

# 令和2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)

令和3年3月

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

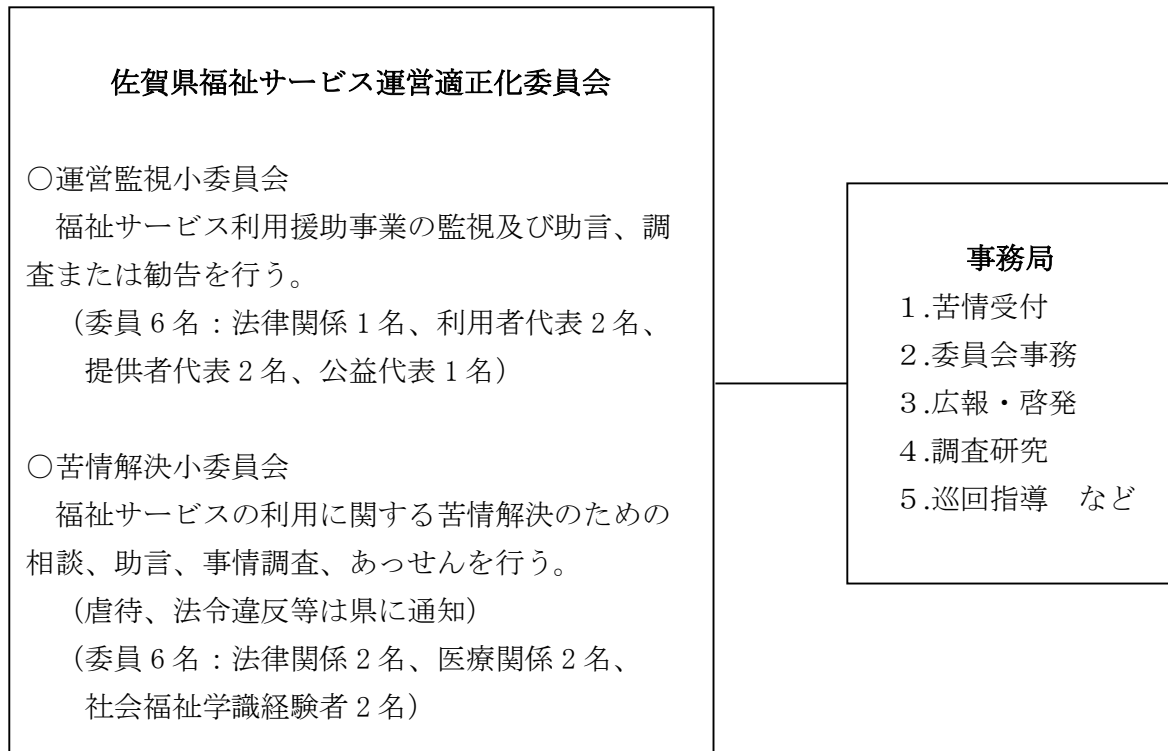
I	令和2年度佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告	1
II	苦情・相談対応事例（令和2年度の主な事例を掲載）	8
III	関係資料	
1	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について	13
2	事業所段階における「苦情解決」の体制整備について	18
3	苦情解決要綱例（施設を運営する社会福祉法人等）	25

# I 令和2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：令和3年2月15日～令和5年2月14日

(令和3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
熊 謙次郎	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
石井 智俊	公益代表	佐賀県民生委員児童委員協議会

※ 石井智俊氏が委員長に就任（令和3年2月15日）

(3) 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会委員

任期：令和3年2月21日～令和5年2月20日

(令和3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 (委員長)	佐賀県弁護士会	◎	○
	井上 恵梨	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	今泉 由紀夫	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	○	
	松田 孝	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2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 (2回) 委員6名

<第1回>

開催日：令和2年6月

場 所：(書面審議)

内 容：福祉サービス運営適正化委員会委員の補充選任について

<第2回>

開催日：令和3年2月15日(月)

