

令和4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
茨城県運営適正化委員会

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23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4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5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

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	11
(1) 受理した苦情の件数等	
(2) 申出の要旨、対応結果等	
(3) 主な苦情と対応状況	
参考資料	21

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	永井 立雄	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 (R4.8.23まで) (R4.8.24から)	牛尾 光宏 金本 真也	公益（医療）
茨城県社会福祉士会 (R4.8.23まで) (R4.8.24から)	竹之内 章代 小森 弘道	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 (R4.8.23まで) (R4.8.24から)	宮原 節子 木下 元江	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	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 (R4.8.23まで)	牛尾 光宏	公益（医療）

(R4.8.24から)	金本真也	
茨城県社会福祉士会 (R4.8.23まで) (R4.8.24から)	竹之内章代 小森弘道	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 (R4.8.23まで) (R4.8.24から)	宮原節子 木下元江	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	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 (R4.8.23まで) (R4.8.24から)	牛尾光宏 金本真也	公益 (医療)
茨城県社会福祉士会 (R4.8.23まで) (R4.8.24から)	竹之内章代 小森弘道	公益
流通経済大学	村田典子	公益

3 事務局 事務長・係長・専門員 各1人 計3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
4. 6. 24	・ 令和3年度福祉サービス苦情解決事業実績について報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	6人
4. 8. 26	・ 委員長、委員長代理の選出、各小委員会委員の指名	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	7人

(2) 運営監視小委員会

実施時期	会議事項	会場	参加者
4. 4. 22	・ 新規利用者の状況報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	7人
4. 6. 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	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	6人
4. 8. 26	・ 委員長、副委員長の選出 ・ 新規利用者の状況報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	7人

4. 10. 28	<ul style="list-style-type: none"> 新規利用者の状況報告 日常生活自立支援事業実施状況調査 	セキョウ・ウェルビーイング福祉会館	8人
4. 12. 23	<ul style="list-style-type: none"> 日常生活自立支援事業実施状況報告 新規利用者の状況報告 日常生活自立支援事業実施状況調査結果 	セキョウ・ウェルビーイング福祉会館	5人
5. 2. 24	<ul style="list-style-type: none"> 新規利用者の状況報告 日常生活自立支援事業実施状況調査結果 	アダストリア みとアリーナ	7人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会議事項	会場	参加者
4. 4. 22	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	セキョウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
4. 6. 24	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	セキョウ・ウェルビーイング福祉会館	3人
4. 8. 26	<ul style="list-style-type: none"> 委員長、副委員長の選出 苦情相談事例の検討・報告 	セキョウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
4. 10. 28	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	セキョウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
4. 12. 23	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	セキョウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
5. 2. 24	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談事例の検討・報告 	アダストリア みとアリーナ	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
4. 7. 12	運営適正化委員会 事業研究協議会	<ul style="list-style-type: none"> 行政説明 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 説明 全国社会福祉協議会政策企画部 全国社会福祉協議会地域福祉部 基調報告 元立教大学教授 グループ協議 	オンライン	本会から 2人
4. 10. 7	関東甲信越静岡ブロック都県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"> 情報交換 ①国に対する日常生活自立支援事業の制度的位置づけ及び制度設計上の課題解決に向けた提案 ②苦情解決事業に係る標準処理期間の公表について ③事業所巡回訪問について ④セルフプラン利用者の苦情への対応について 等 	オンライン	本会から 3人
4. 10. 24	運営適正化委員会 事業相談員研修会	<ul style="list-style-type: none"> 動画配信（10. 24～11. 14） 	オンライン	本会から 1人

5. 2. 24	運営適正化委員会 連絡会議	<ul style="list-style-type: none"> 運営適正化委員会の役割について 運営適正化委員会における苦情受付・解決状況の概要について 運営適正化委員会に寄せられる苦情について 意見交換 	アダストリア みとアリーナ	14人
5. 3. 8	福祉サービス苦情 解決研修会	<ul style="list-style-type: none"> 講演 「福祉サービスにおける苦情解決体制の仕組みづくり」 講師：元立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科教授 平野 方紹 氏 	オンライン	410 事業所

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 327号（令和4年9月26日発行）に掲載

いばらきの社会福祉 328号（令和5年1月25日発行）に掲載

6 研修事業（再掲）

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5年3月8日（水）

参加者：福祉サービス提供事業所の経営者、苦情解決責任者、苦情受付担当者、相談員等
410事業所

内 容：講演「福祉サービスにおける苦情解決体制の仕組みづくり」

講 師：元立教大学コミュニティ福祉学部福祉学科教授 平野 方紹 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：龍ヶ崎市社協・笠間市社協・潮来市社協・常陸大宮市社協・那珂市社協
行方市社協・鉾田市社協・茨城町社協・大洗町社協・城里町社協・大子町社協
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4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4年11月	4日	龍ヶ崎市社会福祉協議会（小林委員）
令和4年11月	9日	笠間市社会福祉協議会・茨城町社会福祉協議会（金本委員）
令和4年11月	18日	常陸大宮市社会福祉協議会・大子町社会福祉協議会 （小森運営監視小委員会委員長）
令和4年11月	25日	那珂市社会福祉協議会・城里町社会福祉協議会（中山委員）
令和4年12月	2日	潮来市社会福祉協議会・行方市社会福祉協議会 （秋山運営監視小委員会副委員長）
令和4年12月	6日	大洗町社会福祉協議会・鉾田市社会福祉協議会（兼清委員）

日常生活自立支援事業実施状況調査結果

令和4年11月4日（金） 10：30

龍ヶ崎市社会福祉協議会

- 実施体制、相談、契約状況等について
 - ・専門員4名、生活支援員9名。
 - ・成年後見制度に係る市長申立てについて、特に問題がなく必要に応じ日自からの移行等ができている。
 - ・ケース記録について、専門員が作成するものと、生活支援員が紙で作成するものがあり、2つを突合することで内容の整合性や漏れを確認することができる。
- 日常的金銭管理について
 - ・金融機関での払戻しについて、社協会長の代理権が設定されていても、利用者の届出印の押印を求められる場合がある。
 - ・金庫が市社協に複数ある。利用者の通帳と印鑑が同じ金庫に入っているため、不正防止やリスク管理の観点から、別の場所に保管するよう依頼した。
 - ※通帳と印鑑の保管場所について、現在は、別々に保管をしている。
- 苦情受付体制について
 - ・苦情解決体制について確認はできたが、利用者やその家族に体制を周知するためお知らせ等を掲示することを依頼した。
 - ※苦情受付のお知らせを支援計画の確認時に配布した。

