

令和3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22年が経過いたしました。

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

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

ここに、令和3年度における本委員会の活動の実績について、報告書にまとめましたので、ご報告申し上げます。

本委員会では、社会福祉事業を提供されている皆様と手を携えて、福祉サービス利用者が適切にサービスを利用できるよう、そして茨城県内の福祉サービスの更なる充実・向上に資するよう支援してまいりたいと考えておりますので、今後とも皆様のご協力をお願い申し上げます。

令和4年8月

社会福祉法人茨城県社会福祉協議会  
運営適正化委員会委員長 秋山 安夫

## 目 次

<b>1 委員会の構成</b> . . . . .	<b>1</b>
(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> . . . . .	<b>1</b>
(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> . . . . .	<b>2</b>
<b>4 会議・研修会の開催</b> . . . . .	<b>2</b>
(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> . . . . .	<b>3</b>
(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> . . . . .	<b>3</b>
<b>7 巡回指導事業</b> . . . . .	<b>4</b>
<b>8 福祉サービス利用援助事業実施状況調査事業</b> . . . . .	<b>4</b>
<b>9 受理した苦情案件の概要</b> . . . . .	<b>10</b>
(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> . . . . .	<b>20</b>
<b>参考資料</b> . . . . .	<b>29</b>

## 1 委員会の構成

(1) 運営適正化委員会委員選考委員会

(2) 運営適正化委員会

① 運営監視小委員会

② 苦情解決小委員会

## 2 委員会の構成委員

(1) 運営適正化委員会委員選考委員会の構成委員 6人

構成委員の所属等	氏名	属性（提供者・利用者・公益の別）
茨城キリスト教大学	池田 幸也	公益
茨城県民生委員児童委員協議会	倉持 嘉男	公益
茨城県老人クラブ連合会	伊藤 達也	利用者
茨城県手をつなぐ育成会	矢野 清	利用者
茨城県社会福祉法人経営者協議会	前島 守雅	提供者
水戸市社会福祉協議会	保立 武憲	提供者

(2) 運営適正化委員会の構成委員 8人

構成委員の所属等	氏名	属性（提供者・利用者・公益の別）
茨城県弁護士会	秋山 安夫	公益（法律）
茨城県ひたちなか保健所	牛尾 光宏	公益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公益
流通経済大学	村田 典子	公益
認知症の人と家族の会茨城県支部	宮原 節子	利用者
茨城県精神保健福祉会連合会	兼清 紀郎	利用者
茨城県老人福祉施設協議会	小林 正典	提供者
茨城県心身障害者福祉協会	中山 洋一	提供者

(3) 運営監視小委員会の構成委員 8人

構成委員の所属等	氏名	属性（提供者・利用者・公益の別）
茨城県弁護士会	秋山 安夫	公益（法律）
茨城県ひたちなか保健所	牛尾 光宏	公益（医療）
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公益
流通経済大学	村田 典子	公益
認知症の人と家族の会茨城県支部	宮原 節子	利用者
茨城県精神保健福祉会連合会	兼清 紀郎	利用者
茨城県老人福祉施設協議会	小林 正典	提供者
茨城県心身障害者福祉協会	中山 洋一	提供者

(4) 苦情解決小委員会の構成委員 4人

構成委員の所属等	氏名	属性
茨城県弁護士会	秋山 安夫	公益 (法律)
茨城県ひたちなか保健所	牛尾 光宏	公益 (医療)
茨城県社会福祉士会	竹之内 章代	公益
流通経済大学	村田 典子	公益

3 事務局 事務長・係長・主事・専門員 各1人 計4人

4 会議・研修会の開催

(1) 運営適正化委員会

実施時期	会議事項	会場	参加者
3. 6. 25	・ 令和2年度福祉サービス苦情解決事業実績について報告	県総合福祉会館	7人

(2) 運営監視小委員会

実施時期	会議事項	会場	参加者
3. 4. 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 ・ 契約締結審査状況報告	県総合福祉会館	8人
3. 6. 25	・ 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. 8. 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	オンライン	8人
3. 10. 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	県総合福祉会館	8人
3. 12. 17	・ 新規利用者の状況報告	県総合福祉会館	8人
4. 2. 25	・ 前回における説明案件の疑義に対する回答 ・ 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	オンライン	7人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会場	参加者
3. 4. 23	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
3. 6. 25	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	3人
3. 8. 27	・ 苦情相談事例の検討・報告	オンライン	4人
3. 10. 22	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
3. 12. 17	・ 苦情相談事例の検討・報告	県総合福祉会館	4人
4. 2. 25	・ 苦情相談事例の検討・報告	オンライン	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
3. 7. 13	運営適正化委員会 事業研究協議会	・ 動画配信 (6. 28~7. 13) ・ 情報交換会	オンライン	本会から 1人

3.10.8	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報交換</li> <li>①事業者に対する「申入れ」の扱いについて</li> <li>②コロナ禍後の運営適正化委員会の開催方法について</li> <li>③相談先としての行政と運適の関係</li> <li>④苦情解決巡回指導について 等</li> </ul>	オンライン	本会から 3人
3.10.28	運営適正化委員会 事業相談員研修会	<ul style="list-style-type: none"> <li>動画配信（10.28～11.11）</li> </ul>	オンライン	本会から 1人
4.2.25	運営適正化委員会 連絡会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営適正化委員会の役割について</li> <li>運営適正化委員会における苦情受付・解決状況の概要について</li> <li>運営適正化委員会に寄せられる苦情について</li> <li>意見交換</li> </ul>	オンライン	17人
4.3.2	福祉サービス苦情 解決研修会	<ul style="list-style-type: none"> <li>講演 「よりよい支援を支える権利擁護」 講師：茨城県社会福祉士会 会長 竹之内 章代 氏</li> </ul>	オンライン	266台 会場3名

## 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 324月号（令和4年1月5日発行）に掲載

## 6 研修事業

福祉サービス苦情解決研修会

会場：Zoomによるオンライン配信

開催日：令和4年3月2日（水）

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等（苦情解決責任者、苦情受付担当者等） 266台接続、会場参加者3名

内容：講演「よりよい支援を支える権利擁護」

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

新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。

## 8 福祉サービス利用援助事業実施状況調査事業

### 【調査先】

訪問調査：結城市社協・常総市社協・取手市社協・守谷市社協・坂東市社協  
稲敷市社協・河内町社協・八千代町社協・五霞町社協・境町社協  
利根町社協

書面調査：県内44市町村社会福祉協議会

### 訪問調査の概要

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

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

令和3年11月 2日 取手市社会福祉協議会（宮原委員）

令和3年11月 5日 常総市社会福祉協議会・坂東市社会福祉協議会（兼清委員）

令和3年11月18日 守谷市社会福祉協議会

令和3年11月25日 稲敷市社会福祉協議会（牛尾委員）

令和3年11月30日 五霞町社会福祉協議会・境町社会福祉協議会（小林委員）

令和3年12月 3日 結城市社会福祉協議会・八千代町社会福祉協議会  
（秋山運営監視小委員会副委員長）

令和3年12月 7日 河内町社会福祉協議会・利根町社会福祉協議会（小林委員）



## 日常生活自立支援事業実施状況調査結果

令和3年11月2日（火） 10：30

### 取手市社会福祉協議会

- 実施体制、相談、契約状況等について
  - ・専門員4名（内1名支所）、生活支援員13名。
  - ・専門員による直接支援については、生活支援員へ引き継ぐことが難しい場合である。
  - ・事務局長の役割は、金銭の出し入れ確認、公印の管理、ケース記録の定期的な確認などである。
  - ・社協として年2回、市会計管理者と評議員による外部監査を受けており、日自も会計書類等のチェックがされている。
  - ・成年後見制度を16名が利用しており、当該制度の利用は進んでいる。
- 日常的金銭管理について
  - ・利用者の通帳及び個人の届出印が同じ場所に保管されているので、不正防止やリスク管理等の観点から、それぞれ別の場所で保管するよう依頼した。
  - ※通帳と届出印について、別に保管するよう改善した。

令和3年11月5日（金） 10：30

### 常総市社会福祉協議会

- 実施体制、相談、契約状況等について
  - ・専門員2名、生活支援員11名。
  - ・課題として、支援員の配置に地域差があり、また、男性支援員の確保が必要と感じている。
  - ・研修について、支援員向けに意見交換会やケース記録等の記載方法等の研修を行い、支援員が統一した業務をできるようにしたい。
  - ・支援計画について年1回見直しをしているが、計画変更がない場合でも、その旨をケース記録等に記載するよう依頼した。
  - ※支援計画についてケース記録を点検し、結果を記載するよう改善した。
- 日常的金銭管理について
  - ・現金と通帳を半年に1回、事務局長と職員と一緒に現物確認を行っている。
  - ・同じ引き出しの中に、通帳と個人の届出印を保管している。不正防止やリスク管理等の観点から、それぞれ別の場所で保管するよう依頼した。
  - ※通帳と届出印について、別に保管するよう改善した。

