

令和 6 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25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6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7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	4

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	12
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	14

参考資料	20
------	----

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	坂 本 鉄 夫	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）
茨城県保健所長会	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 (R6. 8. 23 まで) (R6. 8. 24 から)	中 山 洋 一 川 崎 紀 子	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）
茨城県保健所長会	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 (R6. 8. 23 まで) (R6. 8. 24 から)	中 山 洋 一 川 崎 紀 子	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）
茨城県保健所長会	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
6. 6. 28	・令和5年度茨城県運営適正化委員会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	5人
6. 8. 30	・委員長、委員長代理の選出、各小委員会委員の指名	オンライン	7人

(2) 運営監視小委員会

実施時期	会 議 事 項	会 場	参加者
6. 4. 26	・ 新規利用者の状況報告 ・ 令和5年度日常生活自立支援事業現地調査の報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	8人
6. 6. 28	・ 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	5人
6. 8. 30	・ 委員長、副委員長の選出 ・ 日常生活自立支援事業実施状況 ・ 新規利用者及び契約解除の状況報告	オンライン	7人
6. 10. 25	・ 新規利用者の状況報告 ・ 日常生活自立支援事業現地調査の実施説明	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	8人
6. 12. 13	・ 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
7. 2. 28	・ 新規利用者及び契約解除の状況報告 ・ 日常生活自立支援事業現地調査の結果報告	セキショウ・ウェルビーイング福祉会館	7人

(3) 苦情解決小委員会

実施時期	会 議 事 項	会 場	参加者
6. 4. 26	・ 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. 6. 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
6. 8. 30	・ 委員長、副委員長の選出 ・ 苦情相談事例の検討・報告	オンライン	4人
6. 10. 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
6. 12. 13	・ 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
7. 2. 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 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
6. 7. 3	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 元立教大学教授 ・実践報告 青森県運営適正化委員会 長野県福祉サービス運営適正化委員会 ・グループ協議	全国社会福祉協議会 （東京都千代田区）	本会から 2人
6. 10. 18	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	・協議事項 日常生活自立支援事業における通帳残高の目安金額の引き上げについて ・情報交換 ①巡回指導について ②行政機関（市町村）への委員会の役割等の周知について ③クレーマー化した申出人の対応について ④苦情解決研修会の参加費や配布物について 等	飯田橋セントラルプラザ （東京都新宿区）	本会から 3人
6. 10. 31～ 11. 1	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 元立教大学教授 救護施設長 ・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
7. 2. 28	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	セキショウ・ウェルビーイング 福祉会館	17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6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6年11月7日	北茨城市社会福祉協議会 高萩市社会福祉協議会	川崎委員、事務局
令和6年11月12日	つくば市社会福祉協議会	小林委員、事務局
令和6年11月14日	阿見町社会福祉協議会 美浦村社会福祉協議会	村田委員、事務局
令和6年11月18日	常陸太田市社会福祉協議会 東海村社会福祉協議会	金本委員、兼清委員、事務局
令和6年11月26日	石岡市社会福祉協議会 かすみがうら市社会福祉協議会	秋山委員、事務局
令和6年11月28日	日立市社会福祉協議会	小森委員、事務局
令和6年12月4日	つくばみらい市社会福祉協議会	木下委員、事務局

【実施結果の概要】

① 実施体制について

今回の訪問した11市町村社協の状況の中央値は、専門員は2名、生活支援員は6名、契約件数は19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工夫して情報共有を図りながら支援に取り組まれていた。

専門員が直接支援を行っている社協も多かったが、その場合は他の職員が専門員の役割を担うなどしてサポートしていた。生活支援員の高齢化や担い手の不足、事案の複雑化など様々な課題を抱える中で、他業務と兼務しながら業務に従事する専門員も少なくなかった。各社協の実情も考慮しつつ、本来あるべき専門員と生活支援員による連携した支援体制に向けた見直しを随時行うなど、専門員の負担軽減にも配慮しながら、持続的な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しているケースが2社協で見受けられた。いずれも改善を求めたところ、管理体制を改善済みとの報告を後日受けている。