令和4年11月9日（水） 10：30

笠間市社会福祉協議会

- 実施体制、相談、契約状況等について
 - ・専門員3名、生活支援員16名。支援員1人につき、2～5人の利用者を担当。
 - ・精神障害のある方への対応に職員が疲弊しており、課題となっている。関係機関で連携することが重要であると認識している。
 - ・今年4月から法人後見を行っている。
 - ・善意銀行の資金を利用し、市社協独自に「業務支援システム」を導入した。
- 日常的金銭管理について
 - ・通帳の受け渡し簿について、受取り時間の記載がなかったことから、記載をするよう依頼した。
 - ※通帳の受け渡し簿について、受取時間を記載することにした。
 - ・通帳と届出印について、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の保管を依頼した。
 - ※通帳と印鑑の保管場所について同じ金庫内に保管していたものを、保管している金庫をそれぞれ別にした。

令和4年11月9日（水） 14：00

茨城町社会福祉協議会

- 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1名（年度途中で支援員1名が退職）。契約件数に対し、専門員、支援

員ともに負担が大きい。

・成年後見制度を利用したいが、親族の了解が得られず、また、本人の意思確認も難しい状況の方がいる。

●日常的金銭管理について

・金融機関の払戻票は支援員が記載し、専門員が内容を確認後に公印を押印する。

・公印使用簿兼通帳出し入れ簿で使用等を管理、使用者は専門員、確認者は係長と複数人で確認していた。

・支援後、ケース記録と領収書等の書類、通帳の残高（出金前、出金後）を記載した管理簿、通帳で内容を突合している。

・通帳と届出印は、別に管理している。

令和4年11月18日（金）10：30

常陸大宮市社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員は本所に2名、生活支援員3名。

・本所のほか、4つの支所があり、各支所には支所長が1人配置されている。専門員の業務も支所長が担当しており、支所長が当日の支援内容を事前に確認し、支援員へ指示している。

・専門員が作成している支援記録（生活支援員が作成するケース記録とは別）について、作成者名の記載がなく、また、鉛筆書きであったので、作成者名の記載と、鉛筆以外で記載するよう助言した。

※支援記録をPCで入力するようにした。

●日常的金銭管理について

・事前に払戻額の決裁を受けるよう前回の調査で要請したが、現在も改善がされていなかった。支所長の行為について、第三者が確認を行うことを助言した。

※払い戻しの決裁は、公印簿に金額を記載し局次長の決裁をもらうようにし、支所に関しては、本所の担当者が月1回確認に行くことにした。

・利用者の通帳と届出印について、1つのケースに入れて金庫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助言した。

※金庫内にもう一つ鍵のかかる所ができたので、通帳と印鑑を分けて保管することができるようになった。

・金庫の開錠・施錠について、管理者がその都度行うよう前回の調査で要請したが、現在も日中は開錠状態であり、改善がされていなかった。再度、鍵の開錠・施錠はその都度行うよう助言した。

※新しい金庫を購入し、他部署の金庫と分けて保管できるようになり、日中も施錠状態になった。

●個人情報の管理について

・電子媒体について、前回の調査でパソコン又はファイルにパスワードを設定するよう要請したが、現在もパソコンがパスワードを入れることなく起動でき、データ等へアクセスできる状態である。情報漏えい防止等の観点から、再度データの管理について適切に行うよう助言した。

※ファイルにパスワードを設定した。

令和4年11月18日（金）14：00

大子町社会福祉協議会

- 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2名である。
 - ・家族の支援を受けられない精神障害をもつ方からの相談が増えている。
- 日常的金銭管理について
 - ・通帳と届出印は別の金庫へ収納し、さらにそれぞれ異なる事業所で保管している。
 - ・事務局長が鍵管理者であるが、開錠後、金庫は日中開錠された状態であるとのことであった。リスク管理の観点から、開錠・施錠については、その都度行うよう要請した。
- 個人情報の管理について
 - ・個人情報のデータはサーバで管理しているが、個別のパソコンについて、起動時にパスワードを入力するものと、入力しないものがある。リスク管理の観点から、各パソコンの起動時に、パスワード入力を必須とするよう要請した。

令和4年11月25日（金）10：30

那珂市社会福祉協議会

- 実施体制、相談、契約状況等について
 - ・専門員4名、生活支援員9名。
- 日常的金銭管理について
 - ・事業用の金庫内を二段に分けており、各段の鍵管理者は別となっている。現金の預かりは、1万円程度までとしている。
- その他
 - ・運適委員及び県社協担当者から、人事異動時の対応、事故等があった場合等に対外的な説明ができるよう、通帳の出し入れ等について、手順書を文書化しておくことよとの助言があった。

令和4年11月25日（金）14：00

城里町社会福祉協議会

- 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3名。
- 日常的金銭管理について
 - ・内規等について、入金・出金等フローチャートはあるが、条文化されていない。（印章管理等、施行直前の案までは作成している。）
県社協担当者から、人事異動時の対応、事故等があった場合等に対外的な説明ができるよう、文書化しておくことよとの助言があった。

令和4年12月2日（金）10：30

潮来市社会福祉協議会

- 実施体制、相談、契約状況等について
 - ・専門員5名、生活支援員4名。
- ※生活支援員1名増員予定。

●日常的金銭管理について

・ケース記録の「利用者の同意及び確認」欄について、空欄となっている利用者があるので、支援内容を記載し、利用者に内容を確認してもらった上でサインを求めるよう依頼した。

※確認いただいた上、必ずサインをもらうことで統一した。

・支援計画について、6カ月に1度の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。

※全体共有し、ケース記録に記載することとした。

・利用者の通帳と届出印について、金庫と一緒に保管しているため、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。

※印鑑、通帳をそれぞれ別の金庫に保管することとした。

●苦情受付体制について

・第三者委員について設置されていないので、設置をするよう依頼した。

※今後、理事会にて提案し、設ける予定。

令和4年12月2日（金）14：00

行方市社会福祉協議会

●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2名。

●日常的金銭管理について

・利用者の通帳と届出印は別の金庫に保管している。

・金庫の鍵管理者、公印管理者は事務局長。使用については、通帳出し入れ管理簿、公印使用簿で管理している。

令和4年12月6日（火）10：30

大洗町社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員3名、生活支援員2名。

●日常的金銭管理について

・利用者の通帳と届出印について、金庫と一緒に保管しているため、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。

