

令和元年度 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

(佐賀県福祉サービス運営適正化委員会関係資料集)

社会福祉法人佐賀県社会福祉協議会

佐賀県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

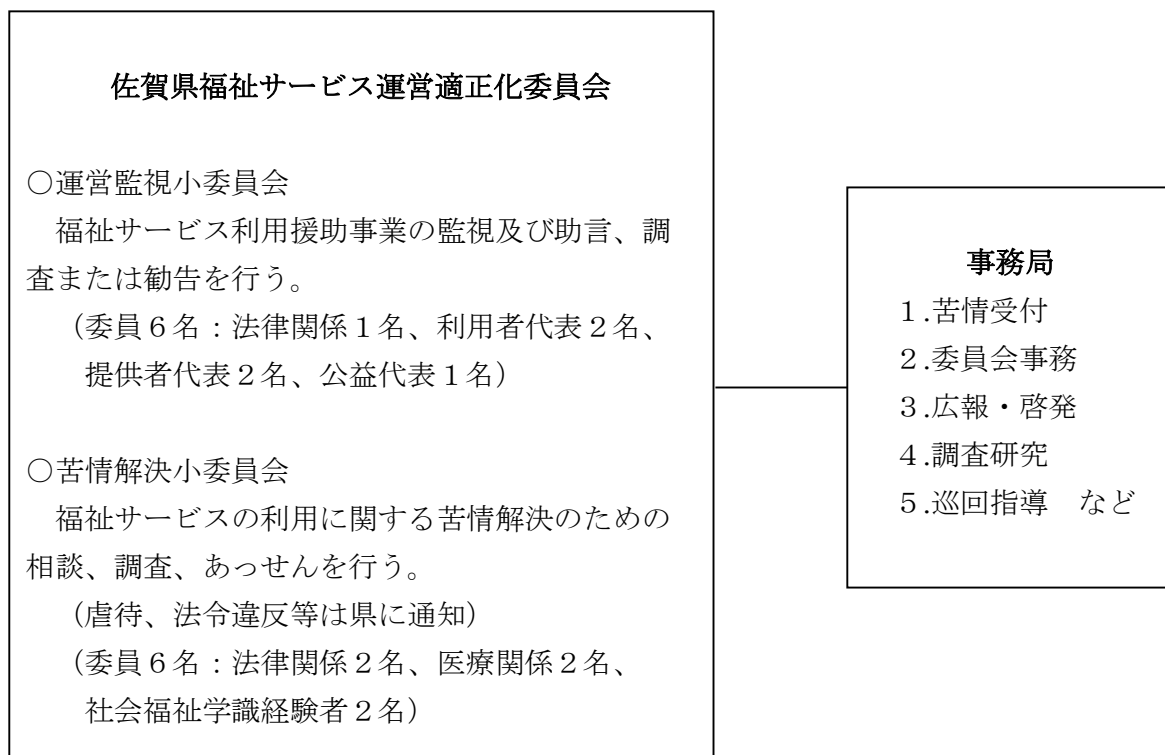
I	令和元年度佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告……………	1
II	苦情・相談対応事例（令和元年度の主な事例を掲載）……………	8
III	福祉サービス苦情解決体制整備・実施状況調査の結果について……………	12
IV	関係資料	
1	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について……………	19
2	事業所段階における「苦情解決」の体制整備について……………	24
3	苦情解決要綱例(施設を運営する社会福祉法人等)……………	31
	(参考) 施設の損害補償……………	34

I 令和元年度 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

1 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会の組織等

佐賀県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に基づき、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する利用者等からの苦情の解決を支援するため公正・中立の第三者機関として設置されたものです。

(1) 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会の仕組み



(2) 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会委員

任期：平成31年(2019年)2月15日～令和3年(2021年)2月14日

(令和2年3月31日現在)

氏名	属性	所属等
小椎尾 嘉明	利用者代表	佐賀県身体障害者団体連合会
古賀 美由紀	利用者代表	佐賀県老人クラブ連合会
小佐々 徹心	経営者代表	佐賀県老人福祉施設協議会
中原 和博	経営者代表	佐賀県知的障害者福祉協会
毛利 明彦	公益代表	佐賀県長寿社会振興財団
松本 龍生	公益代表	佐賀県民生委員児童委員協議会

(3) 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会委員

任期：平成31年(2019年)2月21日～令和3年(2021年)2月20日

(令和2年3月31日現在)

構成区分	委員名	選出団体名	運営監視 小委員会	苦情解決 小委員会
法律関係	山口 修	佐賀県弁護士会	◎	○
	江越 正嘉	佐賀県弁護士会		○
医療関係	松永 啓介	佐賀県医師会		○
	井上 素仁	佐賀県精神科病院協会		○
社会福祉関係	古賀 理	佐賀県社会福祉士会		◎
	大谷 久也	佐賀県介護福祉士会		○
公益代表	五郎川 展弘	佐賀県健康福祉部福祉課	○	
利用者代表	齊藤 恭江	佐賀県手をつなぐ育成会	○	
	深村 徹	佐賀県精神保健福祉連合会	○	
提供者代表	門司 誠一	佐賀県介護保険事業連合会	○	
	宮崎 一哉	佐賀県身体障害児者施設協議会	○	

※ ◎印は小委員会委員長

2 令和元年度の活動状況

(1) 福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会の開催 委員6名
開催なし

(2) 福祉サービス運営適正化委員会の開催(1回) 委員11名

<第1回>

開催日：令和元年7月8日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①平成30年度運営適正化委員会事業報告について
②令和元年度運営適正化委員会事業計画について
③日常生活自立支援事業の現況について
④令和元年度日常生活自立支援事業訪問調査計画について
⑤令和元年度苦情・相談受付の現況について

(3) 運営監視小委員会の開催(3回) 委員6名

<第1回>

開催日：令和元年7月8日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①平成30年度福祉サービス利用援助事業訪問調査結果について
②令和元年度福祉サービス利用援助事業訪問調査の調整について
③次回の開催日程について(訪問調査事前打ち合わせ)

<第2回>

開催日：令和元年9月9日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①令和元年度福祉サービス利用援助事業訪問調査の日程調整について
②令和元年度福祉サービス利用援助事業訪問調査の調査項目について
③次回の開催日程について（訪問調査結果報告）