なお、利用者の個別の出納状況や預かり書類等の現物確認などについて、外部監査や上司による抜き打ち検査、近隣市町村での相互検査などを導入し、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。

昨今、大手金融機関による貸金庫等の不祥事が立て続けに発生しているが、金銭を取り扱う本事業についても、事業全体への信頼性を担保するために管理をいっそう徹底する必要がある。要綱や内部規定などに則った対応をしているか、実際に内部けん制が機能しているかなど、都度確認をしていただくようお願いしたい。

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。関係機関から相談が寄せられるも、最終的に本人が望まず契約に至らない場合なども多い。また、金銭を扱う事業であるがゆえに、他機関から業務以上の大きな役割を求められることがあるため苦慮しているという意見も伺った。

制度の周知については、多くが広報誌やホームページを活用していたが、関係機関の会議で制度の紹介をしたり資料を配布するなど、それぞれの方法で取り組みが工夫されていた。

(2) 書面調査

県内44市町村社会福祉協議会に対し、令和6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6年度の新規契約者数 (A)	1 0 3	4 1	6 3	1	2 0 8
令和5年度末の契約者 (B)	3 8 6	2 3 7	3 5 9	3 8	1, 0 2 0
令和6年度の契約解除者数 (C)	1 4 0	2 7	5 9	9	2 3 5
令和6年度末契約者数 (A+B-C)	3 4 9	2 5 1	3 6 3	3 0	9 9 3

② 県内のサービス別契約者数（令和7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	3 5 0	2 5 3	3 5 6	2 8	9 8 7
日常的金銭管理サービス	3 4 9	2 5 2	3 5 5	3 0	9 8 6
書類等の預かりサービス	1 1 0	1 1 0	1 3 9	5	3 6 4
①銀行の貸金庫を利用					1 4 6
②社協の金庫で実施					2 7 0
③その他					2
その他独自サービス	1	0	2	1	4

③ 県内の相談・問合せ件数（令和7年3月31日現在）

認知症高齢者	1 3, 4 0 1
知的障害者	8, 4 0 1
精神障害者	1 4, 7 5 8
その他	1, 7 8 8
合計	3 8, 3 4 8

④ 各市町村社会福祉協議会の契約者数（令和 7 年 3 月 3 1 日現在）

市町村名	契約件数	市町村名	契約件数
水戸市	1 7 9	筑西市	2 6
日立市	2 4	坂東市	1 0
土浦市	2 3	稲敷市	2 9
古河市	1 7	かすみがうら市	6
石岡市	1 1	桜川市	1
結城市	1 1	神栖市	3 6
龍ヶ崎市	2 6	行方市	8
下妻市	1 9	鉾田市	9
常総市	4 7	つくばみらい市	1 4
常陸太田市	1 5	小美玉市	2 3
高萩市	3	茨城町	1 7
北茨城市	3 2	大洗町	9
笠間市	5 2	城里町	5
取手市	4 2	東海村	2 8
牛久市	2 5	大子町	1 5
つくば市	3 6	美浦村	1 6
ひたちなか市	2 7	阿見町	2 0
鹿嶋市	2 4	河内町	1
潮来市	1 9	八千代町	2
守谷市	3 1	五霞町	3
常陸大宮市	1 3	境町	1 4
那珂市	1 6	利根町	9
		合計	9 9 3