●個人情報の管理について

・電子データについて、秘匿情報にはパスワードをかける等し、情報管理に留意するよう助言した。

令和4年12月6日（火）14：00

鉾田市社会福祉協議会

●実施体制、相談、契約状況等について

・専門員3名、生活支援員が6名（実働は1人）。

●日常的金銭管理について

・利用者の通帳と届出印について、金庫と一緒に保管しているため、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。

- ・ホームヘルプサービスを受けている利用者について、定額をヘルパーへ渡し、現金出納簿に内容や使用額、残高等を記載、レシート原本を添付し管理している。

●個人情報の管理について

- ・電子媒体について、独立したパソコンに保管しているが、そのパソコンはパスワードを入れることなく起動できる状態である。情報漏えい防止等の観点から、パスワードを設定するなど適切に管理するよう依頼した。

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			13	3			13	3
5月	2		4	2			6	2
6月			16	4			16	4
7月			12	5			12	5
8月			8	3		1	8	4
9月	1		12	5			13	5
10月			11	4			11	4
11月	1		13	5			14	5
12月			11	4			11	4
1月			12	3			12	3
2月			6	2			6	2
3月			8	8			8	8
合 計	4		126	48		1	130	49

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	4	2	25	1			1	4	1	5	31	12
障害者	43	4	20	2			2	6	6	2	71	14
児 童			21	4			2	7		6	23	17
その他	4	4	1							2	5	6
合 計	51	10	67	7			5	17	7	15	130	49

※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）	18	10	8						
	② サービス内容（サービスの質や量）	4	1	3						1
	③ 利用料	1		1						
	④ 説明・情報提供	4	1	3						
	⑤ 被害・損害	2		2						
	⑥ 権利侵害	1		1						
	⑦ その他	1		1						11
障害者	① サービス内容（職員の接遇）	46	29	17						2
	② サービス内容（サービスの質や量）	11	8	3						
	③ 利用料	1		1						1
	④ 説明・情報提供	4	2	1			1			
	⑤ 被害・損害	4	1	3						
	⑥ 権利侵害	3		3						2
	⑦ その他	2		2						9
児童（保育所を含む）	① サービス内容（職員の接遇）	11	7	4						2
	② サービス内容（サービスの質や量）	4	3	1						1
	③ 利用料									
	④ 説明・情報提供	1		1						
	⑤ 被害・損害	1		1						
	⑥ 権利侵害	3	1	1			1			
	⑦ その他	3	1	2						13
その他	① サービス内容（職員の接遇）	4	3				1			2
	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	1	1							
	⑦ その他									5
合計	① サービス内容（職員の接遇）	79	49	29			1			6
	② サービス内容（サービスの質や量）	19	12	7						2
	③ 利用料	2		2						1
	④ 説明・情報提供	9	3	5			1			
	⑤ 被害・損害	7	1	6						
	⑥ 権利侵害	8	2	5			1			2
	⑦ その他	6	1	5						38
合計		130	68	59			3			49

(3) 主な苦情と対応状況

	種 別	相 談 内 容	対 応
1	高齢 ②	<p>○コロナ感染がきっかけで、事業所を利用できなくなった。</p> <p>利用者が利用しているデイサービスの職員がコロナ感染症の濃厚接触者であることが判明し、その後利用者も発熱して入院した。同居家族も全員感染した。退院後も事業所の利用を希望していたが、家族との信頼関係が難しいことを理由に、事業所から利用の継続を断られた。新しい事業所が見つかるまでの間の利用についても断られ、納得いかない。</p>	<p>コロナ感染に関しては各事業所で規程を作成し、それに従って対応していると話した。</p> <p>運適の役割を伝え、申出人が運適に求める事を確認すると、事業所の指導を希望するとのこと。指導は行政の役割と説明すると、申出人から市役所に相談してみるとの返答があり、終了した。</p>
2	高齢 ①	<p>○事業所の担当者を替えてほしい。</p> <p>福祉用具貸与事業所で用具の相談をしたが、担当者の説明は早口で、文書による説明もなく、補償内容等については契約時に説明するという。何度か話すうち担当者に不信感を持ったが、担当者の変更はできないとのこと。</p> <p>今後は利用者の立場に立ち、正確な説明をするよう事業所に伝えて欲しい。</p>	<p>運適から申出人の意向を事業所に伝えた。</p> <p>即答が難しい内容であったこと、特に、介護保険が適用されない用具のため負担額の算出が難しかったとのこと。今後文書で説明するよう努めたいとのことだった。利用者と事業所の双方の信頼関係が重要であること、事業所のできることとできないことを明確にすることが肝要であると伝えた。</p> <p>申出人に報告し、終了した。</p>
3	高齢 ⑤	<p>○施設長がエアコンを消してしまい、利用者が熱中症になる危険がある。</p> <p>事業所の各部屋の設定温度は30度である。暑い場合は職員がエアコンをつけるが、施設長が消してしまうことが常態化しており、利用者の熱中症の危険を感じている。こういう場合どこに相談したらいいのだろうか。</p>	<p>市には事業所に対する指導権があるため、市担当課に相談するように伝えた。</p> <p>申出人から市に相談してみるとの返答があり、終了した。</p>
4	高齢 ①	<p>○ケアハウスから、退所して系列の特養に入所するよう強制されている。</p> <p>利用者は自立が条件のケアハウスに入所しているが、最近物忘れが増え、癌も発症したため、要介護判定が変わった。先日、利用者の排泄の失敗があったことを施設から伝えられ、系列の特養に移動するか在宅介護のどちらかを選ぶよう強く迫られた。申出人は、医療機関が併設されている他の特養を利用させたいと考えている。</p> <p>家族が何も言わなければ、事業所が勝手に系列の特養に移動させることはできるのだろうか。</p>	<p>国保連の介護保険課について情報提供し、基本的な制度について確認していただきたいと伝えた。</p> <p>申出人から、運適から国保連に相談概要を伝えてほしいとの意向が話されたため、国保連に相談概要を伝え、申出人から連絡があった場合の対応を依頼した。</p> <p>申出人に報告し、終了した。</p>
5	高齢 ①	<p>○入所中の事業所でコロナに感染して入院し、その後事業所を退所したが、詳しい説明がない。</p> <p>利用者は、持病はあるものの生活面の自立度は高かった。少し前に体調を崩したが、コロナ禍であることや申出人の仕事の都合で面会できず、直接様子を見ることはできなかった。</p> <p>先日、利用者がコロナ感染で緊急入院し、体調が急激に悪化したため、退院後は終末期医療ができる施設に移ることになった。申出人は、事業所の対応が遅かったのではないかと、感染対策はどうだったのか、小さなことでも申出人に連絡をしなかったのはなぜか、などを疑問に思っている。</p> <p>運適から事業所に相談内容を伝えてほしい。</p>	<p>事業所に連絡し、申出人の相談内容を伝えた。</p> <p>事業所では苦情受付担当者を決めて通常の対応をしていたが、申出人のような苦情に対し、今後どのように対応していったらいいのか助言してほしいとのこと。</p> <p>申出人は普段の様子について小さなことでも連絡が欲しいと思っていたことを話し、日中の対応が難しい家族に配慮した報告、連絡の仕方に工夫できないかと伝えた。具体的には事業所が判断してほしいと話し、了解された。</p> <p>申出人が事業所に来所する予定があり、直接話をしたいとのことで、終了した。</p>