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：5名

内 容：福祉サービス運営適正化委員会委員の選任同意について

(2) 福祉サービス運営適正化委員会の開催 (2回) 委員11名

<第1回>

開催日：令和2年7月29日(水)

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：8名

- 内 容：①令和元年度運営適正化委員会事業報告について  
②令和2年度運営適正化委員会事業計画について  
③福祉サービス利用援助事業の現況について  
④令和2年度福祉サービス利用援助事業訪問調査計画について  
⑤令和2年度苦情・相談受付の現況について

<第2回>

開催日：令和3年2月25日（木）

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：10名

- 内 容：①福祉サービス運営適正化委員会について  
②委員長の選出、小委員会の所属、小委員会の委員長の選出について  
③令和2年度運営適正化委員会の事業進捗状況について  
④福祉サービス利用援助事業の現況について  
⑤令和3年度運営適正化委員会の事業計画について

(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2年7月29日（水）

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：5名

- 内 容：①令和元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2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2年9月30日（水）

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：5名

- 内 容：①令和2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2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2年12月4日（金）

場 所：佐賀県社会福祉会館、Web会議併用

出席者：6名（うち、Web出席3名）

- 内 容：①令和2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2年10月19日	唐津市社会福祉協議会（北部支所） 多久市社会福祉協議会 小城市社会福祉協議会
令和2年10月27日	鹿島市社会福祉協議会 太良町社会福祉協議会 佐賀市社会福祉協議会（本所）
令和2年11月6日	伊万里市社会福祉協議会 有田町社会福祉協議会 武雄市社会福祉協議会

- (4) 苦情解決小委員会の開催（2回） 委員6名  
※福祉サービス運営適正化委員会と同時に開催

- (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							1	3
	電話	2	2	5	8	2	2	1		3	2			27
	郵便・ファックス								1					1
	メール		1			1							1	3
合計		2	3	5	9	4	2	1	1	3	2		2	34
(参考) 令和元年度		3	1		1	1	1		2	1	4	1	4	19

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	3	9		2	14
② 家族	6	2		4	12
③ 代理人					
④ 職員	1	2	1	1	5
⑤ その他	2	1			3
合計	12	14	1	7	34

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													
	電話	2	1	1		2	1	1	1		1		1	11
	郵便・ファックス													
	メール			1			1					1		3
合計		2	1	2		2	2	1	1		1	1	1	14
(参考) 令和元年度			2	3			1	4	3	2	5	5	1	26

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	1	1		4	6
② 家族	1	1	3	1	6
③ 代理人					
④ 職員	1		1		2
⑤ その他					
合計	3	2	4	5	14

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	1	2	2	6
② サービスの質や量	1				1
③ 説明・情報提供		1		2	3
④ 利用料					
⑤ 被害・損害					
⑥ 権利侵害			2		2
⑦ その他	1			1	2
合計	3	2	4	5	14

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		1	2		3
② 助言申し入れ	1	1	1	1	4
③ 当事者間の話合 いの調整	1				1
④ あっせん					
⑤ 通知					
⑥ その他	1		1	4	6
合 計	3	2	4	5	14

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	1	2	3	7
② 不 調			2		2
③ 他の解決機関 を紹介	1				1
④ その他	1	1		2	4
合 計	3	2	4	5	14

(6) 苦情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 (3 事業所)

①種 別： 児童 (放課後等デイサービス)

訪問者： 委員長及び事務局職員

内 容： 申出人の子 (利用者) に対する職員の対応についての苦情

②種 別： 児童 (保育園)

訪問者： 委員長及び事務局職員

内 容： 園内で子どもがケガしたことに対する園の対応及び今後の再発防止策が提示されないことに対する苦情

③種 別： 障害者 (グループホーム)

訪問者： 委員長及び事務局職員

内 容： 職員からひどい言葉を言われたとして精神的苦痛を受けている。また、利用しているグループホームへ戻ることを認めないことに対する苦情



(7) 広報・啓発の実施

①啓発用チラシの作成・配布

事業所向けのチラシを作成し、県内事業所（約 1,200 件）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（同日に午前午後で各半日 2 回開催）