Ⅲ 苦情解決事業の実施

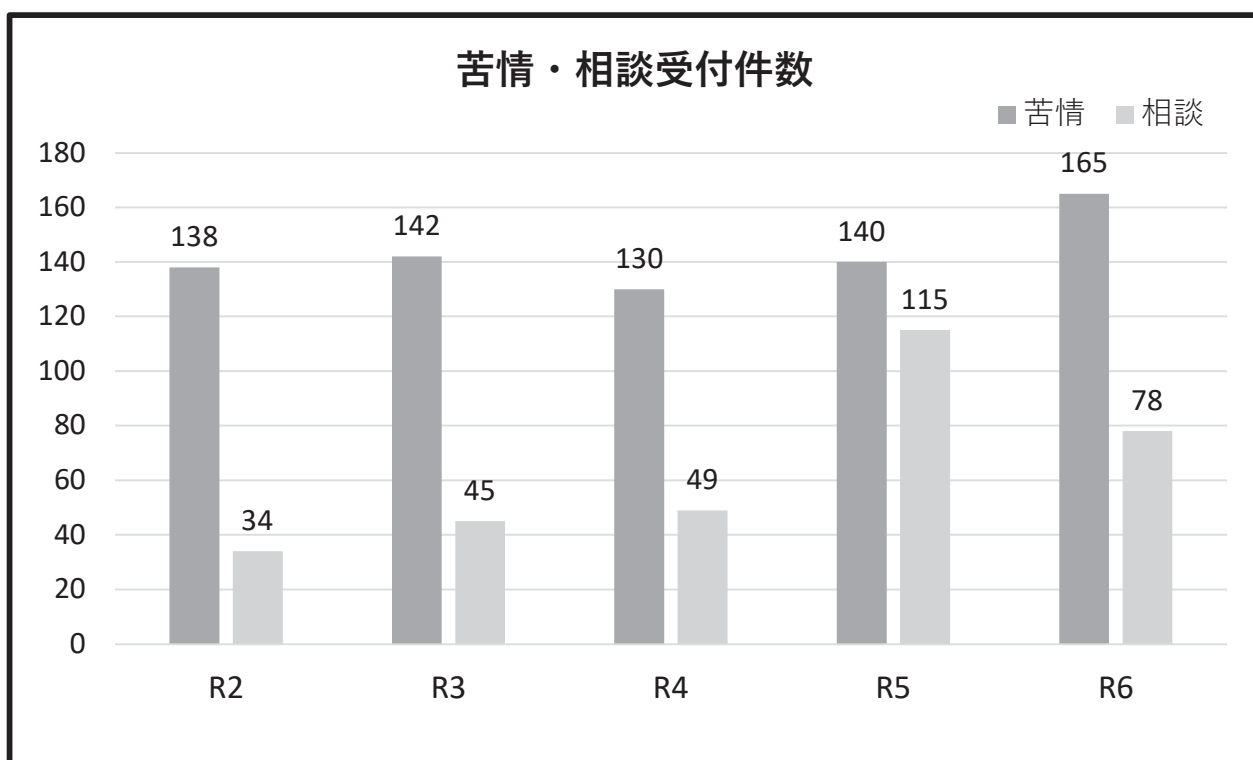
1 福祉サービスに関する苦情相談の概要

(1) 受理した苦情の件数等

令和6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165件、「相談等」が78件、総数243件であった。

前年度と比較すると、苦情は25件増加したが、総数では12件減少した。

【受付件数の年次推移】



【受付方法別件数】

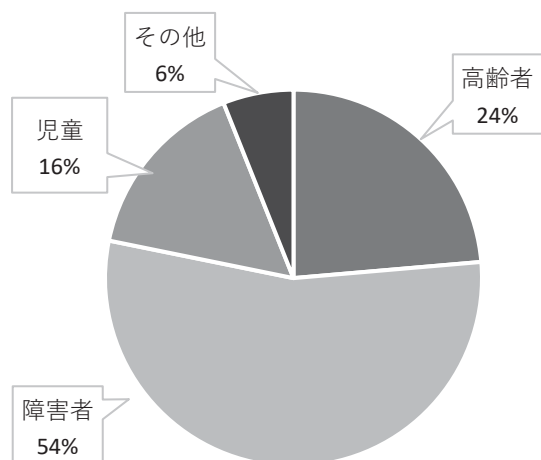
	来 所	書面・電話等	その他	計
苦情	1	1 6 4	0	1 6 5
相談等	1	7 7	0	7 8
合計	2	2 4 1	0	2 4 3