<第3回>

開催日：令和元年11月15日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①令和元年度福祉サービス利用援助事業訪問調査の結果について
②訪問調査の結果に係る県社協への報告文書について

○運営監視小委員会による福祉サービス利用援助事業訪問調査

実施年月日	社会福祉協議会名
令和元年10月7日	嬉野市社会福祉協議会（本所） 白石町社会福祉協議会
令和元年10月25日	玄海町社会福祉協議会 唐津市社会福祉協議会（本所、東部支所）
令和元年11月7日	佐賀市社会福祉協議会（富士支所） 鳥栖市社会福祉協議会 神埼市社会福祉協議会（神埼支所）

(4) 苦情解決小委員会の開催（2回） 委員6名

<第1回>

開催日：令和元年7月8日

場 所：佐賀県社会福祉会館

※ 福祉サービス運営適正化委員会と同時に開催

<第2回>

開催日：令和2年2月17日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①令和元年度の苦情・相談の状況について
②福祉サービス苦情解決事業実施状況アンケート調査の結果について
③令和元年度事業実施状況及び令和2年度事業計画（案）について

(5) 苦情・相談の受付及び解決状況

1 相談等の受付件数（月別、受付方法別）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
受付方法	来所								1		1			2
	電話	3	1		1	1	1		1		3	1	4	16
	郵便・ファックス													
	メール									1				1
合計		3	1		1	1	1		2	1	4	1	4	19
(参考) 平成30年度		4	5	1	2	2	3	1	1	0	3	2		24

2 相談等のサービス種別、申出人の属性

種別 申出人	高齢者	障害者	児童	その他	合計
① 利用者	1	2			3
② 家族	4		2		6
③ 代理人					
④ 職員	4		5	1	10
⑤ その他					
合計	9	2	7	1	19

3 苦情の受付件数（月別、受付方法別）

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
受付方法	来所									1		3		4
	電話		2	3			1	4	3	1	4	2	1	21
	郵便・ファックス										1			1
	メール													
合計			2	3			1	4	3	2	5	5	1	26
(参考) 平成30年度		0	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	21

4 苦情のサービス種別、申出人の属性

種別 申出人	高齢者	障害者	児童	その他	合計
① 利用者	2	3		2	7
② 家族	1	7	6		14
③ 代理人					
④ 職員	2	2			4
⑤ その他		1			1
合計	5	13	6	2	26

5 苦情申出の内容

種別 区分	高齢者	障害者	児童	その他	合計
① 職員の接遇	1	3	1	2	7
② サービスの質や量	2	1			3
③ 説明・情報提供		7	4		11
④ 利用料					
⑤ 被害・損害		1			1
⑥ 権利侵害	1		1		2
⑦ その他	1	1			2
合計	5	13	6	2	26

6 苦情申出・対応の状況

種別 区分	高齢者	障害者	児童	その他	合計
① 事情調査			2		2
② 助言申し入れ	3	5	2		10
③ 当事者間の話し合いの調整	1	6		1	8
④ あっせん					
⑤ 通知					
⑥ その他	1	2	2	1	6
合計	5	13	6	2	26

7 終結結果

種 別 終結結果	高齢者	障害者	児 童	その他	合 計
① 解 決	1	6	5	2	14
② 不 調		3			3
③ 他の解決機関 を紹介	3	4	1		8
④ その他	1				1
合 計	5	13	6	2	26

(6) 苦情・相談への対応に係る苦情解決小委員会による事業所への事情調査、申入れ

実施事業所 2事業所

種 別 児童（放課後等デイサービス、保育園）

訪 問 者 委員長及び事務局職員

(7) 広報・啓発の実施

① 掲示用ポスターの作成・配布

一般利用者向けのポスターを作成し、県内事業所（約 1,200）へ配布

② 社協だより、社協ニュースへの記事掲載

福祉サービス運営適正化委員会の取組状況及び研修会の開催状況等のお知らせ

③ ホームページによる情報提供

福祉サービス運営適正化委員会の役割の紹介、苦情解決に係る資料、掲示用ポスターの掲載による周知 など

(8) 福祉サービスの苦情解決研修会の開催（1回）

参加対象：福祉事業所における苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等

期 日：令和元年 11 月 22 日（金）10:00～15:00

会 場：ホテルグランデはがくれ（佐賀市）

内 容：講義：「クレームの予防と実践的解決法」

演習：グループ演習

講 師：最上輝未子 氏

参加者数：177 名（146 施設）

(9) 苦情解決体制整備・実施状況アンケート調査

① 調査の目的

県内の社会福祉事業所等における苦情解決事業の実施状況等を把握し、苦情解決事業の取組みの検討資料として活用するとともに、その結果を広く事業者へ情報提供することにより、福祉サービス事業者における苦情解決事業の取組みの充実と利用者サービスの向上を図る。

②調査対象

県内の社会福祉サービス事業実施事業者（1, 194事業所）

③調査内容

- 1) 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況について
- 2) 第三者委員の設置状況について
- 3) 苦情解決に係るその他の取組みについて
- 4) 苦情受付・対応状況について

④調査時点

令和元年 8月31日現在（ただし、実績については平成30年度分）

⑤調査方法

配布：苦情解決研修案内及びポスターに同封し、送付

回収：FAX

⑥実施期間

令和元年9月18日（水）～10月11日（金）

⑦回収実績

回収数 262件（回収率 21.9%）

⑧結果について

佐賀県社会福祉協議会ホームページについて、公表予定

II 苦情・相談対応事例(令和元年度の主な事例を掲載)

