

令和 5 年度
茨城県運営適正化委員会
事業報告書

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24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5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6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

I 茨城県運営適正化委員会の概要

1 委員会の構成	1
（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	
2 委員会の構成委員	1
（1）運営適正化委員会委員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 委員会の開催状況	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	
5 諸会議等への参加状況	3

II 運営監視事業の実施

1 運営監視事業の概要	5
2 福祉サービス利用援助事業実施状況調査	5
（1）訪問調査	
（2）書面調査	

III 苦情解決事業の実施

1 福祉サービスに関する苦情相談の概要	9
（1）受理した苦情の件数等	
（2）申出の要旨、対応結果等	
2 研修事業	11
3 関係機関との連携	12
4 巡回指導事業	12
5 広報・啓発事業	12
（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 主な苦情と対応状況	13

参考資料	17
------	----

I 茨城県運営適正化委員会の概要

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	金 本 真 也	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	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	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	金 本 真 也	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	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	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	金 本 真 也	公 益（医療）
茨城県社会福祉士会	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 委員会の開催状況

(1) 運営適正化委員会

実施時期	会 議 事 項	会 場	参加者
5. 6. 23	・ 令和4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	8人

(2) 運営監視小委員会

実施時期	会 議 事 項	会 場	参加者
5. 4. 28	・ 日常生活自立支援事業実施状況報告 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	8人

5. 6. 23	・ 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	8人
5. 8. 25	・ 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	8人
5. 10. 27	・ 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	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	8人
5. 12. 22	・ 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報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	8人
6. 2. 16	・ 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	水戸市民会館	8人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会 議 事 項	会 場	参加者
5. 4. 28	・ 苦情相談事例の検討・報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
5. 6. 23	・ 苦情相談事例の検討・報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
5. 8. 25	・ 苦情相談事例の検討・報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
5. 10. 27	・ 苦情相談事例の検討・報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
5. 12. 22	・ 苦情相談事例の検討・報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	4人
6. 2. 16	・ 苦情相談事例の検討・報告	水戸市民会館	4人

5 諸会議等への参加状況

実施時期	事業・会議名	事業概要（会議事項）	会 場	参加者
5. 7. 12	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	全国社会福祉協議会（東京都千代田区）	本会から2人

		立教大学教授 ・グループ協議		
5. 10. 25	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	・ 情報交換 ①日常生活自立支援事業の運営監視の視点について ②「運営適正化委員会のあり方に関する検討会報告」の内容に関する委員会としての今後の対応について ③就労継続支援A型事業所利用者の苦情相談への対応の仕方について ④事業所に対し、何かしら制裁や指導等を望む苦情への対応について 等	飯田橋セン トラルプラ ザ (東京都新 宿区)	本会から 3人
5. 10. 30 ～31	運営適正化 委員会事業 相談員研修 会	・ 説明 全国社会福祉協議会政策企画部 ・ 講義 障害者施設長 立教大学教授 ・ 情報交換 ・ 講義・演習・事例検討 愛知淑徳大学	全国社会福 祉協議会 (東京都千 代田区)	本会から 1人
6. 2. 16	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・解決状況の概要について ・ 運営適正化委員会に寄せられる苦情相談事例について ・ 意見交換	水戸市民会 館	19人

Ⅱ 運営監視事業の実施

1 運営監視事業の概要

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。

2 福祉サービス利用援助事業実施状況調査

(1) 訪問調査

運営監視小委員会の運営監視事業の一環として、令和5年度は県内44市町村すべてに設置された基幹的社協のうち11ヶ所の社会福祉協議会を訪問し、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。