令和3年11月5日（金） 14：00

### 坂東市社会福祉協議会

- 実施体制、相談、契約状況等について
  - ・専門員1名、本所、支所に日自担当が各1人、生活支援員が1名。
  - ・利用者は14人。本所担当が7名、支所担当が4名を担当。
  - ・支援計画の見直しは半年に1回行っており、計画に変更のない場合も更新日を入れた計画書を利用者へ渡している。

●他機関、他施設との連携について

- ・地域の病院、行政、ケアマネ等と連携を図っている。

令和3年11月18日（木）10：30

**守谷市社会福祉協議会**

●実施体制、相談、契約状況等について

- ・専門員2名、生活支援員6名。
- ・専門員による直接支援は、支援員に引継ぎができるまでの間である。
- ・専門員の業務負担について、兼務している事業に手が回らなくなる場合もある。
- ・事務局長の役割は、金庫・書庫の鍵、公印の管理、金銭の確認、ケース記録を定期的に確認するなどである。
- ・支援計画について、3ヶ月に1回行っている。計画に変更のない場合でも、ケース記録にその結果を記載している。

●日常的金銭管理について

- ・年1回、貸金庫内の現物を取り出し、事務局長が現物確認を行っている。
- ・利用者の現金をおこづかい帳で管理しているケースがあり、結果、一定の金額を貯めることができ、本人の自立へ繋がっている。

●苦情受付状況

- ・今年度2件あったが、解決済み。
- ・社協出入口に運適ポスターと通知の掲示がされていた。

令和3年11月25日（木）10：30

**稲敷市社会福祉協議会**

●実施体制、相談、契約状況等について

- ・専門員1名、生活支援員6名。契約件数が増えたため、1名支援員を増員。
  - ・専門員は臨時で支援に入るのみで、直接支援はない。
  - ・事務局長は、支援のつど、ケース記録の確認や通帳現物と残高の突合等を行っている。
  - ・支援計画について、3ヶ月に1回行っている。計画に変更のない場合でも、その結果をケース記録等に記載しておくよう依頼した。
- ※支援計画について、結果を記載するよう改善した。

●日常的金銭管理について

- ・「金銭取扱票」は次長の管理。事務員が利用者に必要な金額と通帳残高を記載し、次長が払戻額と現物の通帳残高を突合している。同票に通帳の出し入れ時刻を記載している。

●普及啓発について

- ・3年ほど前に独自にポスターを作成、病院や福祉事業所等関係機関へ配布。また、同内容のチラシを作成し、民生委員の集まりで配布をしている。

●個人情報の管理について

- ・紙媒体は鍵付キャビネットに保管、データはパソコンへ保存しているが、データについては全職員が閲覧できる状態である。

運適委員から、極秘にすべき内容については関係職員のみ閲覧可能とするなど、個人情報の管理

について、工夫する必要のあることが、助言された。

令和3年11月30日（火）10：30

**五霞町社会福祉協議会**

- 実施体制、相談、契約状況等について
  - ・専門員2名、生活支援員3名。契約件数は4件で、内2件を専門員が直接支援をしている。
  - ・地域的な特徴として行政区の結びつきが強いことから、日自の利用があまりないのかもしれないとの話があった。
  - ・利用者のみでなく、家族全体の支援が必要なケースがある。
- 日常的金銭管理について
  - ・日自の通帳と届出印について、日自用の金庫と一緒に保管しているので、不正防止やリスク管理の観点から、保管場所は別にするよう依頼した。
  - ※通帳と届出印について、別に保管するよう改善した。
  - ・「通帳出し入れ管理簿」について、過去に作成していたが、現在は作成されていないため、管理簿を作成し記録をするよう依頼した。
  - ※「通帳出し入れ管理簿」を作成し、2名で通帳の出し入れの確認を行うよう改善した。
- 他機関との連携について
  - ・地域包括支援センター、古河市の障害者支援事業所、県西県民センター等と連携を図っている。

令和3年11月30日（火）14：00

**境町社会福祉協議会**

- 実施体制、相談、契約状況等について
  - ・専門員2名、生活支援員4名。契約件数は22件。
  - ・専門員による直接支援はあるが、支援員のみで活動できるよう徐々に移行している。
  - ・利用者の意思により契約解除となったケースがあるが、解約後も福祉サービスが途切れることはなかった。
- 日常的金銭管理について
  - ・一人の役職員が専門員を兼ねており、役職員として社協金庫の鍵を、日自担当として利用者の届出印をそれぞれ管理している。内部けん制の観点から、届出印を別の職員が管理するなど工夫をしていただくよう、依頼した。
  - ※利用者の届出印について、別の役職員が管理するよう改善した。
- 書類等預かりサービスについて
  - ・年金証書について、社協の金庫に入れたままにしているので、現物確認を複数の職員で実施したほうがよいことを伝えた。
- 個人情報の管理について
  - ・USBを使用していることから、管理には十分気を付けるよう伝えた。

令和3年12月3日（金）10：30

**結城市社会福祉協議会**

- 実施体制、相談、契約状況等について

- ・専門員1名、副担当1名、生活支援員5名。契約件数は9件。
- ・運適委員から、普段から困難な事例などの情報を収集しておく、マニュアルを作成しやすく、研修時などに活用できるのではないかと話があった。
- ・社協から、各社協共通のケース記録管理システムがあるとよいとの話があった。

●苦情受付体制について

- ・運適委員から、利用者のちょっとした不満は支援員に聞いてもらうなどの体制ができるとよい、また、苦情に特化した第三者委員を交えた集まりがあるとよいとの話があった。

令和3年12月3日（金）14：00

八千代町社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

- ・専門員1名、生活支援員が2名。現在、支援員は登録のみ。
- ・地域の特徴として、八千代町は同居率が高いため、親族が家族の世話をしていることが多く、日自の利用はあまりない。
- ・町内にある常陽銀行で窓口での払戻しができなくなったため、町外の常陽銀行へ行く必要がある。

●日常的金銭管理について

- ・事務局長による金庫内の現物確認を年1～2回実施している。

令和3年12月7日（火）10：30

河内町社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

- ・専門員1名、生活支援員2名。専門員による直接支援はない。
- ・契約件数は2件。家族が親族の世話をしていることが多い地域性のため、契約数は少ない。
- ・県の契約審査会や成年後見制度へ移行したケースはない。
- ・ケース記録について、随時回付をし、事務局長の確認を得ている。
- ・支援計画について、見直しの結果計画に変更のない場合でも、その旨をケース記録等に記載し、実施したことがわかるようにしておくことを依頼した。
- ・電子マネーを使用している利用者がある。少額の使用であるが、使いすぎないように注視している。

●日常的金銭管理について

- ・通帳出し入れ管理簿について、担当のみの押印であったので、通帳管理者である次長に押印をもらい、記録を残しておくよう依頼した。

※通帳出し入れ管理簿に責任者欄を追加し、次長に押印をもらうよう改善した。

●個人情報の管理について

- ・電子データについて、USBを使用していることから、パスワード付きのものや、鍵のかかる場所へ保管するなど、個人情報の流出防止等に留意することを依頼した。

※USBを鍵のかかるロッカーへ保管するよう改善した。

令和3年12月7日（火） 14：00

利根町社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

- ・専門員2名、生活支援員が3名。
- ・利用者は8名。支援員では対応が難しいなどの利用者を、専門員が5名直接支援している。相談は、認知症の方の割合が比較的高い。
- ・支援計画について、見直しの結果計画変更のない場合でも、その旨をケース記録等に記載し、実施したことがわかるようにしておくことを依頼した。
- ※支援計画について、結果をケース記録に記載するよう改善した。
- ・町外の金融機関での払戻しがある場合は、利用者の承諾を得て交通費をいただいている。

●日常的金銭管理について

- ・金銭の払戻しについて、事務局長と職員で確認をしている。
- ・通帳、届出印については、別の金庫へ保管している。また、公印については、事務局長が確認の上押印し、事務局長不在時は、会計担当者か専門員以外の職員が押印するなどしている。

## 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			13	2			13	2
5月			7	3			7	3
6月			14	3			14	3
7月			15	5			15	5
8月			12	7			12	7
9月			7	3			7	3
10月	1		8	5		1	9	6
11月	1		18	2			19	2
12月			13	3			13	3
1月			8	4			8	4
2月	1		12	2			13	2
3月			12	5			12	5
合 計	3		139	44		1	142	45