【サービス分野別・苦情申出人の属性】

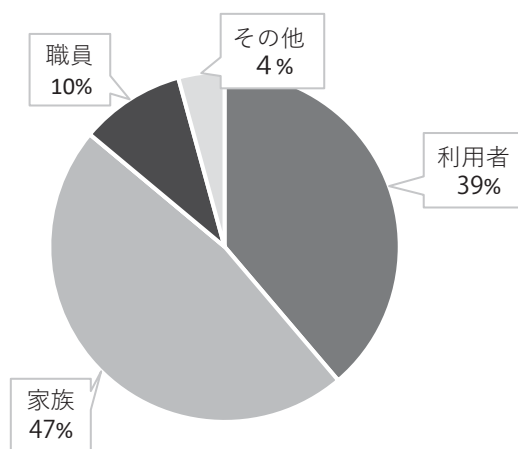
	利用者		家族		代理人		職員		その他		計	
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
高齢者	6	0	29	6	0	0	2	4	2	5	39	15
障害者	50	7	26	3	0	0	11	6	3	5	90	21
児童	0	0	21	7	0	0	3	3	2	0	26	10
その他	8	17	2	4	0	0	0	4	0	7	10	32
合 計	64	24	78	20	0	0	16	17	7	17	165	78

※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

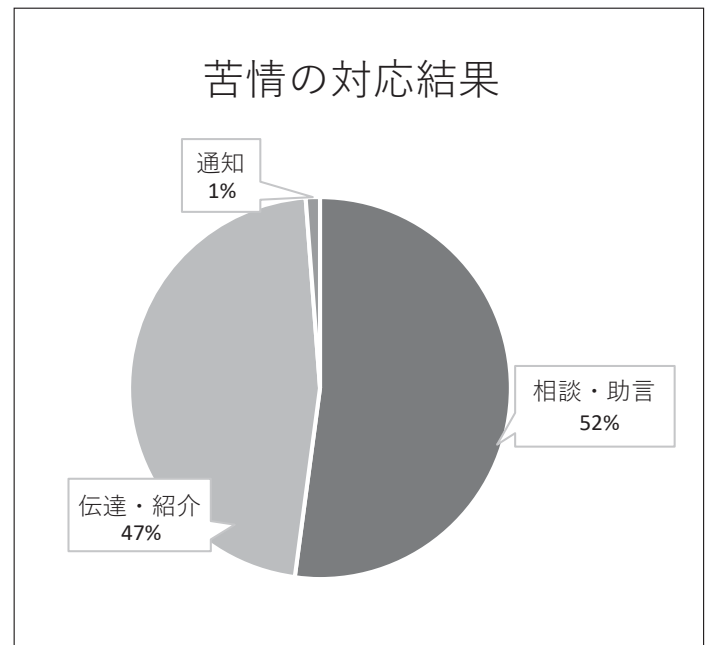
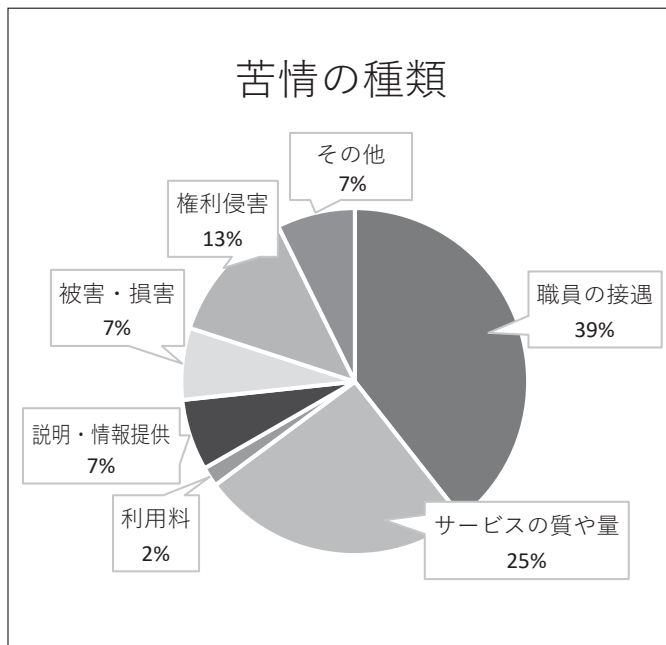


苦情（165件）のサービス分野別の内訳は、「障害者」が90件（54%）で最も多く、「高齢者」39件（24%）、「児童」26件（16%）、「その他」10件（6%）と続いた。障害者の中でも、「共同生活援助」や「就労継続支援（A型・B型）」の占める割合が非常に高い。