なお、調査結果については調査実施先と茨城県社会福祉協議会へ報告し、改めて実施状況の確認を依頼した。

【調査先】

期日	調査先社協	担当
令和5年11月2日	ひたちなか市社会福祉協議会 水戸市社会福祉協議会	小森委員、事務局
令和5年11月16日	桜川市社会福祉協議会 下妻市社会福祉協議会	中山委員、事務局
令和5年11月20日	鹿嶋市社会福祉協議会 神栖市社会福祉協議会	金本委員、事務局
令和5年11月28日	小美玉市社会福祉協議会	秋山委員、兼清委員、事務局
令和5年11月30日	古河市社会福祉協議会	村田委員、事務局
令和5年12月4日	土浦市社会福祉協議会 牛久市社会福祉協議会	木下委員、事務局
令和5年12月21日	筑西市社会福祉協議会	小林委員、事務局

【実施結果の概要】（令和５年度 １１市社協調査）

① 実施体制について

今回の訪問した１１市社協の状況の中央値は、専門員は３名、生活支援員は９名、契約件数は２４件だった。ただし、体制や契約件数は市によって大きく異なっている。

いずれの社協においても、専門員と生活支援員が密接に情報共有を図って支援に取り組まれていた。多くの社協において、生活支援員の高齢化や担い手の不足といった課題を持ち、新たな生活支援員の確保に苦慮されていた。

専門員が直接支援を行っている社協も少なからず見られた。本来の支援体制への見直しを行うとともに、やむを得ないケースについては、他の職員が専門員の役割を担うなど、複数体制による支援体制の確保をお願いしたい。

② 管理体制について

１０社協が通帳の出し入れを管理簿で管理し、複数で確認する体制を心掛けていた。ただし、通帳と印鑑を同じ金庫で管理する、別々の金庫に保管しているものの管理者は同じ、などといったケースが５社協で見受けられた。体制や設備上の問題、業務効率を重視した運用などが理由であったが、いずれも改善を求めたところ、管理体制を改善済み又は改善策を検討中といった報告を後日得ている。

なお、定期的に外部監査を受けたり、近隣市町村で相互検査を行ったりと、事故防止のための取組みを強化されている社協も見受けられた。

今後も、出納業務について各実施主体が定める要綱等や全社協が策定したチェックポイントなどを確認して管理体制の基本に立ち返りながら、内部けん制体制の確立に心がけていただくよう、引き続きお願いしたい。

③ 他機関との連携・普及啓発について

日頃から関係機関と連携を図りながら、支援に取り組まれている社協が多かった。一方、関係機関から日常的な金銭管理を主な支援内容として求められることがあるという話も複数の意見として伺い、制度への理解に苦慮されている様子が窺えた。

制度の周知については、多くの社協で広報誌を活用していたが、ＳＮＳを活用した情報発信や、金融機関等へのポスター等の掲示依頼、出前講座など、それぞれ工夫して取り組まれていた。

(2) 書面調査

県内44市町村社会福祉協議会に対し、令和5年度の実施状況について書面により調査を行った。

① 県内の契約状況

	認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	合 計
令和5年度の新規契約者数 (A)	98	28	66	5	197
令和4年度末の契約者 (B)	408	231	353	37	1,029
令和5年度の契約解除者数 (C)	115	22	63	4	204
令和5年度末契約者数 (A+B-C)	391	237	356	38	1,022

② 県内のサービス別契約者数（令和6年3月31日現在）

	認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	合 計
福祉サービス利用援助	388	236	352	36	1,012
日常的金銭管理サービス	378	229	346	38	991
書類等の預かりサービス	136	92	125	7	360
①銀行の貸金庫を利用					153
②社協の金庫で実施					262
③その他					3
その他独自サービス	0	0	0	0	0