	種 別	相 談 内 容	対 応
6	高齢 ①	<p>○コロナ感染等で事業所を続けて休んだが、ケアマネや事業所からその後の連絡がない。</p> <p>事業所でコロナが発生したため、感染予防で自主的に休んだ。休み中に利用者は自宅で転倒し、寝たきりになってしまった。医療機関の受診はまだしていないが、ケアマネに利用者の状態を話して車いすの利用を頼むと、ため息をつかれた。また、利用人が発熱して事業所を休んだが、1週間経ってケアプランの利用日になっても、ケアマネから連絡がない。役場等に相談し、ケアマネを替える事も考えている。</p>	<p>運適の役割を伝え、申出人の意向を確認すると、ケアマネではなく管理者に相談内容を伝えてほしいとのこと。運適から、利用者の受診の必要性については家族で判断してほしいと補足した。</p> <p>事業所の責任者に連絡すると、申出人からの連絡待ちになっていたが、利用者の状況確認のためにも早く対応することにしたとのこと。</p> <p>その後、ケアマネから申出人に連絡を入れ、車いすを用意して迎えに行くことになったとのこと、終了した。</p>
7	障害 ①	<p>○事業所に対する指導を求めたい。</p> <p>就労継続支援事業所の運営について、ハラスメント等によるサービス管理責任者（以下、「サ管責」という。）の退職、職員不足、給料支払いの遅延、代表による利用者への差別的行動等の問題がある。また、知的障害の女性利用者は性的被害の危険を感じている。なお、給料遅延に関しては、労基署に相談済である。</p> <p>多数の利用者がいるため、事業所への指導を求めたい。</p>	<p>知的障害の女性利用者については、計画相談員に仲介してもらい、性被害を回避する対応の必要性を助言した。また、事業所の運営上の問題は、県が所管になると伝えた。その後申出人から連絡がなく、終了した。</p> <p>県から連絡があり、現在問題に対応中とのこと。運適の対応を問われたため、運適に相談内容を語り、委員の意見に従って対応すると伝えた。</p>
8	障害 ①	<p>○体調を崩した利用者に対する職員の言葉が思いやりに欠ける。</p> <p>申出人は精神障害であるが、事業所の作業で一人で草取りをしていた際、熱中症になってしまった。職員は監督責任の非を認めたが、その後「自己管理ができない」「指示しないと何もできない」「支援が難しい」など言葉の暴力を受けた。申出人は、職員の言葉に傷ついて鬱状態になり、今後に対し悲観的に考えてしまう。</p>	<p>利用者の立場に立って支援する計画相談員に当日の業務の経緯や職員が話した内容を伝え、相談することを助言した。運適から計画相談員、市担当者等に相談内容を伝え、対応を依頼することも可能であると話した。</p> <p>申出人は、事業所職員の支援は懸命だが、何か相談すると質問が多いため、徐々に本心を言えなくなったとのこと。まずは、自分の相談支援専門員に相談し、その上で、運適に何を相談すべきが考えたいとの返答があり、終了した。</p>
9	障害 ①	<p>○計画相談員を替えたい。</p> <p>利用者は、障害者支援施設に通所しているが、先日、他の利用者から物を投げ付けられたと申出人に話した。職員に連絡すると、「投げ付けていない」と言われた。最近、利用者は事務所を辞めたがっており、計画相談員に相談したが、忙しいと向き合ってもらえなかった。</p> <p>計画相談員を替えたいが、どのようにしたらいいのだろうか。</p>	<p>もう一度相談員に連絡しても同じと思うのであれば、住所地の市で指定特定相談支援事業所の情報を得られること、事業所のある市でも情報を得られると話した。</p> <p>申出人から、市に連絡したいと返答があり、終了した。</p>
10	障害 ⑦	<p>○給料日に入金されておらず、市から運適への相談を勧められた。</p> <p>申出人は精神障害、知的障害等がある。給料日に事業所から入金がなく、事業所に連絡したが、まだ入金されていない。以前、代表から事業所にはお金の問題があると話されたことがあり、他にも相談したいことがある。現在記録をまとめているが、郵送でも対応してもらえるのだろうか。</p>	<p>給料未払いは行政に相談する内容であること、運適では郵便による相談も対応していることを返答した。</p> <p>後日申出人の書簡が届き、職員の対応の問題、勤務記録の漏れや誤りが記されていた。また、仕事ができるため違う場所で働くよう職員から勧められて混乱するとのことだった。</p> <p>その後、申出人から再度連絡があり、事業所を退所したが、工賃や頼まれた立替金の返済を拒まれたと相談を受けた。給金等については、市担当者に相談する内容であると伝えた。また、就労日、時間、就労内容を書面にし、提示しながら相談することを助言した。その後県に連絡し、事業所の現状を伝え、終了した。</p>