また、苦情申出人の属性の内訳は、「家族」からの相談が78件（47%）と半数近くを占め、「利用者」64件（39%）、「職員」16件（10%）、「その他」7件（4%）であった。

(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	あっせん	通 知	その他	継続中	意見・要望	
① サービス内容（職員の接遇）	65	45	20	0	0	0	0	0	7
② サービス内容（サービスの質や量）	42	23	19	0	0	0	0	0	2
③ 利用料	3	1	2	0	0	0	0	0	5
④ 説明・情報提供	11	5	6	0	0	0	0	0	0
⑤ 被害・損害	11	6	5	0	0	0	0	0	2
⑥ 権利侵害	21	3	16	0	2	0	0	0	2
⑦ その他	12	3	9	0	0	0	0	0	60
合 計	165	86	77	0	2	0	0	0	78



苦情の種類は、「職員の接遇」が65件（39%）と最も多く、「サービスの質や量」42件（25%）、「権利侵害」21件（13%）、「被害・損害」11件（7%）、「説明・情報提供」11件（7%）、「利用料」3件（2%）と続いた。

申出の内容は、「職員の接遇」の中では「関わり方・対応」や「言葉遣い」の割合が非常に高く、そのあとに「説明不十分」が続く。また、「サービスの質や量」では、「退去・サービス中止」に関する相談が最も多い。

2 研修事業

(1) 福祉サービス苦情解決研修会

会 場：Zoom によるオンライン研修

開催日：令和6年10月24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
293事業所

内 容：講演「苦情解決の基本姿勢と組織的対応 ～ソーシャルワークとコミュニケーション
の視点から～」

講 師：昭和女子大学人間社会学部福祉社会学科教授 北本 佳子 氏

(2) 福祉サービス苦情解決責任者等研修会

会 場：セキショウ・ウェルビーイング福祉会館

開催日：令和7年2月6日（木）

参加者：福祉サービス提供事業所の苦情解決責任者等 84人

内 容：講義・演習「苦情解決能力の向上を目指して ～事例を通して対応を学ぶ～」

講 師：SANGOU CREATE 代表 山郷 政史 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：セキショウ・ウェルビーイング福祉会館

開催日：令和7年2月28日（金）

参加者：茨城県福祉部各課、国保連等 8名 委員、事務局 9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7年1月・2月：高齢2件、障害5件、保育3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」 335号（令和6年9月25日発行）に掲載

「いばらきの社会福祉」 336号（令和7年1月6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)	ケアハウス	○介護度が上がり、事業者から遠方の系列施設への入居を突然告げられた。自宅近くの特養に移ることにしたが、利用者の希望だと言って事業者に退所させてもらえない。 介護度の上った利用者を入居させ続けるのは問題ではないか。	運適から事業者に伝えることはできるが、利用者と事業者の契約であり、無理に別の施設へ移すことはできないと伝えた。 事業者の問題があるかは運適では判断できないため、行政機関に基準等を聞くことを勧めた。 申出人から少し考えてみるとの返答があり、終了した。
2	高齢 (家族)	認知症対応型共同生活介護	○施設に空きが出れば入所の受入可と言われていたが、空きが出た途端、夜勤職員が一人のため、手がかかる場合は受け入れできないと言われた。	施設入所は事業者と利用者との契約になり、施設の指導監督を担う行政へ相談することを助言した。 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。
3	高齢 (家族)	短期入所	○短期入所先の施設で入れ歯を壊された。苦情を言ったせいか、その後、当該施設の短期入所が一切使えなくなった。	事業者へ連絡し、申出人の相談内容を伝えた。 事業者からは、第三者委員の立会いのもと申出人と話し合いを予定していたとの返答があった。 後日、申出人から話合いの日程を調整中との連絡があった。運適から事業者へ苦情を伝えたことを説明し、終了した。
4	高齢 (家族)	介護老人保健施設	○コロナ感染防止や職員不足を理由に、事業者の閉鎖的な対応が続いている。家族との面会方法や日中の利用者支援のあり方を改善してほしい。	運適の役割を説明し、ケアマネへの相談についても助言した。 事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝え、行政からも同様の話があり、対応方針を検討中で、決まり次第家族へ周知するとの返答があった。 申出人へ報告し、終了した。
5	高齢 (家族)	認知症対応型共同生活介護	○利用者は職員から爪を極端に短くされたり、暴言を吐かれている。 代表者と話したくともつないでももらえず、行政機関も当てにならない。	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、申出人からのハラスメント行為に苦慮しており、行政へ相談を予定しているとの話がされた。 利用者と事業者のトラブル解消が必要と思われ、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、県へ社会福祉法第86条による情報提供を行った。 運営適正化委員会に本件について報告し、終了した。