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
1	苦情	利用者家族	障害者	デイサービス	<p>利用者は寝たきり状態であり、また痰が頻繁に出ており吸引が必要である。現在利用している施設は常駐している看護師がいないため、医療介護が可能な施設に移った方がいいと言われていた。</p> <p>利用している身内としては現在の施設をそのまま利用したいが、利用している施設からは色々な条件を付けられたり、高圧的な態度を取られ、追い出されようとしている。</p>	関係者との話し合いを提案したが、受け入れられず、終了。
2	苦情	利用者家族	障害者	就労継続支援A型事業所	<p>息子が就労継続支援A型事業所を利用していた。病気にかかり1か月程度入院した。回復後、復帰を希望したが拒否された。</p> <p>県や市にも入ってもらい話し合いをしたが、復帰する場合、条件を大幅に変更(B型相当に)する必要があると言われた。</p> <p>県に差別に該当しないか、確認を依頼したところ、差別解消法に抵触する可能性があるとのこと。</p> <p>労働局からの助言や、法テラスに支援を求めるなどして、損害賠償の請求も検討している。</p> <p>運適からも事業所に何か言ってもらえないか。</p>	すでに行政が関与していることから、行政の指導を仰ぐように伝えた。県の担当課と情報共有を図った。
3	苦情	利用者家族	児童	認可保育園	<p>保育園の迎え時間の制限が厳しすぎる。入園前には聞いていなかった。迎えが少し遅れても延長願いを要求されるし、その内容も個人情報が多すぎる。雰囲気的に預けにくい状況である。</p>	様式の記載事項等に関しては、再度、市の担当課と認可条件等を含め、確認するよう提案し、終了。
4	相談	利用者家族	児童	放課後等デイサービス	<p>発達障害の子どもが職員をたたいたということで、「利用契約書の補足」を根拠に利用契約の解除を告げられた。</p> <p>発達障害児を受け入れる施設にしては、発達障害が理解されていない。また、発達障害児の「目に見えない障害」を差別と感じた。</p> <p>他の発達障害を持つ親に今回のようなことを味わってほしくない。</p>	行政の所管課に対して情報提供を行い、終了。
5	苦情	代理人	障害者	共同生活援助事業所(グループホーム)	<p>施設の経営が移管される際の理事長の説明では、契約書は後日送付するとなっていたが、契約書が送られてくることはなく、いつの間にか本人が押印していた。この間の説明が全くない。</p> <p>また、経営者が代わる前は預金残額をメモでもらっていたが、その後は個人情報の一点張りでもらえない。</p> <p>今後のことを検討する必要もあり、対応を求めているが、施設側の誠意が見られない。</p>	本人を含めて施設側と話をするなど、施設側に代理人としての立場を認めてもらえるよう、話し合いを推奨した。

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	結 果
6	苦情	利用者 家族	障害者	障害者支援 施設	障害者支援施設に入所している弟が、同じ施設に入居している他の入居者から暴力を受けている。 被害を受けているのが弟だけなのか、他にもいらっしゃるのか分からないが、施設としての対応に不安を感じている。	苦情解決の方法として、①利用者と施設とでの話し合い、②第三者委員を含めた話し合い、③運営適正化委員会、④県への通報といった方法を説明。
7	苦情	利用者	障害者	就労継続支 援B型事業 所	作業所で女性職員の指示を受け作業を行うが、ある日作業の割り当てを貰えなかった。以前もあり、その時は相談支援員を含めて話し合いをした後、しばらくは良かった。最近、また繰り返されるようになった。 最近では、体調が悪いため作業所にも行っていない。	「言った」「聞いていない」といったことがないように、指示事項や出来高の数量等をメモに残すようにし、確認することでお互いの言い分に齟齬がないようにするよう、そのための話し合いを持つことを進言した。
8	苦情	利用者	障害者	共同生活援 助事業所	軽度の知的障害を有する妹がお世話になっている施設の行政書士から突然手紙が届き、司法書士を後見人とした成年後見人の申し立てを行うと連絡があったが、親族に事前の連絡もなくできるのか。 また、長期間にわたり給与の支給明細をもらっていないが、必ず交付する義務はないのか。	成年後見人については、家庭裁判所から親族に対する確認が行われることなどを説明。 法令に定められていることが守られていないということであれば、県もしくは労働基準監督署に知らせればそれなりの対応が取られることを紹介した。
9	相談	利用者 家族	障害者	グループ ホーム	母親がグループホームを利用しているが、利用者の中に精神障害者があり、時々暴力を振るっている。そういう人を入所させていいのか。	事業所に伝え、事実であれば改善するように促したり、説明するように伝えることができること。また、立ち入り調査や改善指導を望まれているのであれば、行政に相談することになる旨を説明。
10	苦情	職員	障害者	就労継続支 援B型事業 所	施設の社長から、利用者とトラブルを起こしたので出勤停止と言われた。次にトラブルを起こした場合は、「辞める」、「他の施設に行ってから戻ってくる」、「社員からパート、アルバイトに雇用形態を変更する」と言われた。自分としてはB型の理念に合っていない施設と思うとのこと。なお、労働基準監督署には電話したとのこと。	適正化委員会の役割を説明。何らかの処分を求めるということであれば、行政の役割となる旨説明。
11	苦情	利用者	その他	訪問看護ス テーション	訪問される看護師の中に苦手な看護師がおり、信頼している看護師ともう一人の別の看護師にそのことをメールした。もう一人の別の看護師が自分の承諾なしに苦手とする看護師にその内容を伝えていたことに大変なショックを受けた。近いうちにA型就労支援施設に行くことにしていたが、今回の件で主治医からも心配されている。	信頼している看護師にA型就労支援施設に行くことを含め、相談するよう、進言した。
12	相談	職員	児童	小規模保育 事業所	園長先生が毎日のように外出し、日中帯に居ない日がここ半年程度続いている。緊急時や保護者対応などの時に大変困っている。園長は用事があるときしか言われない。職員全員が同じことを思っており、最近取り上げられたメロディー保育園のような事態になりかねないと危惧している。	児童福祉法における実務を担当する幹部職員（施設長）としての条件、また、「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」に基づいた「保育所保育指針」における施設長の責務等を案内。そのうえで、小規模保育事業所が認可事業であるため、市の担当課に相談することを進言。