	種 別	相 談 内 容	対 応
11	障害 ⑥	○セクハラを受け事業所を退職したが、事業所が事業を継続することは、問題にならないのだろうか。 利用者は事業所の社長からセクハラ被害を受け、計画相談員に相談したが、取り合ってもらえなかった。セクハラ被害で利用者のうつが悪化したため、事業所を退職した。退職後、ハローワークに被害を訴えると、ハローワークによる事業所調査が行われ、嚴重注意となった。	申出人は、運適から市役所に実名を出して相談があったことを伝えて欲しいとのこと。 市に連絡し、申出人からの相談を伝え、事業所の苦情解決体制について確認した。市は事業所に運営面での指導はしておらず、苦情解決体制については把握していないとのことだった。その後、県担当課に情報提供し、申出人に県へ情報提供したことを報告し、終了した。
12	障害 ①	○事業所を辞めさせてもらえない。 事業所の作業内容が多種多様のため覚えきれず、申出人は以前から辞めたいと話しているが、職員は「うるさい」と対応しない。現在、体調が悪くて事業所を休んでおり、主治医からストレスの原因は主に就労と言われている。近々、相談員、事業所、申出人で話し合うことになっているが、円満に退職したいという意向は通らないと思っている。家族は、他の事業所の相談員に相談している。	運適から相談支援専門員に連絡した。計画相談員が事業所の所属であるため、申出人の意向が伝わらないこと、話合いで主治医の意見を伝える必要があること等を話し、申出人の相談に対応していただきたいと伝えた。まず申出人の話を聴き、場合によっては基幹相談支援センターに繋げたいとの返答があった。 申出人に相談支援専門員に繋げたことを報告し、今後は申出人から直接相談していただきたいと伝え、終了した。
13	障害 ②	○事業所は同じ利用者に毎日トイレ掃除をさせているが、一般常識的にどうなのか。 利用者は昨年から事業所のトイレ掃除を担当している。エアコンがないため暑さが厳しく、入浴回数も限られており、衛生面が気になる。職員に話すと「ほかにできる人がいない」と言われた。上の職員に「公平にしてほしい」と話し、変更の予定であるが、利用者には知的障害があり、職員に言われたことを断ることはできない。	一般的には、一定期間で担当を替えていると思われるが、障害等の事情があり、判断はその事業所に任されていると伝えた。ただ、事業所は利用者家族に判断した理由を説明する責任があり、「できる人がいない」という職員の話は説明不十分であると話した。事業所の運営上の指導については、行政に権限があると伝えた。 運適の役割を伝え、申出人が運適に求める事を確認すると、職員に説明を求めて納得いかない場合は市に相談すると言われ、終了した。
14	障害 ⑤	○他の利用者から暴力を受けたが、事業所が公平に仲裁しない。 他の利用者からパワハラ、身体暴力を受け、申出人がやり返すと、事業所は相手を咎めず、申出人のみ叱責された。以前から相手は問題を起こしているが、不公平な対応が繰り返されている。事業所は他の利用者の問題にも向き合わず、利用者間で問題が大きくなっている。	メール相談であったため、「報告」として記録に残したと伝え、他に運適に望むことを確認すると、「ありません」との返答があり、終了した。
15	障害 ①	○グループホームの退所を希望しているが、事業者が取り合わない。 利用者は以前から一人暮らしを希望しており、申出人が事業所に本人の希望を伝えたところ、暴力行為、破壊行為があるので退所はさせられないと返答があった。申出人は、ホームでの暮らしが利用者にとってストレスとなり、暴力行為等につながっていると考えており、一人暮らしに近い状況の施設に入所させたいと考えている。第三者の意見をいただき、今後の参考にしたい。	退所して生活の場を変えたいという利用者の意向にどのように支援するかについては関係機関、専門家の判断が求められ、自立支援協議会の個別会議等で話される内容であると伝えた。 申出人は、運適から市担当者に会議を開催するよう話してほしいとのこと。市担当者に連絡すると、申出人と連携し、個別支援会議を開く方向で動くとのことだった。申出人に報告し、了解され、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
16	障害 ②	○相談員が知識不足で、利用者の状況が分かっていない。 以前セルフプランで利用していたが、昨年からは相談支援事業所の計画相談員に相談している。申出人は相談員の知識不足と、利用者の状況が把握できていないと感じている。昨年モニタリングを行い、その後も定期的にすると言っていたが、その後行われていない。	相談支援専門員の役割を確認し、モニタリングにより利用者の状況、サービスの検証等を把握し、今後のサービスに活かすことになっていると話した。申出人は相談員の忙しさを口にしていたが、利用者や家族が相談員と直接話すことに意味があり、申出人から直接確認していただきたいと伝えた。申出人に了解され、終了した。
17	障害 ③	○退去に当たり、契約書に記載のないリフォーム代を請求された。 利用者は事業所の退所にあたり、居室内のカビによる壁や床の張替えリフォーム代を請求された。契約書にリフォーム代の記載はないが、支払う必要があるのか。光熱水費や日用品の明細書も事業所から一度も渡されたことがなく、事業所の請求どおりに支払っていたが、差額があれば返金してほしい。また、利用者が購入し他者と共用していた備品はどうなるのか。	市担当課、計画相談員、生保ケースワーカー等に第三者的に参加してもらって事業所と話し合うことを助言した。申出人から、市担当者に連絡すると返答があった。 また、運適から申出人の意向を事業所に伝えて欲しいとのことで、事業所に連絡した。リフォーム代については保証金を受け取る時に口頭説明をしたとのこと。備品は、利用者が事業所の物を壊し弁償したとのことだった。 リフォーム代は、口頭ではなく重要事項説明書等文書に記載しておくことが望ましいと伝えた。話し合いには第三者を加え、冷静な状態で説明が進められるように配慮することが求められると話した。その後、事業所から弁護士に相談し、文書化したと連絡があり、終了した。
18	障害 ①	○相談支援専門員と連絡が取れない。 相談支援事業所の相談員に相談して就労継続支援事業所に入所したが、すぐに退所した。その後相談員に連絡を入れても携帯電話につながらず、事業所はいつも留守電対応で繋がらない。グループホームや付き添いのサービスを利用したいが、相談員と連絡がつかなくてサービスが利用できない。市や市社協に相談したところ、運適への相談を勧められた。	申出人は相談員からの連絡を希望しているため、運適から相談支援事業所の本部に連絡すると、相談員は退職していた。申出人が現在福祉サービス利用を希望していることから、再度市社協に相談することを申出人に助言した。 その後、相談員から運適に連絡が入り、事業所の携帯電話を返還したため連絡が取れなくなったこと、新しい事業所が変わるが、申出人が希望すれば契約は継続するという話を聞いた。 申出人に連絡し、相談員から別の携帯電話で連絡が入ること、契約は継続されていることを伝え、終了した。