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 2 年 9 月 24 日（金）

午前の部 9：30～12：30

午後の部 13：30～16：30

会 場：ホテルグランデはがくれ(佐賀市)

内 容：講義・演習

「クレームの予防と実践的解決法 ～クレームに強い組織へ～」

講 師：最上輝未子 氏

参加者数：221 名（172 施設）

## II 苦情・相談対応事例（令和2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	その他	社会福祉協議会 (子育て支相互支援センター)	利用している子育て相互支援センターのリーフレットに掃除機の絵が載っているにも拘らず、掃除機を掛けてくれるよう依頼したところ、「家事の補助はするが、家事のメインはできない」と言われ、掃除機を掛けることを拒否された。	子育て相互支援センターは、子育ての手助けをしてほしい人とその手伝いをしてくれるボランティアの協力を得て成り立っているものであること。そのため、子育てに関わる以外については、他の家人の支援を受けるようお願いしていることを説明したが、リーフレットの表示については納得されなかった。 その件については、子育て相互支援センターで検討すること。
2	相談	利用者 家族	障害者	就労継続支援 A型事業所	現在、娘が通っているA型事業所の指導員は、業務を具体的に指示することなく、自分で勉強して仕事を覚えるようにと言われる。具体的に指導してもらえないことから、どう対応していいかわからず、娘は落ち込んでいる。更に、仕事の量も増え、昼休みまで仕事の話をしてきたり、終業時間間近にいろいろと言われ、精神的に負担を感じている。 指導の仕方の問題があるのではないか。	障害者の相談窓口を紹介。申出人は娘と相談してから判断することであった。
3	苦情	利用者	その他	社会福祉協議会	申出人は障害者年金を受給している。妻はシルバー人材センターで働いているが、収入はわずかである。 白内障の手術をすることになったが、お金がなく、町の社会福祉協議会に電話した。担当者から「障害者年金を貰っているだろう」と言われ、電話を切られた。 昨年の5月までは、福祉作業所で仕事していたが、ヘルニアがひどくなり、仕事が出来なくなり辞めた。その後は仕事に付けていない。 町の社協はいろいろ言ってお金をお金を借りることができないか。	町社協に確認したところ、申出人にはてんかんの持病があり就労のあっせんができないこと、年金の範囲内で生活するよう、指導していたが知人をはじめいろいろから借入をされている。このように就労できない状態を踏まえ、町社協としては自立支援センター立会いの下、対応予定とのこと。
4	相談	職員	高齢者	介護付き有料 老人ホーム	施設との契約者の親族から弁護士を通じて、元利用者（R1.5死亡）に係る介護記録の開示請求が行われた。 元利用者の入居契約については、別の親族が契約者となっている。契約書では個人情報保護や守秘義務が規定されている。 契約者でない親族の代理人である弁護士に介護記録を開示してもよいか。	介護記録は、本人または遺族が事業所に開示請求すれば、厚生労働省のガイドライン等に従い、本来開示されるべきものであるとされている。 一方で、個人情報保護委員会事務局及び厚生労働省で取りまとめられている「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」に関するQ&A（事例集）には、「弁護士法第23条の2に基づき、受任している事件に関して公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることが出来るとされている。したがって、回答に当たっては、「法令に基づく場合」に相当するため、本人の同意を得ずに個人データの第三者提供を行うことができます。ただし、回答するか否かについては個別の事例ごとに判断する必要があります。」とある旨を紹介。
5	相談	その他	高齢者		関東から母親の世話をするために3か月に1回の割合で佐賀県に来ているが、母親が利用している施設から、関東の人と会われたというのであれば、コロナ対策のため2週間は施設利用を控えるように言われた。 施設側の言い分も分かるが、妹も横浜におり、実際に2週間空けてから利用するというのは極めて厳しい。そういった人がいるということを理解していただき、課題として捉えていただきたい。 何らかの機会に各施設にもそういった課題があることを提起してほしい。	今の施設には良くしてもらっており、直接苦情を言うつもりはないが、県社協などから施設に対し、何らかの機会に情報提供をしてほしいとのこと終了。