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
13	苦情	利用者 家族	障害者	就労支援A 型事業所	A型事業所は雇用契約を結ぶという点で通所条件が厳しくなるのは理解できるが、門前払いがあったり、無給で体験作業をさせたり、利用者のステップアップの余裕が無い時点で「障害者を対象にした福祉サービス」とは言えないのではないか。	A型事業所は、一般就労に必要な知識や能力の向上のために必要な訓練などのサービスを提供し、一般就労への移行に向けた支援を行っており、事業所としては福祉サービスの役割を担っているものであると説明し、理解を得た。
14	苦情	利用者 家族	児童	こども園	園児同士で遊んでいて、ケンカになったりして他の園児を傷つけたりすることがあるが、園の中でのことにも関わらず、先生たちは日頃から積極的に園児の行動を見ようとしていない。そのため、結果的に被害を受けた園児の保護者に対し、加害の園児の保護者が謝らなければならない。保護者としては負担を感じるし、安全な保育をしていただきたい。 また、何でそうなったかを聞いても、いつも「見ていなかった」としか言われれない。園内のことであり管理責任があるのではないか。	申出人の匿名を保ちながら調査するのは非常に難しいことを説明し、一旦終了。
15	苦情	利用者 家族	児童	放課後等 デイサービス	息子が利用していた、放課後等デイサービスの施設長が子どもに向かって「バカ」とか「死ね」とか言っていた。しかも、子どもと二人きりの状態を意識的に作り、その場で言っていたようである。 施設長を問い詰めたところ、バカと言ったことを認めた。そのため、「これ以上はお世話になれません」と利用を辞めた。	訪問調査を実施。申立者からの申立内容伝えた。
16	苦情	利用者	高齢者	養護老人 ホーム	入所している施設内に、飲酒行為がひどくアルコール中毒気味で女性職員や女性利用者に対しセクハラ行為を行う入所者がいる。そういうセクハラ行為を頻繁に見せられ、精神的苦痛を受けている。施設長に言ったことがあるが、事なかれ主義で対応してもらえない。	問題であると思われることを記録に留め、施設の設置者である市の担当課に相談することを進言。
17	苦情	利用者	高齢者	訪問看護 ステーション	訪問看護ステーションから来る看護師の中の一人が自分に対しイヤなことを言ったり、自分が話をしても無視したりする。それが原因で持病を抱えている心臓が動悸を打ち、救急車で病院に運ばれた。 この訪問看護師を替えてほしい。	担当のケアマネから事情を聴取。主治医の判断により訪問看護ステーションを変更された。
18	苦情	利用者 家族	児童	保育園	2年ほど前に息子が担任の先生に足で手を踏まれたことがあった。保育園に苦情を申立てが、時間が掛かったうえに自分たちの非を認めようとしめない。息子には「踏んでゴメンね」と言いながら、保護者に対する文書では認めていない。調査して、実態を教えてほしい。	当該保育園への訪問調査を実施。また、運適に見える前にすでに相談されたという市の保育担当課から情報収集。訪問調査では園の対応状況（申出を受け、園長による聞き取り調査、第三者委員を交えた協議、市担当課からの指導等）や今後の対応方針についてを聞き取りを実施。 その結果及び園としての今後の対応方針等を伝え、終了。

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	結 果
19	苦情	隣人・友人	障害者	グループホーム	<p>グループホームの環境が悪かったので、別のグループホームに転居した。転居する際に職員の対応が悪かったため、腹が立って物を投げつけたことにより、部屋の一部に傷がついた。複数の業者から見積もりを取って、本人に連絡するという話であったにも拘らず、1社のみ見積りで、しかも関係が上手くいっていない親に請求を行っていた。</p> <p>グループホームをちゃんと指導してほしい。</p>	<p>申立者は、県の担当課にはすでに電話し、弁護士相談を勧められたということであったので運適で対応できることはないことを説明し、終了した。</p>
20	苦情	職員	障害者	生活介護	<p>理事長の娘が利用者として来ているが、職員や他の利用者に暴力を振るうといった行動がひどくなり、他の利用者とは距離を離して対応している。そのため、職員1～2名が付きっきりで、他の利用者への対応が十分に出来ていない。職員も疲弊し、利用者にも笑顔がない。</p> <p>また、よく働く職員に対し、突然解雇予告がなされた。その職員もどうして解雇になったのか分からないと言っている。相談できるところはないか。</p>	<p>具体的な問題点を列記して、所轄庁に相談することを進言。</p> <p>また、職員の解雇に関することについては、労働基準監督署を紹介した。</p>

Ⅲ 令和元年度 福祉サービス苦情解決体制整備・実施状況アンケートについて

調査概要

1. 調査の目的

県内の社会福祉事業所等における苦情解決事業の実施状況等を把握し、苦情解決事業の取組みの検討資料として活用するとともに、その結果を広く事業者へ情報提供することにより、福祉サービス事業者における苦情解決事業の取組みの充実と利用者サービスの向上を図る。

2. 調査対象

県内の社会福祉サービス事業実施事業者(1,194事業所)

3. 調査内容

- (1)苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況について
- (2)第三者委員の設置状況について
- (3)苦情解決に係るその他の取組みについて
- (4)苦情受付・対応状況について

4. 調査時点

令和元年 8月31日現在(ただし、実績については平成30年度分)

5. 調査方法

配布:苦情解決研修案内及びポスターに同封し、送付
回収:FAX

6. 実施期間

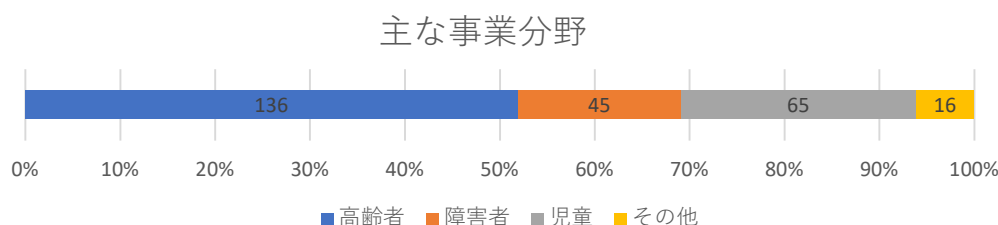
令和元年9月18日(水)～10月11日(金)

7. 回収実績

回収数 262件(回収率 21.9%)

※ 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(平成12年6月7日付け国通知)(以下、「指針」という。)【添付資料】