### 種別・苦情申出人の属性

	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
高齢者	5		26	6			4	3	2	3	37	12
障害者	46	11	26	2			3	7	3	5	78	25
児 童			11	1				5			11	6
その他	15		1	1					1		16	2
合 計	66	11	64	10			7	15	5	9	142	45

※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	意見・要望	
高齢者	① サービス内容(職員の接遇)	22	12	10						1
	② サービス内容(サービスの質や量)	4	3	1						1
	③ 利用料	2		2						
	④ 説明・情報提供	4	2	1			1			2
	⑤ 被害・損害	1	1							
	⑥ 権利侵害	2		2						
	⑦ その他	6	5				1			8
障害者	① サービス内容(職員の接遇)	50	27	19			4			8
	② サービス内容(サービスの質や量)	7	5	2						1
	③ 利用料									
	④ 説明・情報提供	2	1	1						1
	⑤ 被害・損害	4	2	1			1			
	⑥ 権利侵害	7	3	2			2			1
	⑦ その他	4	2	1					1	14
児童(保育所を含む)	① サービス内容(職員の接遇)	4	3				1			
	② サービス内容(サービスの質や量)	2	2							
	③ 利用料									
	④ 説明・情報提供									
	⑤ 被害・損害	1	1							
	⑥ 権利侵害	3	1	2						
	⑦ その他	1		1						6
その他	① サービス内容(職員の接遇)	12	5	5			2			
	② サービス内容(サービスの質や量)	1	1							1
	③ 利用料									
	④ 説明・情報提供	1		1						
	⑤ 被害・損害									
	⑥ 権利侵害	1		1						
	⑦ その他	1					1			1
合計	① サービス内容(職員の接遇)	88	47	34			7			9
	② サービス内容(サービスの質や量)	14	11	3						3
	③ 利用料	2		2						
	④ 説明・情報提供	7	3	3			1			3
	⑤ 被害・損害	6	4	1			1			
	⑥ 権利侵害	13	4	7			2			1
	⑦ その他	12	7	2			2		1	29
合計		142	76	52			13		1	45

(3) 主な苦情と対応状況

	種 別	相 談 内 容	対 応
1	高 齢 ④	○3ヶ月後に退所してほしいと言われた。 利用者は、2回の転倒後に介護が必要となり、事業所から介護付きの施設を探し、3ヶ月後には退所してほしいと言われた。介護度は2であるが、新しい事業所の情報がつかめず、時間ばかりが早く経ってしまうと思い、不安になった。	現在利用している事業所の入所条件を確認し、転倒後介護が必要と事業所が判断していることから、介護度が変わることが考えられ、ケアマネに相談する必要があると話した。ケアマネにはまだ時間があるので、利用者と家族の意向を話し、次の事業所を探してほしいと伝え、終了した。
2	高 齢 ⑤	○高額療養費のお知らせを長期間渡されなかった。 事業所の退所時、高額療養費の書類が事業所に留め置かれていたことが判った。市に問い合わせると、2年分は給付申請が可能であるが、それ以前の数年分は失効するとのことだった。申出人が代表者に話すと、不足分は返金するとのことだったが、その後連絡がなく、代表者とは連絡が取れない。	申出人が運適に希望する事を確認すると、運適から代表者に申出人に連絡するよう伝えてほしいとのことだった。 代表者に申出人の意向を伝えた。代表者から、事務局の落ち度を認め、返金をすると申出人に伝えたが、申出人の口調から問題が広がる懸念があり、今後弁護士が代理人になり申出人に連絡することになっている。 申出人は、連絡が途絶えていることに不安を感じていると伝えると、代表者から本日中に連絡を入れるとの返答があり、その後申出人に報告し、終了した。
3	高 齢 ②	○ヘルパーが契約どおりに仕事をしない。 利用者は一人暮らしで、食事作りのサービスを利用していた。午後1時間で契約していたが、ヘルパーが午前中に来るなど、時間どおりでなく、滞在時間も短い時があった。通常申出人が食材を用意し、買い物へ行けない時は、ヘルパーに依頼できると聞いたが、申出人の希望が通らないことが多く、結局利用をやめることにした。事業所は利用者に寄り添ったサービスをしてほしい。	申出人は利用をやめるので、事業所へは話をしなくてよいが、記録は残してほしいとのことだった。 新たな事業所を探すための相談窓口について質問があり、市へ相談し、ケアマネなどの情報を得てほしいと伝え、終了した。
4	高 齢 ①	○突然退所するように言われたが、最後まで利用者家族の状況に合わせた対応をしてほしかった。 県外在住の申出人は、入所時の職員の気遣いに信頼を強くし、看取りまでお願いしたいと考えていた。利用者は要介護4で、誤嚥性肺炎で入院し、回復後事業所に戻り、再度同疾患で入院している。施設長から、退院の目途が立たないため退所してほしいと言われ、主治医に相談し、病院のCWに申出人宅近くの施設を調べてもらっている。ケアプランを立てているケアマネの名前も判らないし、3年位押印をしていない。過去の施設内の事故に関し説明がされないままであった。	事業所の苦情解決体制を確認したが、申出人は全く知らないとのことだった。申出人の意向をたずねると、運適から事業所に実名で苦情内容を伝えて欲しいとのこと。 事業所に連絡し、対応を依頼し、その後理事から報告があった。申出人等と話し合いをし、認識のずれがあった事がわかり、過去の事故等の検討事項については今後申出人と連絡を取り、対応することとなった。事業所の苦情解決体制を申出人が分からなかったことに対し、今後何らかの対応の必要姓を感じているとことが話され、終了した。
5	高 齢 ①	○家族から引き継いだケアマネとの関係が悪く、ケアマネを変更したい。 利用者は、圧迫骨折で入院となったが、介護サービスを利用し、健康を取り戻しつつある。ただ、デイケアへ行く当日の朝、拒否が激しくなり、その時ケアマネが申出人の生活時間に関係なく、「どうかしてほしい、薬を増やしてほしい」と連絡をしてくる。 家族が契約し、家族から利用者等の欠点ばかり聞かされていたケアマネは、利用者や申出人に対し寄り添いが少ない。ケアマネを変更したいが、利用者は訪問介護事業所を変更したくないと言う。	ケアマネの役割を話し、変更の流れについて情報を伝えた。今後ケアマネとの話し合いでは、申出人の状況や利用者の健康状態等を話し、家族の状況に添ってケアプランを作成してほしいこと、訪問介護事業所は変えたくないと言う利用者の意向を明確に伝えることが肝要であると話し、終了した。