19	障害 ⑥	○職員のコロナ感染後、入浴や清拭がなく、オムツの着用を強制され、室内に拘束状態である。 職員の感染が判明しても、事業所からは一切の説明がなく、その職員から通常の介助をされていた。次第に利用者にも感染が広がり、事業所から簡単な説明があったが、部屋から出たりベッドから降りることを禁止されている。このことが正当な措置なのか教えてほしい。	コロナ感染拡大防止に関し、行政からの通知に従い、事業所は規定を作成して運営しており、マスクの着用、手洗い、部屋の換気等の基本対応を伝えた。利用者が部屋から出たりベッドから降りることが禁止される理由について、事業所は利用者になんらかの詳しい説明をする責務があると話した。申出人から、今回に限らず施設内で利用者に対し日常的に人権侵害があること、施設長と社会福祉法人に対して行政から厳密に調査、処罰してほしいとのことだった。事務局で対応を検討し、県障害福祉課に情報提供し、終了した。
20	障害 ①	○申出人の部屋の前が喫煙場所で、臭いがきつい。 事業所の申出人の居室の前が喫煙場所になっている。申出人は化学物質アレルギー傾向で、臭いに過敏で咳が出る。他の利用者からコロナ感染症を疑われて事業所に居られないため、朝から門限まで図書館等に外出している。職員から外出時間が長いことを指摘され、職員、生保のケースワーカー、事業所の苦情解決責任者に相談したが、対応がない。どうしたらいいか。	申出人は、運適から事業所に連絡し、申出人の状況を話して対応を促してほしいとのこと。計画相談員に連絡すると、事業所に部屋の変更を依頼して連絡待ちの状態であり、申出人の悩みには可能な限り対応したいとのこと。その後、近隣の別の物件を体験した後に変更するかをどうか決めることになったと相談員から連絡があった。 申出人に連絡し、事業所が対応に動いていることが確認できたことを伝え、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
21	障害 ①	○サ管責は、優しい対応をしてほしい。 事業所のサ管責の対応で不適切と思われることがある。そっけない指示の出し方や、上から目線の言い方で、精神障害の特性への配慮が感じられない。プレッシャーを与えたり、利用者によって対応を変える不公平さもある。	事業所の苦情解決体制について説明し、契約書、重要事項説明書に記載があると伝えると、体制を確認すること。 運適から匿名の相談があったことを事業所に伝えてほしいとの申出人の意向により、事業所に連絡した。苦情解決体制については、担当者等を記載した文書の掲示、苦情箱の設置等で対応しているとのこと。申出人の意向を伝えると、対応を振り返って今後に活かしたいとの返答があり、終了した。
22	障害 ①	○申出人と同姓の担当者が、書類に自分の印鑑を押した。 申出人が利用する福祉サービスの担当者は申出人と同姓であった。担当者は、申出人に無断で自分の印鑑を利用実績等の書類に捺印したことがあり、謝罪を求めたことがある。また、精神障害者と高齢者について偏見が感じられる話をしたことがある。福祉の職員がこのような言動をすることは許せない。	運適の役割を伝え、申出人が運適に求めることを尋ねると、同じことが起こったら再度相談したいので記録に残しておいてほしいとのことだった。了解し、終了した。
23	障害 ①	○障害者の特性に配慮した事業所運営をしてほしい。 職員の利用者に対する言葉づかいが荒い。申出人が集団作業が苦手なことを理解せず、事業所の考えを一方向的に押し付ける。また、申出人は多くのことを言われても覚えきれないのに、職員から「前に一度言ったのに」とも言われ、事務所をやめた。傷つくとともに怒りが収まらない。	運適への希望を聞くと、事業所には障害者を理解し、特性に配慮した運営をしてほしいと伝えてほしい、結果の連絡は不要とのこと。 事業所の苦情受付担当者に連絡すると、申出人、計画相談員と話をしたとのことだった。申出人の意向を話し、職員の対応を振り返って今後の運営に生かしていただきたいと伝え、終了した。
24	障害 ②	○サービスの利用ができなくなった。 利用者は、通所の生活介護を利用していたが、管理者から「他に行ってほしい」と言われた。理由は職員の不足で、利用者に対応できる職員がいなかったとのこと。申出人は、利用者が障がいの特性で施設外に出たことは聞いていたが、暴力等を振るったり職員に迷惑をかけたとは思っていない。計画相談員や行政に相談したが、利用を継続できず、納得いかない。	申出人が運適に希望することを確認すると、事業所に匿名で相談があった事を伝えてほしい、特定されてもかまわないとのこと。 事業所に連絡すると、利用者は一度だけ外に行ってしまったことがあり、職員が減る中、利用者にかかりきりになる職員が確保できず、事業所の対応範囲を超えていると判断したという経緯があった。 管理者には、家族から運適に相談があったことを伝え、終了した。
25	障害 ③	○日中の活動先で昼食を摂っているのに、グループホームからも昼食代を請求されている。 利用者はグループホームを利用しており、日中は近隣の就労継続支援事業所に通所している。利用者は通常、日中活動先で昼食を摂っており、昼食代金を二重に支払っている。事業所にこのことを伝えると、翌月計算し直すと返答されたが、実際は変わっていない。どのように対応したらいいか。	契約書、重要事項説明書を確認する必要があること、職員が翌月計算し直すと聞いたことを事業所に確認し、文書化することを助言した。今後話し合いを持つ際は、行政職員に事前に相談し、立ち会ってもらう事が誤解を避けることに繋がると助言し、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
26	障害 ④	○施設内でのコロナ感染が利用者に速やかに周知されず、通所利用者の家族全員が感染した。 事業所を利用後に利用者が発熱し、コロナ感染症と判明した。その後同居家族も感染した。事業所内で感染が判った時点で利用者に報告し、注意喚起してほしい。また、家族全員が感染したことで仕事に行けず収入にも影響し、生活が脅かされる事態になった。今後このようなことが繰り返されないよう、運適から申出人の実名を出し、事業所に伝えてほしい。	施設長に相談内容を伝えると、当利用者の感染後に全利用者家族にお知らせを出し、1週間休業としたとのこと。感染症予防対策の通知は読んでいるが、マニュアル等は作成していない。申出人が問題視しているのは、事業所内で感染が分かった時点で利用者に報告をしてほしいということ。注意喚起により予防の選択肢が各利用者に与えられ、感染防止に繋がると話すと、参考にしたとの返答だった。申出人が対応の遅れについて連絡を求めていることを伝えると、家族と直接話すとのこと。申出人に報告し、終了した。
27	障害 ②	○事業所で洗髪等がされていない。 担当している利用者の家族も障害者だが、家族が利用する事業所では長期間洗髪をしない等の問題がある。計画相談員に相談しても改善が見られないようだ。	運適の役割を伝え、事業所に対する調査権や指導権がなく、市福祉指導課が所管であると情報提供した。その後申出人に連絡すると、利用者に情報を伝え、市障害福祉課に相談に行くことになったとのこと。終了した。