【回答者の属性】

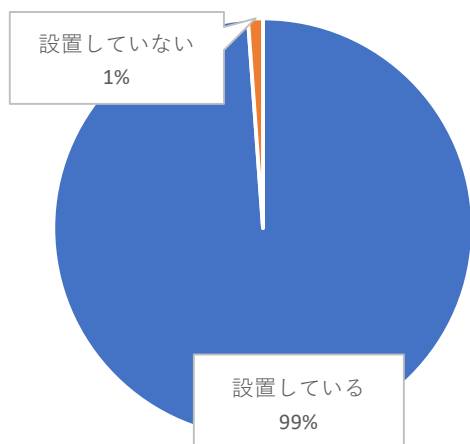


高齢者	障害者	児童	その他	合計
136	45	65	16	262

回答があった事業所の事業分野は、「高齢者」が51.9%、「障害者」が17.2%、「児童」が24.8%、「その他」(社会福祉協議会)が6.1%となっています。

1. 苦情解決責任者、苦情受付担当者の設置状況について

I 苦情解決責任者、苦情受付担当者の配置状況

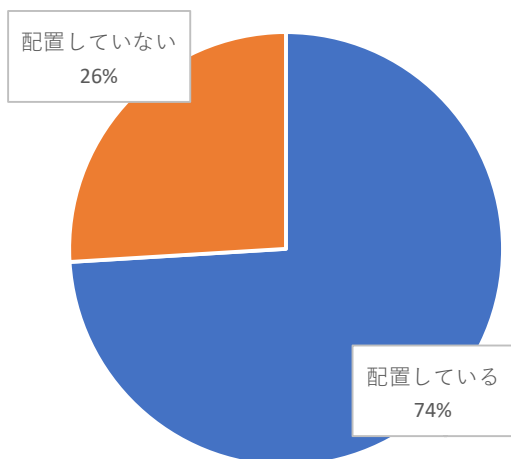


苦情解決責任者・苦情受付担当者	回答数
設置している	259
設置していない	3
未記載	0
合計	262

「苦情解決責任者」及び「苦情受付担当者」は、約99%、ほぼすべての事業所で配置されています。

2. 第三者委員の設置状況について

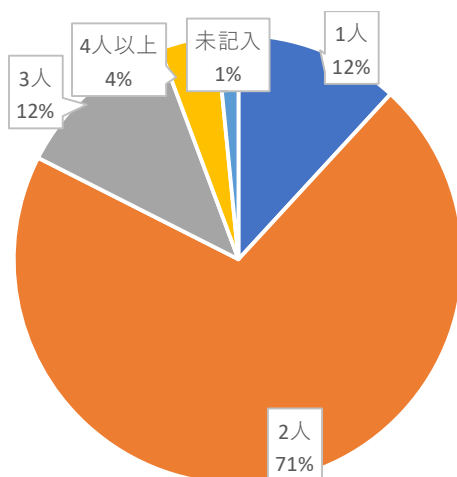
I 第三者委員の配置状況



第三者委員	回答数
配置している	194
配置していない	68
未記載	0
合計	262

第三者委員の配置率は、約74%(194事業所)の事業所に留まっています。

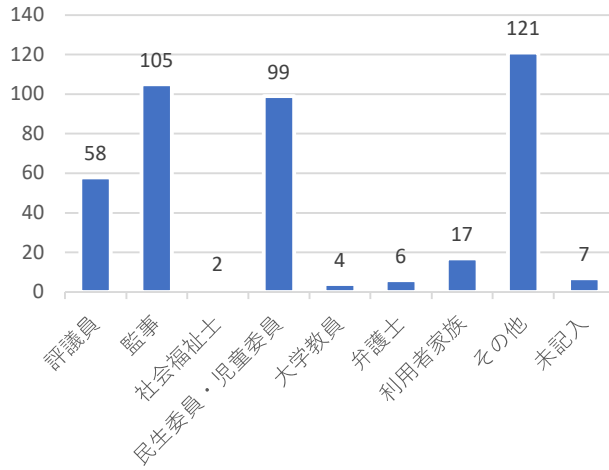
II 第三者委員の配置人員について



配置人員	回答数
1名	23
2名	137
3名	23
4名以上	8
未記載	3
合計	194

「第三者委員」を配置している事業所のうち、2人を配置しているのが71%(137事業所)、次いで1人配置及び3人配置がそれぞれ12%(23事業所)となっています。

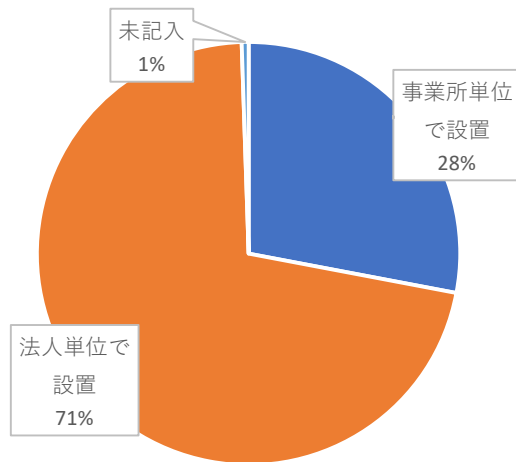
Ⅲ 第三者委員はどのような立場の方が選任されているか



立場・職業	回答数
評議員	58
監事	105
社会福祉士	2
民生委員・児童委員	99
大学教員	4
弁護士	6
利用者家族	17
その他	121
未記載	7
合計	419

選任されている「第三者委員」は、「監事」が105の事業所、「民生委員・児童委員」が99の事業所、「評議員」が58の事業所で選任されています。（「その他」を除く）
 「その他」では、「区長・自治会長」等地域住民を代表する人が多く配置されています。

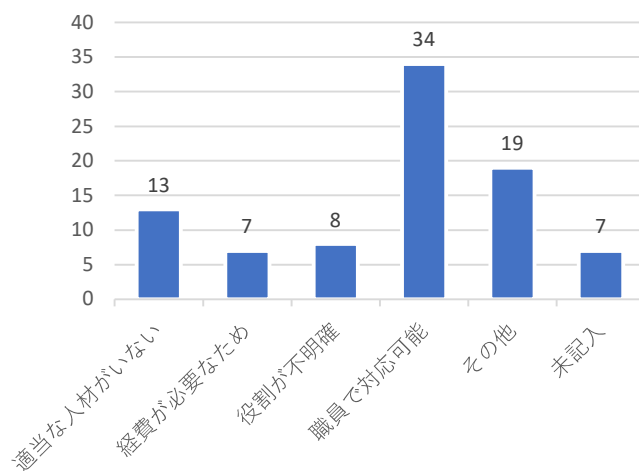
Ⅳ 第三者委員の設置形態について



設置形態	回答数
事業所単位	54
法人単位	138
複数法人	0
その他	0
未記載	1
合計	193

「第三者委員」は、法人単位で配置されているのが71%（138事業所）、事業所単位で配置されているのが28%（54事業所）となっています。
 なお、今回の調査では、複数法人において共同配置されている「第三者委員」のケースはありませんでした。