	種 別	相 談 内 容	対 応
6	高 齢 ④	○利用者が意識不明となり、事業所から救急搬送されたが、事業所の詳しい説明がなかった。 利用者は訪問介護利用後、要介護5判定時事業所に入所した。その後利用者から事業所の苦情を聴き、また面会時、目やにや腕の痣が見られ、事業所の対応に疑問を感じていた。入院となった経緯について、文書で説明を求めると、介護記録を開示されることとなったが、拒否された書類もあった。今回の入院の原因が「常在菌」によるものと判ると、施設長から事業所には非がないような言い方をされた。	申出人が事業所に対する調査を希望していることから、調査権のある国保連の情報を伝えた。申出人から、書類を持って相談してみるとの返答があり、終了した。
7	高 齢 ⑦	○事業所は、保証人以外の家族にも利用者の情報を伝えられるようにしてほしい。 保証人である兄弟との不仲が深刻化し、申出人が利用者（親）の健康状態を知りたいと思っても、事業所は兄弟の許可が必要であると言い張り、入所中の親の様子が判らない。親が死んだ時にだけ対応するのでは、遅すぎる。生きているうちに、事業所は保証人以外の家族にも親の情報を伝え、会えるようにしてほしい。	保証人以外の家族に利用者の情報を伝える事は、事業所の判断であると伝えた。申出人は制度に組み込んでほしいと考えているのこと。 運適の役割を伝え、制度に関しては役割の範疇を超えると伝え、終了した。
8	高 齢 ①	○利用者の転倒時職員が対応しない。 利用者の転倒やトイレ介助、認知症の方への対応に、職員は何もしない。ケアマネに相談しても、当事業所は「そういう所」と言われ、方針が合わないのなら他の施設に移るように勧められる。申出人は、介護事業所として利用者が安心して利用できるよう、利用者の身近で見守りをしてほしいと思っている。大きな事故が起きないと何も変わらないのだろうか。	事業所に、匿名の相談があったことを伝え、事業所の苦情解決体制について確認した。 電話対応者から苦情受付担当者、解決責任者は設置しており、広報については不明との話があった。事業所は介護度に添った体制であり、契約時利用者のニーズを確認しサービス内容を判断しているとのこと。 申出人は、利用者が安心して利用できるよう、利用者の身近で職員の見守りを希望していると伝え、対応者から利用者の意見として受け取り、苦情解決体制の周知には早急に対応したいと返答があり、終了した。
9	高 齢 ①、⑦	○コロナ対策に対し、事業所の危機管理の甘さを感じる。 申出人が送迎時立ち会っていると、運転手がマスクを着けていなかった。数日後事業所から、職員にコロナ感染症陽性者が出たため、「念のため、PCR検査を受けて下さい」と言われたが、申出人は「念のため」という言葉から危機感が伝わらず、すぐに検査に行かなかった。結果として、利用者や家族が感染した。職員の陽性が判っても、利用者に検査するようはっきりと伝えない事業所の対応に憤りを感じる。	コロナ感染症への対応に関し、各事業所で危機管理対応マニュアルが作成されていると伝えた。 申出人は、事業所に対し運適からの対応は求めないが、事業所の危機管理の欠如による、利用者や利用者家族への現実的な影響を記録に残してほしいとの要望があり、終了した。
10	高 齢 ①	○ケアマネが見つからず、自己プラン作成を進めたいが市の対応が遅い。 親Aは脳梗塞で退院後ケアマネのケアプランにより福祉用具のベッドを利用している。親Bは精神疾患があり、福祉サービスで不満があると、毎月の書類の押印を拒み、ケアマネに大声で暴言を吐いた。ケアマネは市に相談し、最終的にケアマネとの契約は解除された。申出人は、県に相談し自己プランについて情報を得、市担当者に伝えると、待つてほしいと言われ、その後連絡がない。	申出人の了解を得、市に事情聴取し、申出人家族の窮状に対し具体的で早い対応の必要性を確認し、申出人の意向に添い自己プランの申請を進めていただきたいと伝えた。 担当者から、申出人と親Bの精神状態による対応の難しさが話されたが、申出人に進捗状況だけでも伝えていただきたいと話し、了解された。 その後申出人に報告し、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
11	高齢 ①	○居宅介護支援事業所と契約を交わしたが、1ヶ月近く経っても連絡がない。 運適から内容の確認をお願いしたい。	事業所に連絡をすると担当者から、申出人はキーパーソンではあるが、遠方に住み、連絡が取りにくいとのことだった。入浴に関する医師の指示書が必要だったため時間を要し、その後訪問介護が行われたが、すぐに利用者の体調が悪化し、緩和ケアに入院となった。利用者の介護保険の認定は下りていない状況である。 運適から、時間を要した事情等を申出人にわかりやすく説明していただきたいと伝え、終了した。
12	高齢 ①	○ケアマネが自宅を訪問せず、ケアプランも見せてくれない。 利用者は、2年前から週1回デイサービスに通所している。ケアマネは、利用者宅近くに住む知人であるが、自宅を訪問せず、利用者に出会ったことがない。ケアプランを見せられたこともなく、子である申出人に押印だけを要求してくる。ケアマネの対応に問題は無いのだろうか。	一般的な流れを説明し、制度に添った対応が求められると伝え、ケアマネの事業所を確認し、市担当課へ相談してみるように話し、終了した。
13	障害 ①	○奇声を上げる利用者に職員が対応せず、事業所に行けない。 利用者の中に1日中、大部屋で奇声を上げている人がいるが、職員が制止しない。2ヶ月間そのような状況であり、大声の影響から仕事ができないと思うと悩んでしまう。 申出人は個室を利用しているが、職員が見回りをしないので、個室で具合が悪くなくても気づいてもらえない不安もある。	運適への要望は、奇声を上げる利用者への対策と個室の見回りを実名で事業所に伝えて欲しいとのことだった。 事業所に連絡をしたところ、申出人の個室にドアはないが暖簾で仕切りをしており、各利用者への配慮はしている。知的障害のある利用者への配慮を止めることは難しいと考えるが、申出人の要望は受け止めるとの返答があった。 その後申出人に報告し、終了した。
14	障害 ④	○作業所に行きたい。 申出人は身体障害2級で杖歩行である。作業所に通いたいと思い、事業所を見学したが、その後の連絡がなく1ヶ月が経ってしまった。自宅で内職をしている両親は、申出人が両親と仕事をするのを強く望んでいる。市障害福祉課に相談すると、職員は家族側に立った対応をした。申出人は作業所に通いたい、どうしたらいいのだろうか。	福祉サービス利用にあたっては、相談支援事業所計画相談員が関わっていることを確認し、計画相談員への相談を勧め、終了した。
15	障害 ①	○利用者との関係で退所したが、トラウマになっていることを事業所に伝えて欲しい。 元事業所では、室内の仕事を担当したが、ある利用者の体臭がきつく、大声で話すため申出人は気分が悪くなり、他の利用者と共に職員に相談したものの対応がなく、申出人は我慢を強いられた。主治医に相談すると休養と服薬を勧められ、結局事業所を退所し、休養後別の事業所に通所している。数年が経過したが、トラウマになり、社交不安障害等になった。	事業所に連絡し、申出人の相談内容を伝えると担当者から、事業所として苦情を聴き、どのように対応したらいいのかと質問があった。 事業所の苦情解決体制を確認すると、受付担当と責任者は兼任で、第三者委員は設置していないとのこと。 運適から、ポスターなどで苦情解決体制を利用者すべてに周知すること、利用者の意見や苦情に対し可能な限り即座に対応すること、その後の経過を公表することを助言し、また、相談を受けた時の職員と利用者の関係が重要であると伝えた。 上司に話を繋げ、対応を検討したいとの返答があり、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
16	障害 ①	○事業所の家族への対応に疑問がある。 利用者は事業所の送迎車で通所している。年度末に管理者が急に退職し、事業所は落ち着かない状況となった。今週の利用日に、時間になっても送迎車が来ず、電話をしたが留守電だった。緊急時の連絡先が知らされておらず、前にも連絡ミスで平日に待ちぼうけをしたことがあり、変更等については直接家族に知らせしてほしいとお願いしていた。他にも相談したいことがあるので、連絡をいただきたい。	申出人に連絡したが応答がなく、その後申出人から連絡があった。 事業所から、何事もなかったかのように電話が入り、謝罪され、事情を聴くと、事業所は休みであったとのことだった。前日の迎えの時、職員と会っていたのになぜ一言声をかけてくれなかったのかと思った。話をしたら、気持ちが落ち着いたので、事業所の様子をもう少し見ようと思うとのことだった。 傾聴し、終了した。
17	障害 ①	○周囲から取り残されていると感じ、利用を辞めたい。 申出人は発達障害で入院治療の後、事業所を利用している。職員から、まだ、就職には程遠い、焦るなど言われ、周囲は楽しそうに話しているのに、職員から誰とも話すなど言われた。自分の受け止め方に問題があるのかもしれないが、周囲から取り残されているように感じ、また、職員からは無視をされているように感じ、死にたいくらいな気持ちになる。	傾聴し、運適への要望を確認したところ、今日は話を聞いてもらうだけでよいとのことで、終了した。
18	障害 ⑥	○利用者の個人情報を出している事業所を指導してほしい。 事業所の代表者や居宅介護事業所のヘルパーが、申出人の個人情報を漏らしている。行政にも相談した。ヘルパーは、申出人が障害福祉サービスを利用していることを、申出人が知られたくない親戚宅で話をしてきた。事業所を指導してほしい。	運適の役割を伝えたが、申出人は事業所を指導してほしいと繰り返した。事業所の苦情解決体制について情報提供し、行政に再度相談するように助言し、終了した。