③ 県内の相談・問合せ件数（令和6年3月31日現在）

認知症高齢者	13,571
知的障害者	11,486
精神障害者	16,740
その他	1,632
合計	43,429

④ 各市町村社会福祉協議会の契約者数（令和6年3月31日現在）

市町村名	契約件数	市町村名	契約件数
水戸市	190	筑西市	27
日立市	21	坂東市	14
土浦市	23	稲敷市	33
古河市	18	かすみがうら市	10
石岡市	10	桜川市	1
結城市	9	神栖市	31
龍ヶ崎市	22	行方市	6
下妻市	24	鉾田市	9
常総市	48	つくばみらい市	13
常陸太田市	13	小美玉市	27
高萩市	2	茨城町	22
北茨城市	36	大洗町	6
笠間市	57	城里町	5
取手市	38	東海村	26
牛久市	29	大子町	16
つくば市	32	美浦村	22
ひたちなか市	26	阿見町	17
鹿嶋市	29	河内町	1
潮来市	21	八千代町	2
守谷市	39	五霞町	3
常陸大宮市	8	境町	13
那珂市	16	利根町	7
		合計	1,022

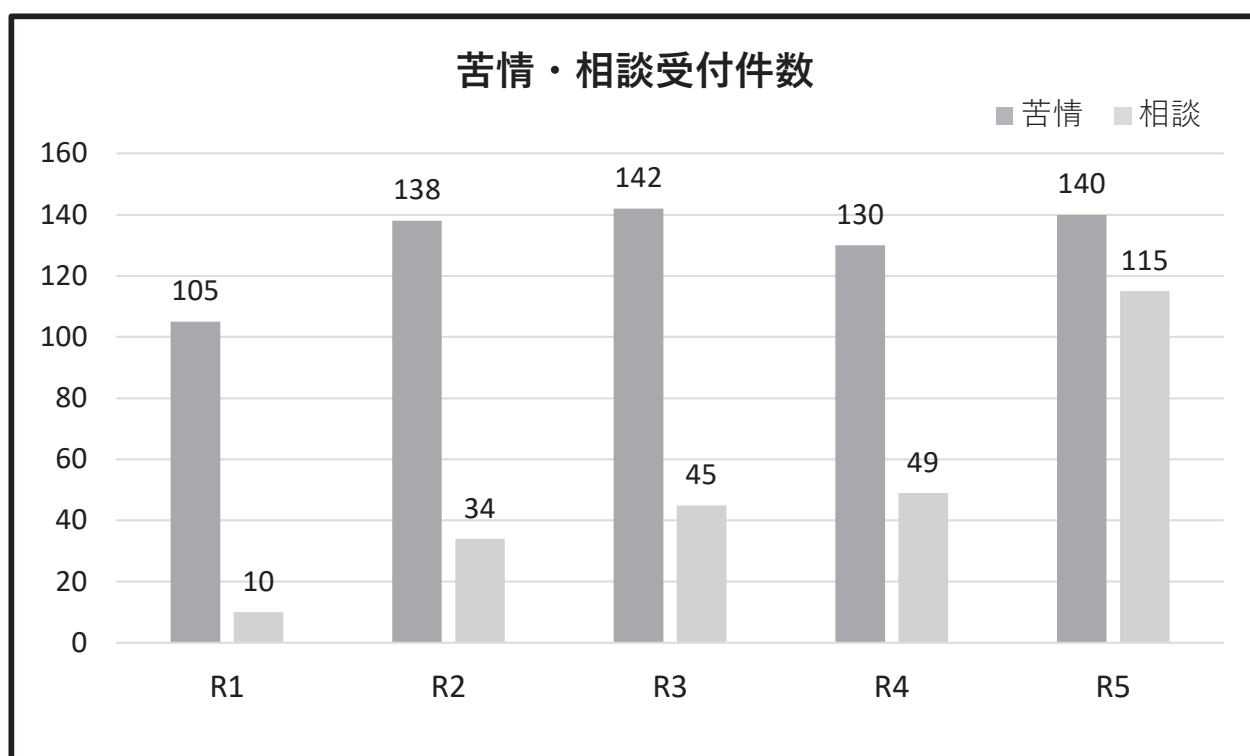
Ⅲ 苦情解決事業の実施