Ⅴ 第三者委員を設置していない理由（複数選択）

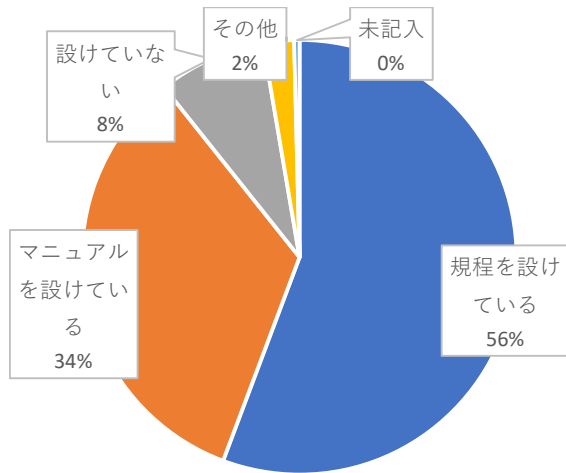


設置形態	回答数
適当な人材がない	13
経費が必要なため	7
役割が不明確	8
職員で対応可能	34
その他	19
未記載	7
合計	88

「職員で対応可能」が34事業所、「適当な人材がない」が13事業所、ついで「役割が不明確」「経費が必要なため」が、「第三者委員」を設置しない理由としてあげられています。
 （※「その他」「未記入」除く）

3. 苦情解決に係るその他の取組みについて

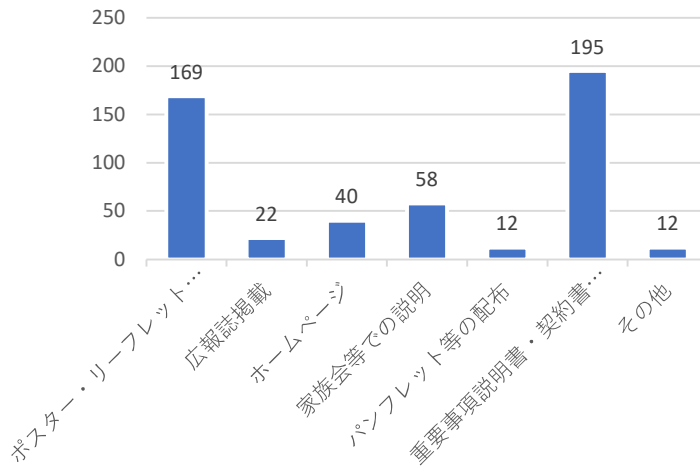
I 苦情解決規程または苦情解決マニュアルの整備状況について



苦情解決規程・マニュアル	回答数
規程を設けている	146
マニュアルを設けている	88
規程もマニュアルも設けていない	21
その他	6
未記載	1
合計	262

「苦情解決規程を設けている」と回答した事業所は、約56% (146事業所)と半数を超えています。また、「苦情解決マニュアルを設けている」と回答した事業所も約34% (88事業所)となっており、この二つを合わせた整備率は90%に及んでいます。

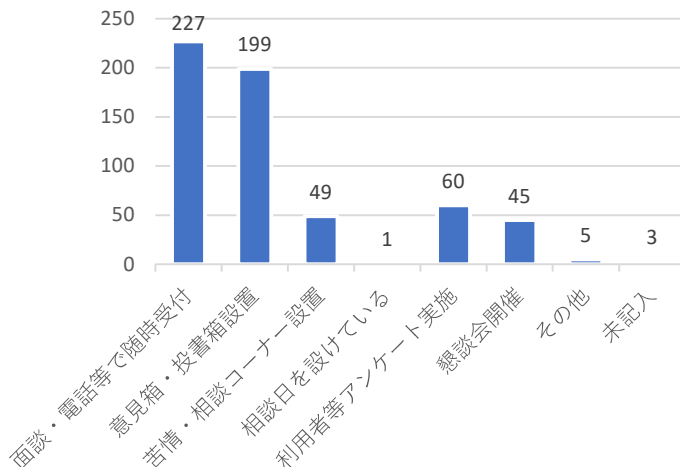
II 苦情解決の仕組みの周知について(複数選択)



周知方法	回答数
ポスター・リーフレットの掲示	169
広報誌の掲載	22
ホームページ掲載	40
家族会等での説明	58
パンフレット等の配布	12
重要事項説明書・契約書への明記	195
その他	12
合計	508

苦情解決の仕組みの周知方法としては、「重要事項説明書・契約書への明記」が195件、「家族会等での説明」が58件と、機会を捉えての周知が多くありました。一方、啓発のための周知としては「ポスター・リーフレットの掲示」が169件、「ホームページ」が40件、「広報誌掲載」が22件と、「ポスター・リーフレットの掲示」を除けば少ない状況でした。

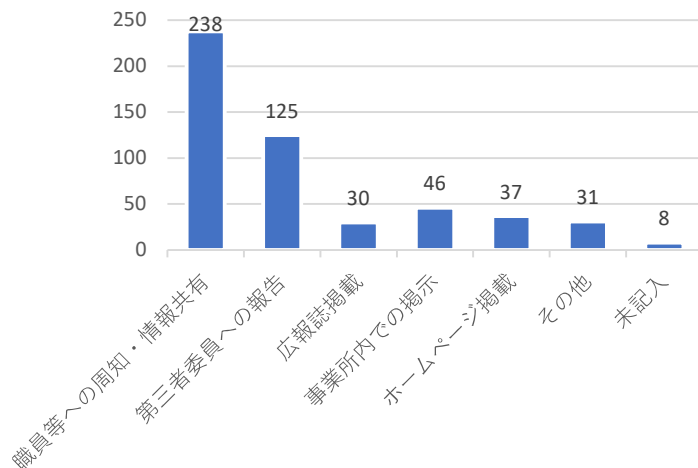
III 実際に行っている苦情等の受付方法について(複数選択)