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
6	高齢 (本人)	通所介護	○他の利用者とトラブルになり、ケア会議を経て契約解除となったが、納得できない。再度施設を利用したい。	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、申出人から職員や他の利用者への暴言がこれまでもあり、行政機関にも説明して解除したとの回答だった。 申出人へ報告し、終了した。
7	高齢 (家族)	特別養護老人ホーム	○利用者は言葉の虐待で精神的に追い詰められ、食事をとれずに亡くなった。 法テラスの紹介で運適に電話した。	虐待の疑いがある場合は県へ情報提供をすることを伝え、利用者から行政への相談も助言した。 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、県へ社会福祉法第86条による情報提供を行った。 運営適正化委員会で本件について報告し、現在も継続中。
8	障害 (家族)	障害者入所支援施設	○利用者と面会させてもらえない。処方薬の副作用も心配であり、今後について事業者と話したい。	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、相談者とは保護者を通じて話すことになっており、薬は医師のもと適切に対応していると回答があった。 申出人へ報告すると、面会させないのは虐待の疑いがあるからではないかと話したため、通報先として行政を案内したが納得されず、電話を切られ、終了した。
9	障害 (本人)	就労継続支援B型	○小物を作り、売上の一部が利用者の収入となる契約を事業所と交わしたが、販売実績がない。申出人が行政に相談すると、事業所は行政の調査に対して契約内容と違う話をしていた。どういうことか説明してほしい。	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、販売して利益が出たので還元予定であること、契約内容は変えていないとの返答があった。 後日、申出人から事業所をやめると連絡があった。事業所へ報告したことを伝え、終了した。
10	障害 (職員)	障害者入所支援施設	○理事長が利用者を虐待している。また、職員にハラスメント行為を行っている。	虐待は県へ通報することを伝え、職員へのハラスメントについては労働基準監督署へ相談するよう助言した。 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、県へ社会福祉法第86条通知を行った。 運営適正化委員会で本件について報告し、終了した。

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
11	障害 (家族)	共同生活援助	○施設に体験入所中だが、外出できず、病院にも連れて行ってもらえない。	事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝え、利用者への丁寧な説明を依頼した。 事業者からは、利用者への対応に苦慮していることや契約内容について説明があった。 後日、申出人から外出や訪問診療が可能になったと報告があり、事業者とよく話し合うよう助言して終了した。
12	障害 (家族)	共同生活援助	○騒ぎを起こして近隣住民に警察へ通報されたが、そのときの施設の対応を思い出して苦しんでいる。	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、申出人と直接会って一つ一つ説明しながら話し合いたいとの返答があった。 事業者からの返答を申出人へ報告し、終了した。
13	障害 (家族)	多機能型事業所	○利用者は、職員から「あっちへいけ」と言われたり「お母さんに言いつける」とこども扱いされる。嫌な思いをしているので、やめてほしい。	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、苦情内容を職員に周知したいとの返答があり、対応を依頼して終了した。
14	障害 (その他)	就労継続支援A型	○利用者は事業所を休職中だが、職員と電話した際、他の利用者が利用者を街中で目撃したという話を聞いたようだ。 他の利用者が利用者が休んでいることを知っているのはおかしいと事業者へ伝え、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説明し、事業者とよく話し合うよう助言した。 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、復帰に向けて利用者と話し合う予定であるとの話があった。 今後も利用者の話をよく聞いてほしいと依頼し、終了した。
15	障害 (家族)	相談支援事業所	○以前就労していた相談支援事業所の運営主体が変わったが、利用者への周知や契約変更などの事務手続きが行われない。 障害者支援の姿勢も不適切である。	事業者へ連絡し、申出人の希望により匿名で相談内容を伝えた。 事業者からは、契約変更については行政からの指摘もあり、早急に対応するとの返答があった。なお、申出人と思われる方が行政など色々な機関へ電話しており、その対応に苦慮しているとの話がされた。