1 福祉サービスに関する苦情相談の概要

(1) 受理した苦情の件数等

令和5年度に運営適正化委員会に寄せられた苦情等の受付件数は、「苦情」が140件、「相談等」が115件、総数255件であった。

【受付件数の年次推移】



【受付方法別件数】

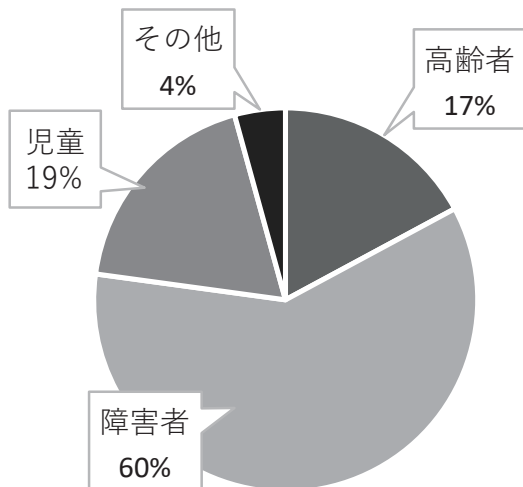
	来 所	書面・電話等	その他	計
苦情	6	1 3 4	0	1 4 0
相談等	0	1 1 5	0	1 1 5
合計	6	2 4 9	0	2 5 5

【サービス分野別・苦情申出人の属性】

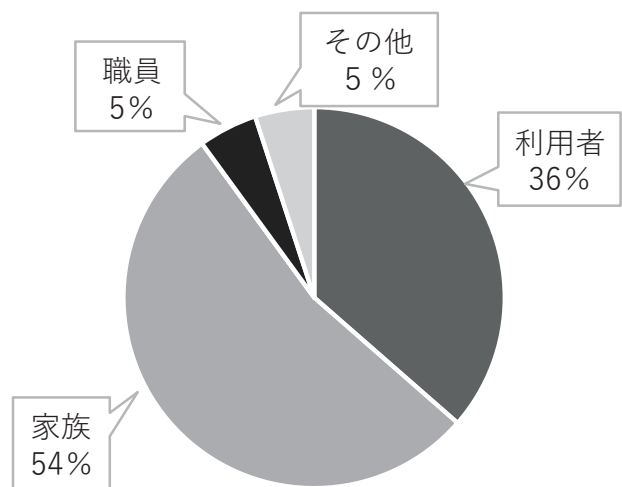
	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
高齢者	4	4	18	7	0	0	1	6	1	3	24	20
障害者	42	21	35	8	0	0	3	9	4	6	84	44
児童	0	0	22	7	0	0	3	9	1	2	26	18
その他	5	13	0	3	0	0	0	6	1	11	6	33
合 計	51	38	75	25	0	0	7	30	7	22	140	115