受付方法	回答数
面談・電話等で随時受付	227
意見箱・投書箱の設置	199
苦情・相談コーナーの設置	49
相談日を設けている	1
利用者アンケートを実施	60
懇談会の開催	45
その他	5
未記載	3
合計	589

各事業所における苦情や相談の受け付け方法としては、「面談・電話等で随時受付」が227件と最も多く、「意見箱・投書箱設置」が199件と続いています。

IV 苦情解決結果の公表、活用について(複数選択)



結果の公表・活用	回答数
職員等への周知・情報共有	238
第三者委員への報告	125
広報誌掲載	30
事業所内での掲示	46
ホームページ掲載	37
その他	31
未記載	8
合計	515

各事業所における苦情解決結果の公表・活用については、「職員等への周知・情報共有」が238件と圧倒的に多く、「第三者委員への報告」が125件と続いています。
 申出人を含む利用者等への公表については、「事業所内での掲示」が46件、「ホームページ掲載」が37件、「広報誌掲載」が30件と、内部の情報共有に比べ少なくなっています。

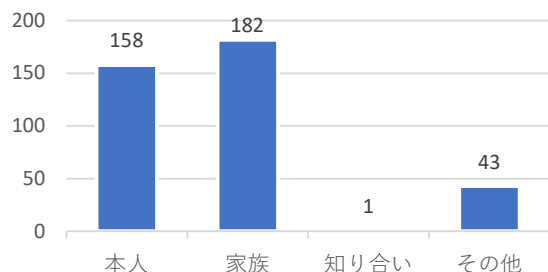
4. 苦情受付(申出)、対応状況について

I 平成30年度の受付(申出)件数

384 件

各事業所における苦情の受付(申出)については、今回回答があった262の事業所のうち114事業所で発生していました。
 全体での受付(申出)の平均は1.5件/事業所となりますが、苦情を受付した114事業所のみの平均では、3.4件となっています。

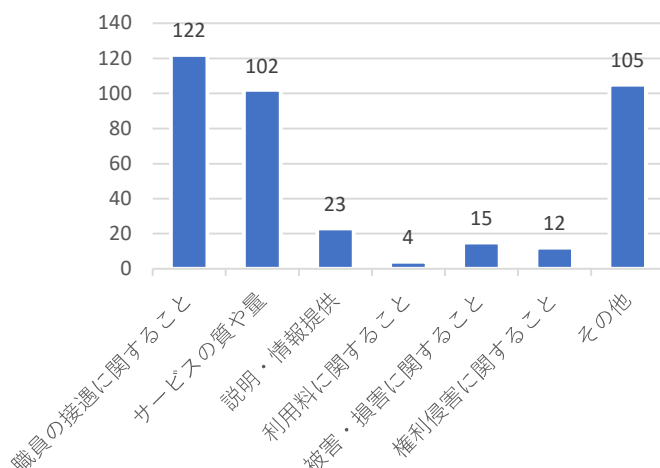
II 申出人は誰でしたか(複数回答)



申出人	回答数
本人	158
利用者家族	182
利用者の知り合い	1
その他	43
未記載	0
合計	384

各事業所における苦情の申出人は、利用者家族が182件と最も多く、次いで利用者本人の158件が続いています。

III 苦情内容は主にどんなことでしたか(複数回答)

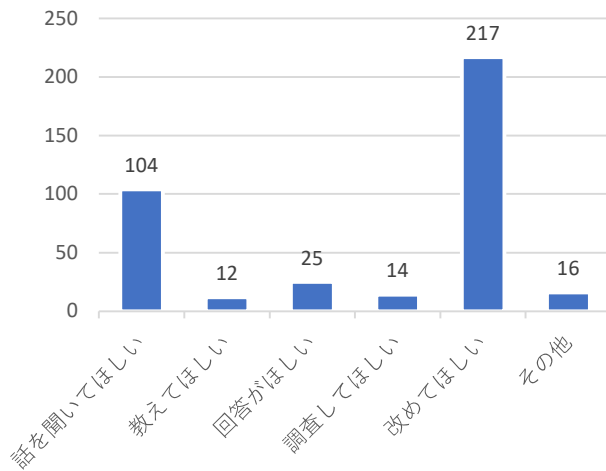


苦情の内容	回答数
職員の接遇に関する事	122
サービスの質や量	102
説明・情報提供	23
利用料に関する事	4
被害・損害に関する事	15
権利侵害に関する事	12
その他	105
合計	383

苦情の内容としては、「職員の接遇に関すること」が122件と最も多く、「その他」が105件、「サービスの質や量」が102件と続いています。

また、「説明・情報提供」(23件)、「被害・損害に関すること」(15件)、「権利侵害に関すること」(12件)に係る苦情についても、一定の件数が生じています。

IV 苦情申出人の主な要望はどんなことでしたか(複数回答)

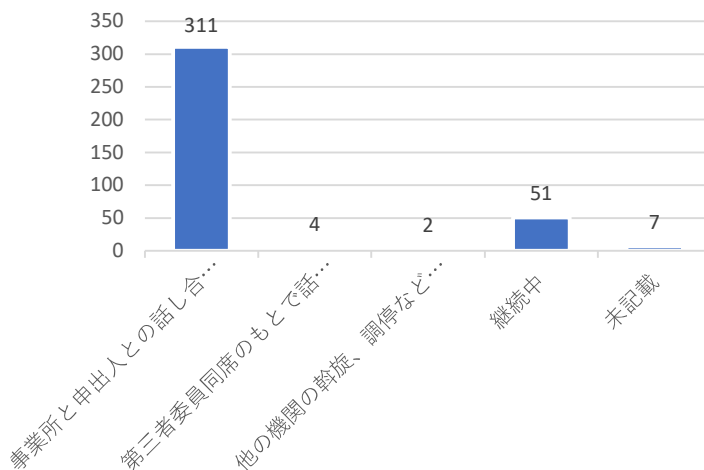


主な要望事項	回答数
話を聞いてほしい	104
教えてほしい	12
回答がほしい	25
調査してほしい	14
改めてほしい	217
その他	16
合計	388

苦情に係る申出人の要望としては、「改めてほしい」が217件と最も多く、「話を聞いてほしい」が104件と2つの項目が突出しています。

また、上位2つの項目と差はあるものの、「回答がほしい」が25件、「調査してほしい」が14件、「教えてほしい」が12件と続いています。

V 苦情の最終的な解決はどのように行いましたか



最終的な解決	回答数
事業所と申出人との話し合...	311
第三者委員同席のもとでの話し合...	4
他の機関の斡旋、調停など	2
継続中	51
未記載	7
合計	375