28	障害 ①	○転倒して骨折し、更に退所を求められた。 申出人が事業所内で転倒した際、職員に助けを求めたが、対応しなかった。普段、職員は重度障害者の居室がある階にすることが多い。痛むため後日受診すると、骨折と診断された。職員がなぜ対応しなかったのかを施設長に問うと、「出て行け」と言われた。障害者なんでも相談室、県、市に相談すると、市から事故報告書を事業所に提出させると返答があったが、その後連絡はない。計画相談員にも相談したが、何もしてもらえない。	事業所は事業所内の事故を報告する義務があることを話し、施設長の発言については事業所の第三者委員への相談を勧めると、特定されると困るので可能な範囲で相談してみると返答され、一旦終了した。 その後再度連絡があり、市からの連絡はないとのこと。バイクで通院していると話しており、可能な支援を計画相談員に相談するよう伝えると、運適から連絡してほしいとのこと。相談員に連絡し、障害福祉サービス等で通院が安全に行われるよう対応していただくことはどうかと話した。後日相談員から連絡があり、生保ケースワーカーに診断書を出せば通院時タクシーが使えるようになったとのこと。申出人に伝え、終了した。
29	障害 ①	○管理者の言葉がきつい。 利用者は通所の生活介護を利用している。利用者の話によると、職員は優しいが、管理者の言葉遣いがきついとのこと。具体的には、利用者を「おまえ」と言って強い調子で怒ったり、利用者 앞에서職員を怒鳴る。知的障害者は声の強さや話し方に敏感なので、事業所の管理者には障害者に対し配慮してほしい。利用者を預ける家族として不安になる。	運適に求めることを確認すると、管理者には福祉職員として障害者への対応を改善してほしいと思っており、運適から事業所に伝えてほしいとのこと。事業所の苦情受付担当者について尋ねると、「分からない」との返答だった。また、管理者が計画相談員のため相談できないとのこと。 事業所サ管責に連絡して申出人の意向を伝え、障がいのある利用者に対する管理者を含めた職員の日常的な対応を振り返り、改善に繋げてほしいと話し、終了した。
30	障害 ⑤	○事業所の2階から転落して入院中だが、事業所からその後の連絡がない。 利用者は、家から突然いなくなる等の行動があり、自宅での生活が難しい。事業所に入所後、利用者は2階の窓から転落し、骨折して入院した。事業所で家族への説明や現場検証を行い、謝罪を受けたが、その後は連絡がない。2階には転落防止のネットは無かったが、事業所は今後ネット等の防止策を考えているのだろうか。転落前後の利用者の詳しい様子や補償に関して説明が欲しい。	運適の役割を伝え、家族の意向を事業所に伝えることは範疇であると伝えた。セルフプランの利用のため、話し合いには当事者だけでなく行政職員などの第三者に同席してもらうことを助言した。 事業所の苦情解決責任者に連絡すると、施設して対応していたことなど当時の状況を家族に説明し、医師からも治療について説明したとのこと。今後については「しばらく時間がほしい」と話しており、事業所としては家族からの連絡待ちの状態だった。 運適から、家族が事業所からの連絡を希望していること等を伝え、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
31	児童 ⑦	○責任者が常駐せずに運営しているが、規程違反ではないのか。 申出人は放課後等デイサービスの事業所に勤務している。リーフレットでは、責任者は事業所に常駐していると公表しているが、実際はフレックス勤務で常駐していない。また、児童発達管理責任者がおらず、個別指導案は無資格の職員が作成して保護者に提示している。このような状況で仕事をするのは不安であり、どこに相談したらいいか。	事業所の調査、指導権は行政に権限があると話すと、申出人は市に相談してみると話され、終了した。
32	児童 ①	○契約当初の事業内容が変更されたが、説明がなかった。 コロナ禍で事業所を休んでいた間に事業内容を変更され、利用できなくなった。事業所は、利用契約書に基づき責任をもってその経緯を説明してほしい。	申出人は、事業所とのやり取りを残すため、LINE だけでやり取りしたいということを事業所に伝えて欲しいとのこと。 事業所に申出人の意向を伝え、利用者へのサービスが滞らないよう関係機関が関わって事業所を変更する流れが求められること、行政等と一緒に制度や契約書に添って話し合う等が考えられると伝え、了承された。 申出人に連絡し、事業所は可能な範囲で申出人に対応していること、運適の役割はここまでとなることを話して了承された。サービス利用の継続が肝要のため、相談支援専門員の役割を情報提供すると、申出人から検討したいとの返答があり、終了した。
33	児童 ①	○事業所から利用回数を減らすように言われた。 利用者には重度知的障害があり、セルフプランで通所事業とショートステイを利用している。最近、人員の関係等で利用回数を減らしてほしいと事業所から要望された。詳細を聞くため連絡すると、社長から「現場の事は判らない」と言われた。申出人は興奮して話してしまったが、社長から暴力的な発言があった。	運適の役割を伝え、申出人が運適に希望することを確認すると、運適から社長の問題ある対応を事業所に伝えて欲しいとのこと。 事業所の苦情受付担当者に連絡すると、申出人から市役所や運適等に連絡したと聞いているとのこと。市からも問い合わせがあり、説明文書を事業所から渡した。事業所が利用回数を減らしてほしいと話したことはなく、社長の暴力的な対応というのには誤解があるとのこと、終了した。
34	児童 ①	○事業所に利用者の発達を相談しても対応されず、今になって発達障害の疑いを指摘された。 身近に発達障害の子どもがおり、自身も子どもの言動から発達障害の懸念を持っていた。保育士や市保健センターの相談員に相談してきたが、返答はいつも「特に問題は無い」だった。ところが、今になり発達障害の疑いがあるので受診するよう言われた。申出人はずっと不安で、もっと早く相談先等を教えてもらいたかった。	まず病院を受診し、病院から相談先などの情報提供が考えられると話した。 そうしてみますとの返答があり、終了した。
35	児童 ①	○職員が送迎で利用者に負担をかけ、話し合っても解決しない。 利用者は、セルフプランで学校終了後に事業所へ送迎するサービスを利用している。職員の突然の体調不良や交通渋滞で送迎が遅れ、利用者は学校に戻されたことがあった。申出人は事業所の役員に連絡したが、話の節々に運営重視の考えを感じて更に不信感が増した。利用の継続は希望しているが、再度問題を起こしてほしくない。	申出人は、事業所の上司に申出人の相談内容を伝えてほしいとのこと。 事業所に連絡すると、県と市に報告済とのこと。事業所の苦情解決体制について確認すると、第三者委員は設置していないが、設置を検討しており、申出人との話し合いには第三者を入れて、冷静に話し合いたいとのこと。 申出人に報告すると、市から申出人に連絡があり、事業所への不信感が少し払拭されたとのこと。その後、市職員、利用者の家族、事業所職員で改善に向け話し合い、利用は継続されているとのこと、終了した。