※児童には、保育所を含む。

サービス分野別苦情受付件数

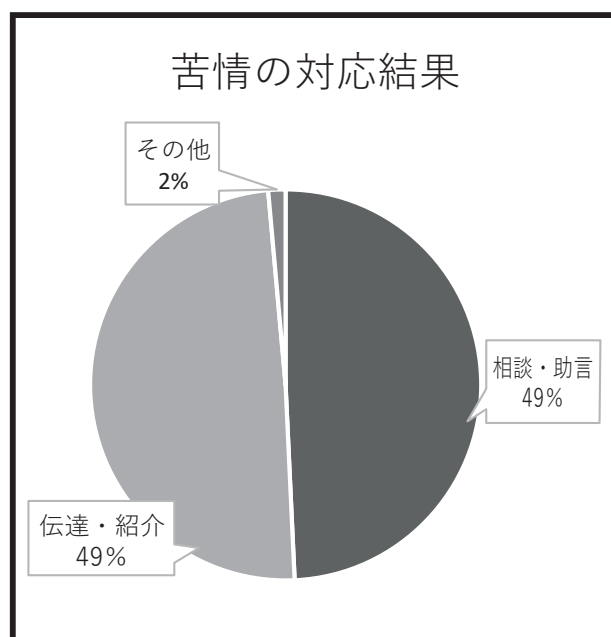
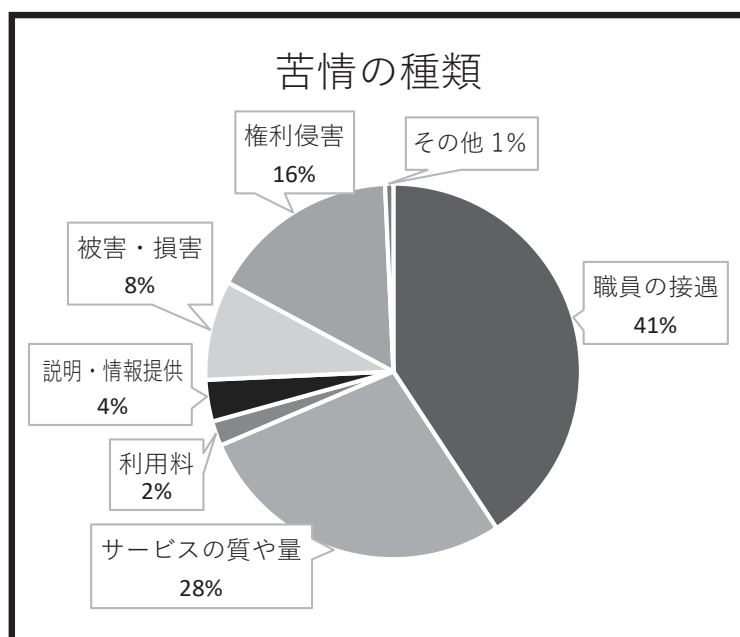


苦情申出人の属性



(2) 申出の要旨、対応結果等

区 分	苦 情								その他・ 問い合わせ等
	合 計	相談・助言	伝達・紹介	あつせん	通 知	その他	継続中	意見・要望	
① サービス内容（職員の接遇）	57	30	26	0	0	1	0	0	9
② サービス内容（サービスの質や量）	39	27	12	0	0	0	0	0	4
③ 利用料	3	0	3	0	0	0	0	0	3
④ 説明・情報提供	5	2	2	0	0	1	0	0	1
⑤ 被害・損害	12	4	8	0	0	0	0	0	2
⑥ 権利侵害	23	5	18	0	0	0	0	0	5
⑦ その他	1	1	0	0	0	0	0	0	91
合 計	140	69	69	0	0	2	0	0	115