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
16	障害 (家族)	就労継続支 援B型	○事業所で他の利用者とトラブルになり、上司に相談したが、障害を理解してもらえなかった。退職したいと伝えたが、1週間経っても返事をもらえない。 事業者は精神障害への理解が乏しすぎると感じる。	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、処遇会議を開き対応を協議しているとの話があった。退職については様子を見ているところで近々連絡しようと考えていたが、運適からの連絡を受け、対応を再度協議したいとの返答があった。 施設からの返答を申出人へ報告し、終了した。
17	障害 (本人)	共同生活援助	○隣室の騒音の苦情を管理者に伝えたところ、引っ越しを求められた。なぜ自分が引っ越さなければならないのか納得できない。	事業者へ申出人からの相談内容を伝えた。 事業者からは、初めは申出人からの要請により隣人を注意したが、その後申出人からの要求がエスカレートしたため、管理者、相談員、申出人の三者で協議を行う予定で日程調整中であるとの返答があった。 申出人へ報告し、終了した。
18	障害 (家族)	生活介護	○利用料の明細書には、通所日は毎回入浴と洗濯の利用があったと記載されていた。しかし、利用者の手帳では確認できず、施設に不信感を抱いている。	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、利用料の疑義については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。
19	障害 (家族)	多機能型事業所	○利用者が通所先から帰宅すると、脇の下にアザがあった。「職員にやられた」とのことだが、今後はこのようなことがないよう匿名で伝えてほしい。	事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を匿名で伝えた。 事業者からは、パニックの抑制等のためそのようなことが起きた可能性がある、怪我をした場合は保護者に伝えているが、今後適切に対応していくとの返答があった。 利用者の様子の確認や保護者との連絡を引き続き依頼するとともに、職員への啓発も依頼した。 当事案は行政でも対応。
20	障害 (本人)	就労継続支 援A型	○事業所のSNSに、他人の意見やアイデアを自分のものにして投稿している人がある。とても居心地が悪いので、事業所を辞めたい。	運適の役割を説明し、申出人が運適に希望することを聞いたが、申出人から具体的な希望は出なかった。 日々の不満等が数度にわたり話されたため、指導員等へよく相談するよう助言し、終了した。

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
21	障害 (本人)	共同生活援助	○職員のモラルが低いと感じる。相談員に相談しても改善が見られない。障害をもっと理解してもらいたい。	事業所へ連絡し、相談内容を匿名で伝えた。 事業者からは、申出人と思われる利用者が行政など色々な機関へ電話しており、その対応に苦慮しているとの話がされた。 今後の対応を依頼し、終了した。
22	障害 (本人)	共同生活援助	○今の環境がストレスで、鬱になりかけている。退去を申し出たが、拒否された。相談員に相談したが動いてくれないので、手続きをお願いしたい。	入退去は申出人と事業者の契約によるものであり、運適では退去手続きを行うことはできないことを説明した。退去したいという申出人の意向を事業者を伝えることはできるがどうするか確認したところ、申出人から後で判断したいとの返答があり、終了した。
23	障害 (家族)	共同生活援助	○利用者の外泊を希望したが、風邪の流行を理由に事業者に断られた。外泊を認めないのは契約不履行である。事業者との信頼関係を築くことはできないので、契約を解除したいと施設に伝えてほしい。	運適から契約解除の申出があったことを伝えることはできるが、契約解除の手続きは申出人が行うこととなると伝えた。 事業者へ連絡し、申出人からの相談内容を伝えた。 事業者からは、申出人に利用者の意向などを説明し、回数制限を提案したとの返答があった。 運適から申出人とよく話し合っ てほしいと依頼し、終了した。
24	障害 (職員)	就労継続支援B型	○相談支援事業所の職員をしているが、利用者の家族から、施設利用を継続したいので運適から指導してほしいと相談を受けた。	運適の役割を説明し、施設に対する指導権はないことを伝えた。 後日、申出人から再度連絡があり、利用者の家族が事業者と話し合い希望していると運適から伝えてほしいと相談を受けたとのこと。 事業者へ連絡し、利用者の家族の意向を伝えた。相談支援事業所と情報共有しており、利用者家族には直接対応していないとのことだった。 今後の対応を依頼し、了解され、終了した。
25	児童 (その他)	放課後等デイサービス	○職員が児童を車内に残し、1人ずつ施設内へと連れていくのは危険だ。	事業者の指導監督を行う行政への相談を勧めた。 併せて、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った。

