもそも苦情をなくすことはできる？

## 苦情対応の現状

- 苦情の件数は微増傾向
- 障がいがある人に関する苦情が増えてきている
- 内容として「職員の接遇」に関することが最も多い

## 職員の接遇とは

- 苦情の中での訴えは・・・  
職員のことばづかい  
利用者や家族に対する態度  
そもそも支援の質  
など

苦情として寄せられた事例から

どうして苦情になったか・・・

- 利用者や家族と職員など支援する側との思いがすれちがっている
- 同じ感情レベルで話がすすんでいる
- 支援者が立場の違いを理解せずに発言がなされている
- ⇒双方のコミュニケーションの不足  
支援する側の「支援」とは何かの理解不足

日常の支援での関係づくりがカギ

- 支援ではいかに利用者や家族と「信頼関係」を築くかが大切
- しかし、支援する側とされる側という区別には「上下関係」が付きまとつたため、信頼関係の構築には細心の注意を払うことが必要
- そのためには、日常的にかかわりあうこと、理解しようと努めることが必要になる

対人援助の基本的技術

傾 聽

- 「聞く」・・・hear 相手の話していることをそのまま受け取ること
- 「聴く」・・・listen 相手のことばや話していることだけでなく、そのことばを発している相手の真意やそこに隠された思いをききとること、心を傾けて聞くこと～傾聴

### 対人援助の基本的技術

#### 受容と共感

- 相手のあるがままをうけとめるとは、あるがままのその人を観る・聴くこと
- 共感的に理解することは、私たちと同じ一人の人間として相手をとらえること、同じ人間として感じること
- 相手の立場に立って、物事を観る・感じる・とらえること

### 専門的援助関係を構築するために

- 相手の立場を理解する=思いや心情の理解
- その人の今を見つめる、その人の過去を知る、その人の将来を見据える=時間軸の理解
- 信頼感や安心感のある関係づくり=秘密保持
- 一人の人間として尊重されているという感覚

### あらためて苦情をどうとらえるか

- 私たちの支援の在り方を見つめなおすチャンス
  - 日頃の当り前を疑う
  - 意思疎通はさまざまな方法を使ってできているか
  - 信頼関係はできているか
  - 説明責任を果たしているか
  - 小さな苦情がだせる環境があるか
- など

### 苦情解決の仕組みを点検する

- 苦情の有無…苦情がないことをどう評価するか
- 苦情の内容…
  - コミュニケーション不足？
  - 必要な説明は十分に行っているか
  - 職員の質の問題？
  - 利用者を理解するための研修や自己研鑽をする仕組みはあるか

## 苦情解決の仕組みを点検する

### 権利侵害?

- 他の援助方法はないかを検討しているか
- ヒヤリ・ハット事例の分析や事故の分析がなされていてその結果が職員で共有されているか
- 権利に関する研修など職員の意識付けをしているか
- 職員同士が言い合える関係が構築されているか
- 第3者委員の活用はされているか

## 苦情は良い現場をつくる第一歩

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

## 平成26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27年3月3日（火）13時30分～15時40分  
(受付：午後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 「苦情はよりよい支援や職場改善の第一歩」（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27年2月23日（月）までに、郵送  
又はファクシミリ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(241)1133 FAX 029(305)7194

- 10 その他 会場の駐車場は、駐車台数に限りがあります。当日は大変混み合う  
見込みとなっておりますので、乗り合わせのうえ来場されるか、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、  
予めご了承願います。

## 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	32
2 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	37
3 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業	44

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 12 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 12 年 6 月 7 日法律第 111 号）の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

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

なお、当該指針については、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

## 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

### (対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

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

### 1 苦情解決の仕組みの目的

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

#### (2) 苦情受付の報告・確認

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

#### (3) 苦情解決に向けての話し合い

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

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

ア. 第三者委員による苦情内容の確認  
イ. 第三者委員による解決案の調整、助言  
ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

#### (4) 苦情解決結果の記録、報告

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

ア. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。  
イ. 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。  
ウ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

#### (5) 解決結果の公表

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

### 2. 書類の整備

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

- ① 苦情受付書 [書式①]
- ② 苦情受付報告書 [書式②]
- ③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

### 3. 利用者への周知

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

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

- ①掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容（例） [別紙1]

[書式①]

**【秘】**

**苦情受付書**

(苦情受付担当者)

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ケアの内容に関する事項 ②個人の嗜好・選択に関する事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関する要望 ⑤その他( )					
申出人の希望等							
備考							
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[ ]						
申出人への確認	第三者委員への報告の要否			要 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	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 <input type="checkbox"/>	否 <input type="checkbox"/>	確認欄[ ]	

[書式①表]

相談記録	
想定原因	<input type="checkbox"/> 説明・情報不足 <input type="checkbox"/> 職員の態度 <input type="checkbox"/> サービス内容 <input type="checkbox"/> サービス量 <input type="checkbox"/> 権利侵害 <input type="checkbox"/> 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 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | (肩書)  |
| 2. 苦情受付担当者 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | (肩書)  |
| 3. 第三者委員   | (1)                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | [連絡先] |
|            | (2)                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | [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することができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

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

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

## 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業

### 第1種社会福祉事業

- 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する事業
- 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27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)

▶補償金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に応じて	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
初期対応費用	対物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
お見舞い等の各種費用	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
	身体・財物の損壊を伴わない經濟的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	初期対応費用(期間中)	500万円	500万円
	事故初期見舞費用(1名につき)	死亡 10万円 後遺障害 0.3~10級 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級 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)
	利用者傷害事故見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

保険期間 1年 質種級別 A級

## ▶年額保険料(掛金)

定員	基本補償(A型)
基本補償 A型	1~50名 35,000~61,460円 51~100名 68,270~97,000円
	以降1名~10名増ごと 1,500円

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 ●新設:信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

(1口まで加入できます)

▶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

保険期間 1年 質種級別 A級

▶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 (労働災害結合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

## ① 施設職員の傷害事故補償

(1口まで加入できます)

▶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

保険期間 1年 質種級別 A級

▶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:者5日勤務の場合)

## ① 施設職員の労災上乗せ補償

## ③ 施設職員の感染症罹患事故補償

●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一緒にして締結する団体契約「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害結合保険」「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、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  
TEL:03(3593)6824

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

(SJ08014-16349 2015.2.10作成)

平成27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		
	葬祭費用保険金 (特定感染症)	300万円(限度額)		
賠償責任保険 (対人・対物共通)	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円(限度額)	5億円(限度額)	

## 年間保険料

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(※) (基本タイプ+地震・噴火・津波)	430円	650円	

(※)天災タイプでは、天災(地震・噴火・津波)に起因する被保険者自身のケガを補償しますが、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  
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、転んでケガをして退院した。(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、誤って花びん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

(普通傷害保険、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)

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
	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(新設)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(新設)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。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

(普通傷害保険)

- ◆ 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!

● 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**

(引受損害保険会社) 損害保険ジャパン日本興亜株式会社  
TEL: 03(3593)6824

●この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一緒にして締結する団体契約です。

## 福祉サービス総合補償

(普通傷害保険、賠償責任保険、約定運行費用保険)

- ◆ 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!

取扱代理店  
**株式会社 福祉保険サービス**

Tel: 00-0013 東京都千代田区麹町3丁目3番2号 新麹町ビル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。)

## **平成26年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書**

平成27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