2 研修事業

福祉サービス苦情解決研修会

会 場：ザ・ヒロサワ・シティ会館

開催日：令和6年2月29日（木）

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
269人

内 容：講演「事業所のリスク管理と苦情対応 ～予防と事後対応のポイント～」

講 師：弁護士法人龍馬 弁護士 板橋 俊幸 氏

3 関係機関との連携

運営適正化委員会連絡会議（再掲）

会 場：水戸市民会館

開催日：令和6年2月16日（金）

参加者：茨城県福祉部各課、国保連等 8名 委員、事務局 11人

内 容：

- ・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相談事例について
- ・意見交換

4 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と関係資料の提供
- （3）運営適正化委員会の周知

巡回指導実績 令和6年1月・2月：高齢1件、障害5件、保育4件

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」332号（令和6年1月5日発行）に掲載

6 主な苦情と対応状況

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
1	高齢 (本人)	サービス付き高齢者向け住宅	○生活保護を受給しているが、職員の対応が悪いので施設を退所したい。退去後の行き先は決まっていない。 担当ケースワーカーへ相談したところ、運適を案内された。	申出人からの相談内容を行政へ伝えておくが、生活保護受給中の場合は退去や転居に行政の同意が必要となるため、担当ケースワーカーとよく相談するよう助言した。 行政へ連絡し、申出人からの相談内容を伝え、申出人の話を良く聞いて対応してほしいと依頼した。了解され、終了した。
2	高齢 (家族)	認知症対応型共同生活介護	○利用者は骨折して治りかけている状態である。まだ痛みがあるので、職員に日常のサポートをしてほしい。	事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝えた。事業者からは、申出人に連絡して話し合うとの返答があった。 申出人へ報告し、終了した。
3	高齢 (家族)	軽費老人ホーム	○退所する際の事業者の対応に不満がある。また、日頃から接遇も不適切であった。	事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝えた。 事業者からは、利用者への対応に苦慮していたことや、話し合いに誤解があるとの説明があった。また、手続きで必要なことがあれば対応するとの回答があった。 申出人へ事業者からの返答を報告し、終了した。
4	高齢 (家族)	特別養護老人ホーム	○利用者の発熱時に申出人へ連絡がなかった件で、申出人は事業者側と言い争いとなった。別な施設へ変わることも考えている。	施設を変えることも選択肢の一つだが、もっと冷静に対応してはどうかと助言した。 申出人から、今後のことをよく考えてみるとの返答があり、終了した。
5	障害 (本人)	就労移行支援	○職員の対応で不快な思いをしたので、改善してほしい。	事業者に伝えてほしいとの申し入れがあり、事業者へ連絡して申出人の意向を伝え、改善等を依頼した。 事業者から、申出人と話し合いたいとの返答があり、終了した。
6	障害 (家族)	共同生活援助	○利用者が扉を壊し、施設から弁償を求められている。	事業者へ弁償費用について再度詳しい説明を求めるよう助言した。 後日、申出人から、事業者と申出人とで費用を半分ずつ負担することとなったとの報告があった。

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
7	障害 (家族)	施設入所支援	○施設内の有料個室から無料個室への移動に伴い、多額の修繕費を要求されたが、負担額に納得がいかない。 なお、個室料金を取らないよう行政から事業者に指導が入ったと聞いている。	費用をどこまで負担するかは事業者との話し合いとなることを伝えた。また、個室料金を取られていたことを行政へ相談するよう助言した。 申出人から、行政に相談してみるとの返答があり、終了した。
8	障害 (家族)	就労継続支援B型	○利用者は、作業のやり方で職員とトラブルになり、一方的に利用停止させられた。 事業者を指導してほしい。	運適の役割を説明し、事業者への指導権はないことを伝え、事業者への指導権を持つ行政へ相談するよう助言した。 申出人から行政へ相談してみるとの返答があり、終了した。
9	障害 (本人)	就労継続支援A型	○施設職員から心無い言葉を言われ傷ついた。今後、このようなことを言わないでほしい。	事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝え、対応を依頼した。 施設からの返答を申出人へ報告し、終了した。
10	障害 (本人)	就労継続支援B型	○事業者から利用継続が難しいと言われ、事業者と話し合った。相談支援専門員が話し合いの場へ同席し、就労支援の継続を主張してくれたが、結局退所させられた。今後のことや給与がいつもらえるかなどが心配だ。	相談支援専門員が親身になって対応しているため、今後の仕事についてよく相談するよう助言した。 相談支援員へ連絡し、申出人からの相談内容を伝え、退所した事業者からの給与の支払時期がいつになるかの確認を依頼した。 申出人に報告し、終了した。
11	障害 (家族)	共同生活援助	○利用者は施設内で器物破損を繰り返し、事業者から退去を通告された。 短期間のうちに退去を求められ、退所となったことに納得がいかない。	事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝えた。 事業者からは、利用者の行為について説明があり、退所については事前に話をしてきたことや、不快な思いをさせたことに対するお詫びが話された。 申出人へ報告し、終了した。
12	障害 (家族)	就労継続支援B型	○利用者は、施設内で他の利用者からけがをさせられた。施設へ対応をお願いしたが、改善されなかった。弁護士を紹介してほしい。	運適では、弁護士の紹介はしていないことを伝え、行政の無料法律相談へ相談するよう助言した。 申出人から行政の無料法律相談へ相談してみるとの返答があり、終了した。