19	障害 ①	○障害に添った対応ができない事業所は、処罰を受けてほしい。 利用者は鬱状態が続いた後、最近では障害福祉サービス利用に前向きな気持ちになっていた。ところが計画相談員は、利用者と話している時突然電話を切り、自宅玄関に現れ、座り込み、大声で利用者の目を見ないで話し、落とした書類も拾わず帰ってしまう等、支援者として不適切な対応をしたため利用者は全くやる気を失ってしまった。事業所は、一人の相談員だけで数年運営しているとのことだが納得できない。	運適の役割を話したが、申出人は事業所に対する指導を強く求めたいとの意向を話したため、指導は市または県が担当していると伝えると、市に相談してみると言われ、終了した。
20	障害 ①	○在宅就労時の経費等についての説明が不十分であり、調査をお願いしたい。 新型コロナウイルス感染症蔓延防止による緊急事態宣言発令に伴い、事業所から在宅勤務を勧められたが、勤務形態を変更する際の法律的手続き、経費等についての説明がなされていない。厳正なる調査を希望する。	事業所に連絡し、事業所の在宅勤務移行に対する対応を確認した。担当者から在宅勤務が可能な人に提案し、利用者の意思、環境を重視し、個別に確認している。在宅勤務が決まった段階で、本人に直接詳細を説明する。強制はしておらず、通所希望の方は通所も可能であるとのことだった。 話だけの提案であっても、利用者には勤務環境等の変化に戸惑う方もおり、書面を配布する等利用者に分かりやすく配慮し対応していただきたいと伝えると、わかりましたとの返答があった。 その後、申出人に報告し、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
21	障害 ①	○計画相談員は障害に添った対応をしてほしい。 申出人は、就労継続支援 A 型事業所利用にあたり、市指定特定相談支援事業所のリストから計画相談員を選び、相談している間に計画相談員に対し強い信頼を感じるようになった。ところが A 型事業所を利用中、若い指導員に上から目線の対応をされ、計画相談員に話したところ、計画相談員は「そのくらいで参っているのでは」という表現をした。その言葉で計画相談員との信頼関係が崩れてしまった。	運適の役割を説明したが、申出人は相談支援事業所に対する指導を強く希望するとの意向があり、市が相談窓口であると伝えた。その後申出人からのメールを受理し、計画相談員に対する苦情が繰り返された。相談支援事業所の重要事項説明書の一文には、「利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、公正中立なサービスの提供に努める」と明記してあったので、非常に残念で悔しくてならないとのこと。運適に求める事を尋ねると、特に求める事はないとのこと、終了した。
22	障害 ①	○事業所内での喧嘩を思い出し、恐怖やつらい思いが消えず、職員は気持ちを理解してくれない。 1 年位前他の利用者からいじめを受けた。申出人が利用者 A の悪口を言ったと、利用者 B が周囲に言いふらし、話を信じた利用者 A がみんなの前で申出人を怒鳴りつけ、椅子を持ち挙げ、ぶつけようとした。その後、2 人から謝罪されたが、申出人は傷ついた。現在もその気持ちが消えず職員に話したが、職員は「終わったことを蒸し返さない方が良いですよ」と言い、申出人の気持ちを受け止めない。	傾聴し、運適に求めることを聞いたが、現在もつらい思いから解放されず、どうしていいかわからないが、話を聴いてもらい少し落ち着いたので、とりあえず様子をみると話され、終了した。
23	障害 ①	○サ管責の対応が厳しく、誰にも相談する事ができない。 申出人は、精神障害がある。最近モニタリングがあり、契約を更新したばかりであるが、サ管責の一生懸命さが時に厳しく感じられ、監視されているようである。運適から管理者にサ管責の対応が、申出人や他の利用者を心理的に追い詰めていることを匿名で伝えて欲しい。事業所の電話にはサ管責が常に出るので、申出人が特定されないように伝えて欲しい。	管理者に連絡し、精神障害のある利用者への支援を確認し、サ管責の一生懸命さが反って利用者を追い詰めること話す申出人に対し、配慮ある対応を依頼した。 その後事業所から、申出人の就労継続の意思表示があった事、運適に連絡した後の気まずさ等の報告があり、最終的に申出人が事業所に相談せず、運適に相談したことに対し謝罪し、現在申出人は問題なく就労しているとのこと。 運適の役割を確認し、申出人が運適に相談したことに謝罪する理由はないと伝えた。一義的には事業所内での相談が求められるが、そのためには利用者が職員に相談しやすい環境を作ることが重要になると伝え、終了した。
24	障害 ②	○面接時、生ものが苦手であること、骨折しやすいことを伝えたが、事業所の対応に配慮がない。 レクリエーションの日は特別食であるが、利用者が苦手なメニューがあり、弁当持参も考えたが、結局休んでしまった。今月も生もの等のメニューが予定されている。また、利用者がバスに乗車時転倒し、ズボンに穴が開き、擦り傷になっていたが、職員は誰も気付かなかった。利用者はコミュニケーションが苦手で、申出人が連絡帳に記したが、職員からの返答がなく、計画相談員から事業所に伝えることになった。	計画相談員からの連絡を待つてみるのはどうかと伝えた。運適の役割を話し、相談員からの連絡後再度相談する事があれば連絡いただきたいと伝え、終了した。
25	障害 ⑥	○事業所管理者の話に問題があり、納得がいかない。 事業所の管理者が事業内容について説明した後、面会や外泊についての質問に対し、「基本的には必要ない、どうせ親が死んだら会えないですから」と答えた。また、出席者から工賃について質問されると管理者は曖昧に返答し、さらに「おままと程度でいいんじゃないでしょうか」とも言った。 管理者の発言は、障害者の人権を考えない、虐待に繋がるものであると思う。障害福祉施設の責任者、社会福祉法人の責任者として問題は無いのだろうか。	関係機関に連絡し、申出人の相談内容を伝えた。担当者から、今後再度話し合いが予定されているため、同じ状況にならないようにしたいとの返答があり、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
26	障害 ⑤	○送迎中の運転手のサンダル履き、感染症に対する事業所の対応について不安があり、運適から匿名で事業所に伝えて欲しい。 現施設長は福祉の分野には慣れていない様子であり、次の2点を事業所に伝えて欲しい。①送迎中の運転手のサンダル履きは危険である。②昨年、支援員が新型コロナウイルスに感染したが、陽性が判った時点で情報提供はなかった。事業所は緊急メールを作ったが利用していない。情報は早めに伝えて欲しい。	事業所に連絡し、申出人の意向を伝えた。事業所の苦情解決体制について確認すると、施設内の掲示物や、広報誌等で知らせているとのこと。利用者家族に相談窓口を周知し、相談後の対応の結果報告を広報していただきたいと伝え、終了した。
27	障害 ①	○職員の対応が悪く、毎日の生活がづらい。 申出人が職員に頼みごとをすると「召使ではない」と言われ、申出人の返答が大声になると、管理者に事務室に連れて行かれ、説得された。その後申出人は他の事業所に待機登録をしたが空きがなく、現状維持である。以前申出人が転倒、入院し、入院中に排せつの自立が可能になったが、事業所に戻ると、職員はトイレの支援を嫌がり「オムツにしてください」と言われ、ショックを受けた。毎日の記録は悪い内容ばかりである。管理者等は申出人の障害に沿った対応をしてほしい。	市に事情聴取後、申出人へ連絡をした。客観的に申出人の話を聴いたところ、事業所に繋いでくれる計画相談員に変更したいとの意向が話され、市の担当者名を伝え、相談を勧めた。 市担当者に申出人の状況を伝え、対応を依頼し、終了した。
28	障害 ①	○サ管責の対応が許せない。 サ管責が、他の利用者に申出人の個人情報話を話していたので制止したが、やめなかった。以前、作業中雑談をする利用者に注意してほしいと話すと、サ管責は1回注意しただけで、さらに注意を要求すると「厳しい」と言われた。サ管責は、申出人の要求に対し、いつも強い調子で言い返した。代表者に連絡すると、代表者から申出人に謝罪があり、その後サ管責からも謝罪の電話があった。仲間とのいい関係や作業内容が自分にあっている事から事業所の利用を継続したいが、サ管責に対する怒りを抑えられない。	気持ちを整理していただき、何か相談があれば連絡してほしいと伝えた。涙声で了解の返答があり、終了した。
29	障害 ①	○計画相談員の対応に問題があり、調査をしてほしい。 利用者は精神障害で居宅介護、相談支援サービスを利用し、申出人自身も精神障害で別の事業所のサービスを利用している。利用者が難病と診断され、サービスを増やしたいと思い、計画相談員に連絡したが希望が通らず、市社会福祉課、市社協にも相談したが、申出人の暴言暴力を理由に、契約が解除された。このやり取りの中で計画相談員の申出人に対する、人権侵害の発言、契約違反、虚偽の説明があった事を思い出し、納得ができない。	市担当者に事情聴取すると、計画相談員から時間の変更について質問があり、市では可能と話したところ、計画相談員から時間数を増やす方向で進めると回答があった。その後、計画相談員とヘルパーで利用者宅に訪問し、事情を聞いた後、変更できないと申出人に伝えたことから、問題となった。 多機能事業所としての問題が考えられ、また、計画相談員が申出人の精神障害の特性を理解できなかったと市は捉え、苦情として取り上げようとしたが、申出人の精神状態悪化により保留となった。 今後も市が対応するとの返答があり、その後申出人に伝え、終了した。
30	児童 ①	○事業所の問題を伝えて欲しい。 利用者は小学校低学年で、開所したばかりの事業所を利用している。学習支援で外に出かけた際、日差しが強い日に帽子を被らせず、また、虫に刺されて帰ってきたことがあり、子どもたちへの配慮が足りないと思う。パソコンのソフトで学習し、その達成率を家族に知らせても、家族は理解ができないので、詳しい説明をしてほしい。事業所からの書類に、苦情連絡先として運適が書かれていたので連絡をしたが、事業所には利用者家族から意見や苦情を話す場がない。	事業所に苦情内容を伝えると、事業所は開所したばかりで利用者は少なく、苦情解決体制は整っていないため苦情内容を責任者に伝え、利用者家族の意見等への対応について今後検討したいとの返答だった。 その後対応者から連絡があり、事業所に対し嫌がらせのようなことがあり、事業所として対処する必要があるため、申出人の性別を教えてくださいとのことだった。 運適への相談に関し、情報を伝える事はできないと答え、苦情内容を振り返っていただき、運営に生かし、苦情に対応していることを利用者に公表することに意味があると伝えた。同意の返答があり、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