	利用者 (申出人)	種 別 (事業所)	相 談 内 容	対 応
26	児童 (家族)	保育所	○利用児童の持病の症状が出て 迎えを求められたが、ひとり親 で急な対応が難しかった。職員 の対応がきつく、今後について 落ち着いて話ができない。迎え は友達でもいいと言われたが、 そのような対応に保護者として 不安を覚える。	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、利用者の持病で急 を要する場合、園では対応できな いとの説明があった。事前に聞い ていた緊急時の迎えを行う家族が 今回は対応困難だったことから、 ほかにはないかを聞いたが、仮に 知人が来る場合は、事前に申出人 によく確認するとのこと。 一人で対応する申出人の現状を 察しつつ、どう伝えるかが課題だ との話がされ、引き続き申出人と の話し合いを依頼して終了した。
27	児童 (職員)	保育所	○アレルギーの児童にアレルギー を摂取させる事故があった。 原因を調査中だが、究明に至っ ていない。同様の事案が発生し ないよう指導してほしい。	県へ連絡したところ、情報共有 したいので文書を送付してほしい との返答があった。 社会福祉法第86条による情報 提供を行った。
28	児童 (家族)	認定こども 園	○利用児童が職員から性被害に あったようだ。 警察へ相談したところ、警察 が職員に話を聞いたものの性被 害の証拠がなく、証拠不十分と なった。	運適から県へ通報することを伝 え、申出人からも行政に相談する よう助言した。 県と市町村へ連絡した。また、 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、社 会福祉法第86条通知を県に送付 した。
29	その他 (本人)	社協 (日常生活 自立支援)	○事業者がお金を管理している が、必要なものを買うだけなの にプライバシーを探られる。障 害者だからと馬鹿にされている と感じる。	事業者は申出人がお金を使いず ぎないように管理していると伝え、 職員とよく話し合うよう助言し 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、内部で情報共有 し、次回訪問は複数職員で対応す るとの返答があり、終了した。
30	その他 (本人)	社協 (生活福祉 資金)	○申出人は緊急小口資金の返済 で訴訟となり、月々の返済が2 回以上滞ったら残額を一括返済 する条件で和解した。その後、 和解の条件を破ってしまい、事 業者から親のところに行くと言 われたが、違法ではないか。 何度も社協へ電話している が、切られてしまう。	訴訟案件は運適の対象外であ り、和解の条件を破った場合の対 応は事業者が決めることであると 申出人へ説明した。運適から電話 を切られてしまうについての苦 情を事業者へ伝えることはできる が、その後の対応は事業者が決め ることであると伝えた。 申出人から、申入れは希望しな いとの返答があり、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	20
2	事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	25
3	社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業	32

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]

[書式①]

【秘】

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	☐ 話を聞いて欲しい ☐ 教えて欲しい ☐ 回答が欲しい ☐ 調査して欲しい ☐ 改めて欲しい ☐ その他[]				
申出人への 確認	第三者委員への報告の要否 要 ☐ 否 ☐ 確認欄[]				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 ☐ 否 ☐ 確認欄[]				

[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7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
- 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。)

(SJ24-11108 より抜粋)

令和7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



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
賠償責任の補償	地震・噴火・津波による死傷		× ○
	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)

<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

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6年度 茨城県運営適正化委員会事業報告書

令和7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