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
13	障害 (家族)	施設入所支援	○利用者は、他の利用者からけがをさせられたが、事業者から謝罪がなかった。苦情を言ったところ、事業者からパワハラを受けたので、謝罪して慰謝料を支払ってほしい。 虐待の疑いもあるため、行政にも相談中である。	運適の役割を説明し、申出人からの相談内容を事業者へ伝えることはできるが、訴訟に関わることはできないと伝え、弁護士への相談を勧めた。 事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝えたと、行政も調査に来たとのことだった。 申出人に報告し、行政と相談中であるため、今後も相談しながら対応するよう伝え、終了した。
14	障害 (家族)	施設入所支援	○利用者が職員から嫌がらせの言葉を受けている。 職員を辞めさせてほしい。	運適の役割を説明し、申出人からの相談内容を事業者へ伝えることはできるが、職員を辞めさせる権限はないことを伝えた。 事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝えたと、職員と利用者を接触させないよう対応中とのことだった。 申出人の不安が減るよう、対策をよく情報共有してほしいと依頼し、終了した。
15	障害 (家族)	短期入所	○利用者は、短期入所中にひどい扱いを受けた。行政へも相談しているが、納得がいかない。	相談内容を事務局内で検討し、運営適正化委員会委員長及び苦情解決小委員会委員長へ協議後、虐待の疑いがある案件として社会福祉法第86条通知を県へ送付し、対応を依頼した。 運営適正化委員会に本件について報告し、終了した。
16	障害 (家族)	生活介護	○事業者から突然契約解除を通告されたが、納得できない。 契約解除を止めるよう伝えてほしい。	運適の役割を説明し、申出人からの相談内容を事業者へ伝えることはできるが、契約解除を止めさせる権限はないと伝えた。 事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝えた。事業者から人手不足の状況が説明され、契約解除はやむを得ず行うものとの回答だった。 申出人へ報告したが、契約解除を止められなかったことが納得されず、電話を切られ、終了した。

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
17	児童 (職員)	放課後等デ イサービス	○施設長が利用児童へ暴力を振 るい、暴言を吐いている。どこ へ相談したらいいだろうか。	利用児童への暴力・暴言は、児 童虐待にあたるため、通報は利用 児童の支給決定が行われている市 町村へ行うか、施設所在地の市町 村へ行うこと、また、県への通報 も可能であることを伝えた。 県へ連絡したうえで、社会福祉 法第86条による情報提供を行 い、終了した。
18	児童 (家族)	放課後等デ イサービス	○利用児童が他の利用児童の手 を叩いた時、職員からきつい言 葉で叱られた。障害者に対し て、もっと優しく言えないの か。職員を指導してほしい。	運適の役割を説明し、事業者へ の指導権はないことを伝えた。行 政へも相談中であるため、今後も 行政へ相談するよう助言した。 申出人から行政へ相談してみる との返答があり、終了した。
19	児童 (家族)	保育所	○利用児童は、通所後におむつ にかぶれた。事業者へ苦情を 言ったが、問題なしとの回答 だった。 行政へ相談したら、第三者の 立会いを勧められた。	運適の役割を説明し、事業者へ の指導権はないことを伝えた。行 政へも相談中のため、今後も行政 へ相談すること並びに第三者委員 の設置を事業者の本部へ確認して はどうかと助言した。 申出人から、本部へ確認してみ るとの返答があり、終了した。
20	児童 (家族)	放課後等デ イサービス	○職員から利用児童に対する暴 言がある。どこに相談したらいい だろうか。	利用児童への暴言は、児童虐待 にあたる恐れがある。通報先は、 市町村になるので行政へ相談する よう助言した。 申出人から、行政に相談内容の 概要を伝えてほしいと申し入れが あったため、行政へ相談内容を伝 え、対応を依頼した。 申出人に報告し、終了した。
21	その他 (本人)	社会福祉協 議会（地域 福祉相談セ ンター）	○職員が申出人の話を聞いてく れず、対応に不満がある。話を 聞いてほしい。	事業者へ連絡し、申出人からの 相談内容を伝え、対応を依頼し た。 事業者から、申出人からの相談 内容を事業者内で情報共有したい との返答があった。 引き続き支援を依頼し、終了し た。