	種 別	相 談 内 容	対 応
36	児童 ①	○担任が子どもたちを大声で怒鳴りつけ、その理由を説明しない。 担任の保育士が感情的に子どもたちを怒鳴る。利用者は怒られる理由が分からず、登園を渋るようになった。利用者が怪我をしても連絡帳に記録がなく、主任に直接相談して何度も話し合ったが、改善に繋がらない。保育所の第三者委員、市、警察署にも相談したが、当事者同士の話し合いを勧められるだけだった。	申出人は、運適から主任に保育士が利用者を怒鳴るのを止めてほしいと匿名で伝えてほしいとのこと。また、苦情にどのように対応したかを公表するよう伝えてほしい。 事業所に連絡すると、弁護士や司法書士に対応を相談しているとのこと。また、少し前に家族にアンケートをとり、寄せられた意見等に回答を出したばかりであるとのことで、苦情等に対応していることを確認した。 申出人に報告し、終了した。
37	児童 ②	○利用者の落ち着きがないので保育所では看られないと言われ、どうしていいかわからない。 申出人は複数の子がいるひとり親である。申出人の親は病気がちで、子どもたちを預けるのは難しい。少し前から利用者の落ち着きがなく、保育所に相談していたが、最近保育所の運営が変わり、職員の人数等の関係で利用者を預かれないと言われた。保育所が市に相談し、家庭的保育事業を勧められたが、保育料が高いため利用は難しい。	市担当課に、申出人の事情を直接話し、相談する事を勧めた。病気がちの親や経済的問題などの事情を話し、事情に即した対応を相談する様に伝えた。やってみますとの返答があり、終了した。
38	その他 ⑦	○貸付の申請が不承認になり、生活ができない。 申出人はコロナの影響で職を失い、現在収入がない。社協の緊急小口貸付を申請したが、不承認の通知を受け取った。ハローワークに相談し、一時金を数日後に受給できることになったが、それまでの生活費がない。	制度に基づき対応しているため、運適の範疇ではないと伝えた。生活困窮については生活保護を念頭に入れ、市の担当課に相談するように話した。申出人は、話ができて気持ちが少し落ち着いた、市に連絡してみると話し、終了した。
39	その他 ①	○担当職員が怒るので、他の職員に替えてほしい。 申出人は精神障害で、市の地域活動支援センターを利用し、時々主任職員に相談している。また、生活保護を受給し、社協で金銭管理サービスを受けているが、社協の担当は申出人のお金の使い方に対し大声で怒鳴る。申出人自身、反省することが多いと分かっているが、あまりに強い調子で怒るので、担当者を替えてほしいと思っている。	精神障害者の支援の仕方については、主任職員が専門家であると伝えた。この件については相談していないとのことで、まず社協担当者の対応を主任職員に相談し、助言してもらったらどうかと伝えた。その上で運適に希望があれば連絡してほしいと伝え、終了した。
40	その他 ①	○社協職員からひどく怒られ、暴言を吐かれた。 申出人は、年金を管理する日常生活自立支援事業のサービスを市社協と契約した。申出人は、二つの銀行に口座を持っており、年金の振込先の通帳だけ社協職員に渡した。別居中の配偶者とは離婚を考えており、財産分与分が入るもう一つの通帳を社協に渡したくないが、職員から渡すよう強制されている。銀行、警察、法律相談に相談し、運適を紹介された。今までも、社協職員から固定電話の契約解除、光熱費の使い過ぎ等で怒られ、暴言を吐かれている。	申出人は、匿名で職員の人権侵害的な対応について相談があったことを社協に伝えてほしいとのこと。 市社協に連絡し、申出人の相談内容、匿名で伝える理由を話した。また、障害のある利用者に対するわかりやすい説明やその後の確認など配慮の必要性を伝え、今後の運営に活かしていただきたいと話し、終了した。

※表中「種別」欄の番号については、12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。

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	21
2	事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	26
3	社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業	33

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、立ち合いの要否

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

(3) 苦情受付の報告・確認

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

○ 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

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

(4) 苦情解決に向けての話し合い

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

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

- ア 第三者委員による苦情内容の確認

- イ 第三者委員による解決案の調整、助言

- ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

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

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

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

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

(6) 解決結果の公表

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

事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

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

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

1. 業務の流れ

(1) 苦情の受付

- ◇苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- ◇苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア. 苦情の内容
 - イ. 苦情申出人の希望等
 - ウ. 第三者委員への報告の要否
 - エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ◇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)		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	<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5年度

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します!



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
 - 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
- ② 役員・職員の傷害事故補償
- ③ 役員・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	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)			
年間保険料			350円	500円	550円	

商品パンフレットは
こちらから



(ふくしの保険
ホームページ)

*3月末までに契約手続きが完了し、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。

<重要>

- ◆ 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。
- ◆ 特定感染症重点プランでは中途加入の場合でも補償開始日より特定感染症が補償対象となります。
- ◆ 年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆ 中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆ 途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。

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**

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

〈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。)

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。

〒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4年度 福祉サービス苦情解決事業実績報告書

令和5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