31	児童 ⑤	○利用者が怪我をした時の事業所の対応に問題があり、市に相談したが、運適からも事業所に連絡してほしい。 利用者はサッカー療育の事業所で、指導員とサッカーをし、アスファルトがはがれた小石の上で躓き、右膝に怪我をした。医療従事者の申出人は、連絡を受け、傷を見て受診が必要と判断し、治療を受けさせた。怪我を負った時指導員は、痛がる利用者に対し「ダサいな」と言い、利用者は、それ以降その指導員を怖がるようになった。その後本部職員等と話し合い、事故報告書を希望したが、1ヶ月経っても渡されない。治療費についても詳しい説明がない。事業所の責任者に相談すると、本部からの連絡を待っているとのことだった。	事業所に連絡すると、開所したばかりで本部とのやり取りに時間を要したとのこと。利用者宅を訪問し謝罪したが、怪我をした利用者に対し職員が暴言を吐いたことをその時初めて聞いた。事故報告書は、責任者から、県、市、申出人に郵送した。事故当日の担当職員に対し本部職員が現在聞き取りをしている。運適から今後の事業所の対応について報告していただきたいと伝えた。 申出人に報告すると、事業所本部を含めた全事業所の改善を希望したいと話された。 その後責任者から、怪我に関しスポーツ保険と別の保険会社で対応した事を申出人に伝えたとのこと。 申出人に連絡すると、話し合いに行政が入り、事業所のリスクマネジメントを含め、体制を整備してほしいと思っていると話され、終了した。
32	児童 ①、④	○事業所に対し不信感があるが、相談先がわからない。 昨年度30人近い保育士が退職し、保護者会で議題が上がったが、園長の説明には納得できなかった。以前、園児が脱走したこと、感染症の濃厚接触者が出たこと等、家族への日々の説明がなく隠蔽体質を疑う。申出人が保育士の退職等に関し苦情箱に投書をしたが、返答がない。市担当課に相談したが、市から対応できないと言われた。	申出人の了解を得、市に聴取すると、市では電話、面接で相談を受けており、可能な範囲で事業所に繋げることをしているが、相談の中には「先生の退職を止めてほしい」との個人的な相談があり、人事には介入できないと伝えたことはあったとのこと。申出人へ報告の連絡を入れること、申出人に市への相談を勧めるので、対応していただきたいと話し、了解された。 その後申出人に連絡し、市で相談できることを確認したと伝え、終了した。
33	児童 ⑥	○保育士の暴力について市の調査があったが、園長が把握していないのは問題ではないだろうか。 利用者は保育士から早く列に並べと言われ、蹴られたと話した。前にも頭を叩かれたこと、他の園児も暴力を振るわれていると話したことから、市に相談し、市が調査すると、事業所から暴力は振るっていないと返答があったと報告された。最近申出人は園長に退園したい旨を伝えたが、園長は暴力被害について把握していなかった。市の勧めで退園に関し、園との話し合いをすることになったが、不信感がある。	市に事情聴取し、担当者から事業所の聞き取り調査の結果「暴力は振るっていない」との返答を受け、申出人に伝え、そのままになったとのことだった。 運適から、蹴る行為に関し、利用者の具体的な話があり、事業所の記録等から申出人に何らかの説明をすることは可能であり対応を依頼した。その後事業所は、暴力の事実はなかったが疑われる行為に対し、各保育士と面談し注意を喚起すると報告文を市に提出し、担当者から申出人に報告したとの連絡を受け、終了した。
34	児童 ②	○エアコンをつけない事業所の運営に問題を感じる。 社会福祉法人が運営する事業所で、苦情受付担当者が園長の親族なので相談しづらい状況がある。この2年間、夏場にエアコンをつけないことに関し、利用者家族から疑問があり、市の調査が入った。HPには利用者に肌着を持たせるようにと書かれ、利用者はエアコンの無い環境のため、ひどく汗をかいている。冬季には暖房や便座の保温機能を付けない。事業所の苦情箱に意見を入れても返答がない。市に相談しているが対応が遅く、熱中症で亡くなった園児の事件が報道され、心配である。	運適の役割を伝え、事業所はリスクマネジメントについて家族の質問に答える責務があると話し、指導権のある市に相談を継続するように伝えた。市には、事件が起きる前に対応してほしいと思っていると申出人は話し、終了した。
35	児童 ⑥	○コロナ禍における医療従事者に対する事業所の差別的対応を感じる。 市から運適への相談を勧められた。子どもが利用している事業所から、医療従事者の申出人が今後コロナ患者を見るなら事業所に伝えて欲しい、もしもの場合、子どもを担当する職員を一人に限定し、ホテル住まいにさせると言われた。今後感染が広がる可能性が高く、仕事上の情報を事業所に話すことになると予想でき、事業所の対応は感染を恐れるあまり過敏になっており、医療従事者に対する差別的な対応ではないだろうか。また計画相談員も医療従事者の子どもの事業所を見つけるのは大変だと話し、その言葉にも疑問を持った。	県の条例により、事業所は医療従事者等に対し差別を疑われる対応をしてはならないとあると伝えた。県、市に事情聴取し、事業所指導の所管について確認し、申出人に伝え、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
36	児童 ④、⑥	○給食時の保育所の対応を改善してほしい。 給食を時間内に食べられない子どもに対し、職員が机を片付け、座っていた椅子に食事を置き、床に座らせ食べさせている。この様子を申出人や他の保護者が見ており、日常的な対応である。また、食が細い子どもに対しても同じ対応のようである。この対応の影響として、給食が嫌いにならないか、差別、いじめに繋がらないか、衛生面の問題は無いかを案じている。	運適委員から、食育に関わる問題であり、風土が関係することも考えられるが適正な対応が必要であること、過去にはあった事だとしても、現在では虐待につながる行為であるとの意見が出され、相談内容を行政に繋げ、対応を依頼した。申出人に報告し、終了した。
37	児童 ①	○職員のあまりにあっさりした返答は、支援者としての対応ではないと思う。 利用者は、職員から強い口調で「～したら辞めてもらうよ」と繰り返し言われると話し、利用を嫌がるようになった。利用者は意思の疎通が難しく、専門の対応が要求されるが、職員の対応に疑問を感じていた。施設長に「辞めさせたい」と話し、理由を聞かれ曖昧に返答すると、少し間があり、すぐに「わかりました、ご利用ありがとうございました」とさっぱりと言われた。障害者の支援者として、もう少し違った対応は無かったのだろうか。	一般的に、契約解除に関し関係機関との話し合いが考えられると伝えた。意思疎通が難しい利用者は、この退所の仕方をどのように捉えるのだろうかと話し、計画相談員への相談を勧めた。 申出人から、支援者としての事業所の対応を希望すると運適から伝えて欲しいとの意向が話され、事業所に連絡すると、担当者から家族が退所の理由を言わない場合どうしたらいいのかとの質問があった。基本的には、計画相談員が加わった話し合いの中で、問題を明らかにし、利用者や家族がある程度納得した上で、その後の事を決断できるように計画相談員と連携することが肝要ではないかと伝え、終了した。
38	その他 ①	○窓口職員に疑われたが、書類を取りに来所したいので、運適から職員の対応を見直すように伝えて欲しい。 利用者は体調を崩し、さらにコロナ禍で仕事ができず、携帯電話が止まってしまったことから、親戚である申出人に貸付延長の申請書類を取ってきてほしいと依頼してきた。申出人が電話で問い合わせると、職員は関係を執拗に聞き、その聞き方等から申出人は疑われていると感じた。職員は利用者本人の事情や携帯電話が止まっていることが恥ずかしいと言う気持ちに寄り添い、配慮してほしいと思う。	事業所に連絡し、申出人の相談内容を伝え、配慮ある対応を依頼し、終了した。
39	その他 ①	○高圧的な職員の対応を改善してほしい。 申出人は、数日前面談し、緊急小口資金と総合支援資金特例貸付の申請書類を受け取った。その後問い合わせると、対応した職員は申出人の生活に関し「働けないんですか」、「生活ができていないんですか」等配慮の無い質問をした。水道が止まったこともあったが、申出人のやり方でやりくりしながら生活はできている。ただ、今は貸付の申請をしたいので、運適から窓口の職員の対応を改善するよう事業所に伝えて欲しい。	事業所に連絡し、申出人の相談内容を伝え、対応を依頼した。対応後の報告をしていただきたいと伝え、了解された。その後事業所から連絡があり、別の担当者が申出人に連絡し、話をよく聴き、申請書類がそろったら連絡してほしいと話すと、申出人は納得されていた様子だったとの連絡を受け、終了した。
40	その他 ①	○職員からハラスメントを受けた。 申出人は精神障害があり、手帳を所持している。 生活困窮について、市に相談し、市から市社協に連絡を入れてもらい、相談に行くと、窓口の職員は名札をつけておらず、迷惑そうな態度だった。生活の立て直しの相談後、フードバンクの申請をした時、職員の「くれてやる」、「今回だからな」ととれる言動があった。相談が終わる前に、入り口の電気が消され、追い出されるようだった。帰宅後、食料を返したい気持ちになった。	事業所に相談内容を伝えると、対応者が職員から事情聴取したことを報告したいとのこと。職員の話では申出人は昨年フードバンクの申請をしており、今回渡した食料はかなりの量であり、車に食料を入れる時、職員が手伝い、ライトを点け、その後消灯した。職員は昨年に続き2回目、相当な量だったので、「今回だけ」という言葉を申出人に話したらしい。 申出人は精神障害があり、職員の言動を思い出し、受け取った食料を返したい気持ちになっていると話していたと伝え、障害に添った対応を見直していただきたいと伝え、終了した。