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	17
2	事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	22
3	社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業	29

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

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

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

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

(別紙)

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営業者とする。

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

1 苦情解決の仕組みの目的

- 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営業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」等の実績を掲載し、公表する。

事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

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

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

1. 業務の流れ

(1) 苦情の受付

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

(2) 苦情受付の報告・確認

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

(3) 苦情解決に向けての話し合い

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

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

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(4) 苦情解決結果の記録、報告

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

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

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

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

(5) 解決結果の公表

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

2. 書類の整備

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

① 苦 情 受 付 書 [書式①]

② 苦 情 受 付 報 告 書 [書式②]

③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

3. 利用者への周知

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

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

① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容（例） [別紙 1]

[書式①]

【秘】

苦情受付書

(苦情受付担当者)

[illegible]

[書式①表]

[書式②]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書

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
- 女性自立支援施設
- 授産施設
- 生活福祉資金貸付事業

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若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
- 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
- 親子再統合支援事業
- 社会的養護自立支援拠点事業
- 意見表明等支援事業
- 妊産婦等生活援助事業
- 子育て世帯訪問支援事業
- 児童育成支援拠点事業

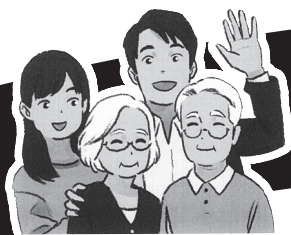
- 親子関係形成支援事業
- 助産施設
- 保育所
- 児童厚生施設
- 児童家庭支援センター
- 里親支援センター
- 児童の福祉の増進について相談に応じる事業
- 幼保連携型認定こども園
- 養子縁組あつせん事業
- 母子家庭日常生活支援事業
- 父子家庭日常生活支援事業
- 寡婦日常生活支援事業
- 母子・父子福祉施設
- 老人居宅介護等事業
- 老人デイサービス事業
- 老人短期入所事業
- 小規模多機能型居宅介護事業
- 認知症対応型老人共同生活援助事業
- 複合型サービス福祉事業
- 老人デイサービスセンター
- 老人短期入所施設
- 老人福祉センター
- 老人介護支援センター
- 障害福祉サービス事業
- 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又は介護医療院を利用させる事業
- 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6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
お見舞い等の各種費用	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	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

▶年額保険料(掛金)		基本補償(A型)
基本補償(A型)	定員	
	1~50名	35,000~61,460円
	51~100名	68,270~97,000円
見舞費用付補償(B型)	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	

② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 医務室の医療事故補償
- オプション3 ● 看護職の賠償責任補償
- オプション4 ● 借用不動産賠償事故補償
- クレーム対応サポート補償

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
使用者賠償責任補償
- 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。)

令和6年度

<https://www.fukushihoken.co.jp>

ふくしの保険

検索

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



新型コロナウイルス感染症の感染症法上の分類が5類感染症に変更されたことに伴い、「特定感染症重点プラン」を廃止して2つのプランとします。

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

プラン		基本プラン	天災・地震補償プラン
保険金の種類			
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		補償開始日から補償(*)
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

商品パンフレットは
コチラから



(ふくしの保険
ホームページ)

*特定感染症についても10日間の免責期間がなくなり、補償開始日から補償対象となります。
なお、令和5年5月8日以降、新型コロナウイルス感染症は補償対象外となりました。

<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。
- ◆ 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

〈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
保険会社

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5年度 茨城県運営適正化委員会事業報告書

令和6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