苦情の最終的な解決方法については、「事業所と申出人との話し合い解決」が311件と、ほとんどを占めています。

IV 関係資料

- 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…………… 19
- 2 事業所段階における「苦情解決」の体制整備について…………… 24
- 3 苦情解決要綱例(施設を運営する社会福祉法人等)…………… 31

障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 12 年 6 月 7 日

(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 42 号
平成 29 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」等の実績を掲載し、公表する。

平成12年6月26日

事業所段階における「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、立会の要否

◇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②]

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書 (例)

平成 年 月 日

苦 情 申 出 人 様

第 三 者 委 員 名 印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付(受付No.)についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出人	平成 年 月 日 ()	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()
苦 情 の 内 容			

[書式③]

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書 (例)

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付けの苦情 (受付No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

[別紙1] 【掲示又はパンフレットに盛り込む内容（例）】

平成 年 月 日

利用者各位

事業者名

「苦情申出窓口」の設置について

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

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員は下記により設置し、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、市町も紹介）

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

苦情解決要綱例（施設を運営する社会福祉法人等）

社会福祉法人〇〇〇会 福祉サービスに関する苦情解決要綱（例）

（目 的）

第1条 この要綱は社会福祉法人〇〇〇会が福祉サービスに関する利用者からの苦情に適切に対応し、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう苦情の解決方法について一定のルールを設け、円滑・円満に苦情の解決を図ることを目的とする。

（苦情解決責任者）

第2条 苦情解決の責任者は施設長とする。

（注）理事長・理事等でもよい。

（苦情受付担当者）

第3条 理事長は、サービス利用者等からの苦情申出の窓口として職員のなかから苦情受付担当者を任命する。

（苦情受付担当者の職務）

第4条 苦情受付担当者は次の職務を行う。

- （1）利用者等からの苦情の受付
- （2）苦情内容、利用者等の希望等の確認と記録
- （3）受付けた苦情の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

（第三者委員の設置）

第5条 苦情解決の客観性及び中立・公平性を確保し、利用者の立場、特性に配慮した適切な対応を行うため、法人に複数の第三者委員を設置する。

- 2 第三者委員は、苦情を円滑・円満に解決でき、信頼を有する者のなかから、理事会が選考し理事長が任命する。
- 3 選任に際しては評議員会への諮問や利用者等からの意見聴取を行うものとする。

（注）ア 第三者委員は、評議員（理事を除く）、監事、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士などから選ぶとされている。

イ 第三者委員の報酬は、中立性の確保のため実費弁償（旅費）を除き、できる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、設置の形態や報酬の決定方法によって中立性を確保できる場合は、報酬を出すことは差し支えないとされている。

（第三者委員の職務）

第6条 第三者委員の職務は次のとおりとする。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者等からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 施設への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話合への立会い、助言
- (7) 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
- (8) 日常的な状況把握と意見傾聴

(利用者への周知)

第7条 苦情解決責任者は、利用者に対し施設内での掲示、パンフレットの配布等により、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ものとする。

(掲示、パンフレットに盛り込む内容例 別紙)

(苦情の受付)

第8条 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面（書式①）に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとする。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の希望等
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話合いへの第三者委員の助言、立会いの要否

2 前項（3）、（4）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ものとする。

3 苦情受付担当者が不在の時は他の職員が代って受け付け、担当者に引き継ぐものとする。

(苦情解決責任者等への報告・確認)

第9条 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ものとする。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志を表示した場合は除く。

2 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告して必要な対応を行うこととする。

3 第三者委員は苦情受付担当者から前2項の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（書式②）。

(苦情解決への話合い)

第10条 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。

(第三者委員立会いによる話し合い)

第11条 第三者委員の立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。

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

(苦情解決の記録、報告)

第12条 苦情解決の記録、報告は次のとおりとする。

- (1) 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(書式①)に記録する。
- (2) 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。
- (3) 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、一定期間経過後に報告する(書式③)。

(解決結果の公表)

第13条 苦情解決の結果については、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ものとする。

(その他)

第14条 苦情の申出が、法人以外の関係機関へ行われた場合は、当該機関と密接な連携をとって、その解決に努めるものとする。

付 則

この要綱は 年 月 日から施行する。

※ これらの規定の他にも

ア 苦情申出人の正当な苦情申出に対して不利益処分をしない。

また申出人の発言のプライバシーを守る。

イ 相談窓口の他に意見箱(苦情・意見・相談など)を設置する。

などが考えられます。



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、個人情報取扱事業者賠償責任保険、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

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

基本補償(A型)
保険料

+

【見舞費用加算】
定員1名あたり
入所: 1,300円
通所: 1,390円

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 医務室の医療事故補償
- オプション3 ● 看護師の賠償責任補償
- 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

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
施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償



プラン3 施設職員の補償

(労働災害総合保険、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 施設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 施設職員の傷害事故補償
- ③ 施設職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償 NEW



プラン4 社会福祉法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

保険期間1年

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

▶保険金額	Aタイプ	Bタイプ	Cタイプ
1事故・期間中	5,000万円	1億円	3億円

● このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 ▶ **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**
 (引受幹事) 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 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、12/31~1/3を除きます。)
 損害保険ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

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 FAX: 03(3581)4763
 受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

佐賀県福祉サービス運営適正化委員会

〒840-0021 佐賀市鬼丸町7-18
社会福祉法人佐賀県社会福祉協議会 内

電 話 0952-23-2151

ファックス 0952-28-4950

月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
(祝日・年末年始を除く。)