※表中「種別」欄の番号については、11ページ「(2) 申出の要旨、対応結果等」の表中「区分」欄の番号と一致する。





令和3年度

# 福祉サービス 苦情解決研修会

期 日 令和4年3月2日（水）

会 場 Zoomによるオンライン

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

# 日 程

時 間	内 容
13:30	開 会  あいさつ 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 会長 森戸 久雄
13:40	講 演 『よりよい支援を支える権利擁護』  講師：東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科准教授/ 一般社団法人茨城県社会福祉士会会長/ 特定非営利活動法人スペース空理事長 竹之内 章代 氏
15:30	閉 会

## 講師プロフィール

竹之内 章代（たけのうち あきよ） 氏

茨城県生まれ

日本社会事業大学大学院修士課程修了

池の川幼稚園、茨城キリスト教大学、社会福祉法人嬉泉(知的障害者更生施設・通所)等を経て、現在、東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科准教授、茨城県運営適正化委員会委員長代理、茨城県社会福祉士会会長、茨城県社会福祉士会権利擁護・成年後見センター「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。

## よりよい支援を支える 権利擁護

一般社団法人茨城県社会福祉士会会長  
東北福祉大学総合福祉学部社会福祉学科  
特定非営利活動法人 スペース空 理事長  
竹之内 章代  
(社会福祉士)

## 本日の内容

1. 苦情とは何か
2. 寄せられる苦情について
3. 苦情と虐待防止
4. まとめ

## 1. 苦情とは何か

## 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、「ある物事をしてよい、またはしないという資格。」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

## 苦情とは何か

### 【苦情】

- 1 被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたことに対する、不満・不快な気持ち。また、それを述べた言葉。  
「—をもちこまれる」「—を申し述べる」「—を言う」
- 2 苦しい事情。  
「或は関東の—を演(の)べ / 近世紀聞 採菊」

出典：大辞林4.0 (C) Sanseido Co., Ltd. 2019

## 2. 寄せられる苦情について

## 苦情解決の現状

茨城県での苦情相談受付件数の推移  
\*令和3年度は4～12月までのデータ

	H30	R1	R2	R3
苦情	79	105	138	109
相談	5	10	34	34
合計	84	115	172	143

## 苦情解決の現状

茨城県での苦情相談受付件数の推移  
サービス分野別データ \*令和3年度は4～12月までのデータ

	H30	R1	R2	R3
高齢者	25	27	36	32
障がい者	42	58	62	53
児童	11	15	20	11
その他	1	5	20	13
合計	79	105	138	109

## 苦情解決の現状

茨城県での苦情相談受付件数の推移  
苦情の種類別データ \*令和3年度は4～12月までのデータ

	H30	R1	R2	R3
職員の接遇	44	63	79	67
サービスの質や量	17	14	14	11
利用料	4	6	9	1
説明・情報提供	2	4	6	5
被害・損害	2	0	6	5
権利擁護	5	5	10	13
その他	5	13	14	7
合計	79	105	138	109

## 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

### 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

### どうして苦情になったか・・・

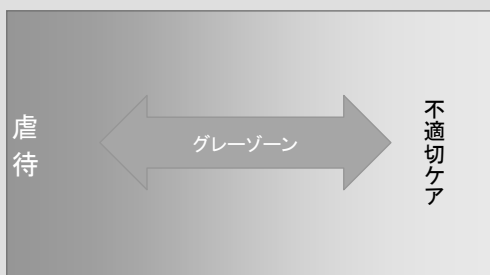
- 利用者や家族を対等な関係として見ていない
- プロとしての意識の欠如
- 権利や人権に対しての意識の欠如
- 職員としての技術や知識の不足
- 利益や組織を守ることが優先されている など
- \* 権利侵害や虐待として通報の可能性も

## 3. 苦情と虐待防止

### 苦情対応と虐待への気づき

- 苦情内容やその対応に着目すると、虐待の「芽」となるような不適切ケアが含まれていることがある
- 施設や事業所で、虐待につながる不適切ケアをなくし、よりより支援につなげていくための「苦情」への対応が必要である！
- PDCAサイクルを活用して、虐待の防止の徹底を！

### 虐待と不適切ケア



### 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いますか？
- 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？
- 第三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？

### あらためて「第三者委員」の役割

- 「苦情解決に社会性や客観性を担保し、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」に第三者委員を置く。
- つまり、利用者からも事業者からも、中立な立場であり、双方を理解して対応できることが求められる

### 第三者委員の職務とは

- ★苦情内容の報告を聞く
- ★苦情を受けたことを通知する
- ★利用者からの苦情を直接うける
- ★苦情を申し出た人への助言
- ★事業所への助言
- ★両者の話し合いの立ち会い・助言
- ★苦情解決責任者からの改善状況の報告を聴く
- ★日常的な状況把握とよく話を双方から聴くこと

### 第三者委員として望ましい人とは

- 苦情の解決を円滑に、円満に図ることが出来る人
  - 人びとからの信頼が厚く、公平性や中立性が保てる人
- 例として  
評議員、監事や監査役、社会福祉士、  
民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

### 苦情を支援改善の一助に！

- ある苦情の例から・・・

### 4. まとめ

## 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
- 日頃の当たり前を疑う
- 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？

## 令和3年度 福祉サービス苦情解決研修会 開催要項

- 1 目的 本研修会は、事業所の福祉サービス苦情解決責任者等として、利用者等からの苦情に適切に対応するため、事業所における苦情解決のあり方についての研鑽を深め、福祉サービスの向上に寄与することを目的として開催します。
- 2 主催 社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 運営適正化委員会
- 3 期日 令和4年3月2日（水）13時30分～15時40分  
（受付：12時30分～）
- 4 会場 ザ・ヒロサワ・シティ会館 大ホール  
〒310-0851 水戸市千波町東久保 697 番地
- 5 参加対象者 福祉サービス事業所の苦情解決責任者、苦情受付担当者、  
第三者委員、その他役職員
- 6 参加者 定員500名 （定員になり次第、締め切らせていただきます。）
- 7 参加費 無料
- 8 内容 12時30分 受付開始  
13時30分 開会・あいさつ  
13時40分 「よりよい支援を支える権利擁護」  
講師 茨城県社会福祉士会 会長 竹之内章代 氏  
（東北福祉大学 総合福祉学部社会福祉学科 准教授）  
15時30分 質疑・応答  
15時40分 閉会
- 9 申し込み方法 県社協のホームページにある「参加申込書」をダウンロードし必要事項を記載の上、令和4年2月14日（月）までに、郵送、Eメール又はFAXでお申し込みください。（FAXでの申し込みの場合は、事務局に受信確認をお願いします。）  
※ 参加申込書のダウンロード  
茨城県社会福祉協議会のトップページ→「施設・利用者支援」にある「福祉サービスの苦情相談」→ページ下部にある「福祉サービス苦情解決研修会」に掲載。



問い合わせ先

社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局

〒310-8586 水戸市千波町1918 茨城県総合福祉会館2階

TEL 029(244)3147 FAX 029(241)1434

E-mail tekisei@ibaraki-welfare.or.jp

## 10 開催形式について

新型コロナウイルス感染状況を鑑み、動画配信による研修に変更をさせていただく場合がありますので、予めご了承ください。

なお、動画配信となった場合は、参加申込書に記載されたEメールアドレスへ詳細を通知させていただきます。

## 11 その他

(1) 参加申込書に記載された個人情報は、本研修会の運営管理の目的のみに利用させていただきます。

(2) 資料は当日配布いたします。(動画配信の場合は事前にデータで送信します。)

(3) 感染症対策へのご協力をお願いいたします。

- ・参加される方は、マスク着用をお願いいたします。

- ・受付に消毒液を設置いたしますので、入場時の手指の消毒にご協力ください。

なお、発熱、咳等の症状がみられる方や体調のすぐれない方は、参加をご遠慮ください。

- ・いばらきアマビエちゃんの登録をお願いいたします。

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



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

( 一 部 改 正 )

雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号  
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号  
老 発 0 3 0 7 第 4 2 号  
平成 2 9 年 3 月 7 日

都道府県知事  
各 指定都市市長 殿  
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長

厚生省社会・援護局長

厚生省老健局長

厚生省児童家庭局長

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

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律（平成12年6月7日法律第111号）の施行に伴い、社会福祉法第82条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

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

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

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

(別紙)

## 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

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

### 1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

### 2 苦情解決体制

#### (1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

#### (2) 苦情受付担当者

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

### (3) 第三者委員

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

#### ○ 設置形態

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

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

#### ○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

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

#### ○ 人数

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

#### ○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

#### ○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

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

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

### 3 苦情解決の手順

#### (1) 利用者への周知

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

#### (2) 苦情の受付

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

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

ア 苦情の内容

イ 苦情申出人の希望等

ウ 第三者委員への報告の要否

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

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

#### (3) 苦情受付の報告・確認

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

○ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

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

#### (4) 苦情解決に向けての話し合い

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

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

- ア 第三者委員による苦情内容の確認

- イ 第三者委員による解決案の調整、助言

- ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

#### (5) 苦情解決の記録、報告

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

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

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

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

#### (6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、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]

苦情受付書

(苦情受付担当者)

受付日	令和 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)	本人、親、子、その他( )	住	Tel	
	利用者との関係		所		
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	<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、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[ ]				



[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

## 苦情受付報告書

令和 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	令和 年 月 日( 曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	令和 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

令和 年 月 日

第三者委員（苦情申出人）様

苦情解決責任者名 印

令和 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）】

令和 年 月 日

利用者各位

事業者名

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

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

記

- |            |             |       |
|------------|-------------|-------|
| 1. 苦情解決責任者 | ○ ○ ○ ○     | (肩書)  |
| 2. 苦情受付担当者 | ○ ○ ○ ○     | (肩書)  |
| 3. 第三者委員   | (1) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |
|            | (2) ○ ○ ○ ○ | [連絡先] |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

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

(2) 苦情受付の報告・確認

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

(3) 苦情解決のための話し合い

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

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

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

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

## 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業

### 第1種社会福祉事業

- 救護施設
- 更生施設
- その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設
- 生計困難者に対する助葬事業
- 乳児院
- 母子生活支援施設
- 児童養護施設
- 障害児入所施設
- 児童心理治療施設
- 児童自立支援施設
- 養護老人ホーム
- 特別養護老人ホーム
- 軽費老人ホーム
- 障害者支援施設
- 婦人保護施設
- 生活保護法第38条第5項に規定する授産施設
- 社会福祉法第2条に規定する授産施設（事業授産施設）
- 生活福祉資金貸付事業

### 第2種社会福祉事業

- 無料低額宿泊事業
- 宿所提供施設
- 認定生活困窮者就労訓練事業
- 障害児通所支援事業
- 障害児相談支援事業
- 児童自立生活援助事業
- 放課後児童健全育成事業
- 子育て短期支援事業
- 乳児家庭全戸訪問事業
- 養育支援訪問事業
- 地域子育て支援拠点事業
- 一時預かり事業
- 小規模住居型児童養育事業
- 小規模保育事業
- 病児保育事業
- 子育て援助活動支援事業
- 助産施設
- 保育所
- 児童厚生施設
- 児童家庭支援センター

- 児童の福祉の増進について相談に応じる事業
- 幼保連携型認定こども園を運営する事業
- 母子家庭日常生活支援事業
- 父子家庭日常生活支援事業
- 寡婦日常生活支援事業
- 母子・父子福祉施設
- 老人居宅介護等事業（訪問介護）
- 老人デイサービス事業（通所介護）
- 老人短期入所事業（短期入所生活介護）
- 小規模多機能型居宅介護事業
- 認知症対応型老人共同生活援助事業（グループホーム）
- 複合型サービス福祉事業
- 老人デイサービスセンター
- 老人短期入所施設
- 老人福祉センター
- 老人介護支援センター
- 障害福祉サービス事業（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護、療養介護、生活介護、短期入所、重度障害者等包括支援、共同生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、共同生活援助、多機能型、一体型指定共同生活介護事業所等、特定基準該当障害福祉サービス）
- 一般相談支援事業
- 特定相談支援事業
- 移動支援事業
- 地域活動支援センター
- 福祉ホーム
- 身体障害者生活訓練等事業
- 手話通訳事業
- 介助犬訓練事業
- 聴導犬訓練事業
- 身体障害者福祉センター
- 補装具製作施設
- 盲導犬訓練施設
- 視聴覚障害者情報提供施設
- 身体障害者の更生相談事業
- 知的障害者の更生相談事業
- 生計困難者のために、無料又は低額な料金で、簡易住宅を貸し付け、又は宿泊所その他の施設を利用させる事業
- 生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業
- 生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業
- 隣保事業
- 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）
- 上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業



令和4年度

新型コロナウイルスを含む特定感染症に対し、  
新たなオプションが追加されました

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



社会福祉施設総合損害補償

# しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

## プラン 1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、サイバー保険、  
動産総合保険、費用・利益保険)

### ① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶保険金額			
	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)	
賠償事故に対応	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
お見舞い等の各種費用	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

- 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
    - 医務室の医療事故補償
    - 看護職の賠償責任補償
  - オプション3 ●施設の借用不動産賠償事故補償
  - オプション4 ●クレーム対応サポート補償
  - NEW**
  - オプション5 ●施設の感染症対応費用補償  
休業補償から各種対応費用までワイドな安心
- ①休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償  
②消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用など、かかった費用を幅広く補償  
③感染症対応特別費用で定額20万円を早期に受取り

- ② 個人情報漏えい対応補償    ③ 施設の什器・備品損害補償

## プラン 2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償



## プラン 3 職員等の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 職員の労災上乗せ補償
  - オプション：使用者賠償責任補償
- ② 役職員の傷害事故補償
- ③ 役職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償



## プラン 4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事 保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課  
TEL：03(3349)5137  
受付時間：平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

取扱代理店 ▶ 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F  
TEL：03(3581)4667  
受付時間：平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

# ボランティア活動保険



**保険金額・年間保険料 (1名あたり)** 団体割引20%適用済 / 過去の損害率による割増引適用

保険金の種類		プラン			
		基本プラン	天災・地震補償プラン	[新設] 特定感染症重点プラン	
ケガの補償	死亡保険金		1,040万円		
	後遺障害保険金		1,040万円(限度額)		
	入院保険金日額		6,500円		
	手術保険金	入院中の手術		65,000円	
		外来の手術		32,500円	
	通院保険金日額		4,000円		
	特定感染症		補償開始日から10日以内は補償対象外(*)		初日から補償
地震・噴火・津波による死傷		×	○	○	
賠償責任の補償	賠償責任保険金 (対人・対物共通)		5億円(限度額)		
<b>年間保険料</b>		<b>350円</b>	<b>500円</b>	<b>550円</b>	

商品パンフレットは  
コチラ



( ふくしの保険 )  
ホームページ

\*4月1日付で前年度から継続して契約される場合は初日から補償します。

## <基本プランに加入される方へ>

基本プランでは、地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。

◆年度途中でボランティア活動保険に加入する場合には「特定感染症重点プラン」への加入をおすすめします。

例えば、被災地での災害ボランティア活動や当初予定していなかったボランティア活動への参加にあたり、新型コロナウイルス感染症をはじめとした特定感染症への備えとして、特定感染症重点プランに加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。

**ボランティア行事用保険** (傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

**送迎サービス補償** (傷害保険)

**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))

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03 (3349) 5137

受付時間: 平日の9:00~17:00 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

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。

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

受付時間: 平日の9:30~17:30 (土日・祝日、年末年始を除きます。)



## 令和3年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

令和4年8月 発行

社会福祉法人茨城県社会福祉協議会  
運営適正化委員会

〒310-8586 水戸市千波町1918

TEL 029-305-7193

E-mail [tekisei@ibaraki-welfare.or.jp](mailto:tekisei@ibaraki-welfare.or.jp)