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
6	相談	職員	その他	訪問介護	<p>視力障害（全盲ではない、自転車にも乗れる）を有する男性に対し、介護訪問サービスを行っている。</p> <p>最近、の健常者の女性と結婚し入籍されているが、女性は住所変更をしていないため、男性は書類上は一人暮らしとなっている。訪問サービスに行っても女性はいるが、夜遅くには家に帰っているなどと言い、同居していないように言われるが、実際には同居されているようである。</p> <p>女性が実質的に在宅されていることから、環境整備（掃除等）の時間を減らすように申入れても、買い物の時間等を環境整備に回すようにしてくれと威圧的に言われたりするため、ちゃんとした話合いが出来ない。</p>	<p>市の担当課に確認。サービスの対象者は、住民票上1人世帯で、奥さんは別居となっているが、昼間は従業員として一緒に居て、夜は帰宅しているということである。</p> <p>現在のサービスを本人は枠いっぱい利用されている。サービス内容の変更の可能性はあるが、一方的に変更することはできない。有効期間内に福祉サービスの計画を話し合う場があるが、それまでに客観的に一つの生計であると判断できれば、支援者がいるということで、見直しが可能となる。</p> <p>県の担当課にも確認したところ、事業者から一方的に解約することはできない。利用拒否と捉えかねないとのこと。</p> <p>申出人に市や県からの情報を伝える、申出人としては、本当に支援を必要としているにも関わらず、支援が受けられない状況であることに不公平感や不満を感じられていた。</p> <p>申出人には県の担当課に知恵を借りるという感じで相談してみるよう、進言。</p>
7	相談	利用者	障害者	就労継続支援A型事業所	<p>支援員の指示に基づき仕事をしているが、仕事の内容を伝える際に言い方がきつく、暴言を吐いたりえこひいきがひどい。作業中は我慢しているが、家に帰ってくると思いつかれる。</p> <p>男性の支援員は、非常に無口で時間中に必要なことだけを話し、休み時間は事務室に行くためほとんど話すことはない。</p> <p>女性の支援員は、特定の利用者とは話すか、他の利用者とは話をしない。特定の利用者に対するえこひいきがひどく、暴言ともいえる言動がある。支援員の対応をどうにかできないものか、支援員に注意してほしい。</p>	<p>他の利用者と情報の共有はできるか尋ねたところ、他の利用者とはほとんど話すことはないとのこと。</p> <p>苦情があったと作業所に伝えることは可能であるが、特定される可能性があるが大丈夫か尋ねたところ、少し考えられて、小さい作業所なのですぐ分かる可能性があり、それは困るとのこと。</p> <p>そのため、当面は様子を見ることとし、今後また同様なことがあった場合は記録を取っておくようにし、記録を基に相談するよう伝えたと、了承された。</p>
8	相談	利用者	障害者	特定相談支援事業所	<p>自分は障害者手帳を3つ（知的、心臓、統合失調症）持っている。現在利用している相談支援事業所からいじめられている。</p> <p>現在の担当者に、担当になってほしくない。詳しいことは、相談支援事業所に聞いてほしいとのこと。</p>	<p>相談支援事業所に確認したところ、申出人は双極性障害が激しく、また、金銭トラブルをはじめ多くの問題を抱えられている。</p> <p>市及び市社協と連携は取れており、市に対し生活保護を申請することとなっているとのこと。</p> <p>経過観察として対応。</p>
9	苦情	利用者家族	児童	児童発達支援施設	<p>預けている子どもが頻繁に「先生が遊んでくれない。部屋で悪口ばかり言っている。」と言っている。調べたところ、主任の職員中心にほぼ全職員が障害児に対して心理的虐待をしている粗悪な施設であることがわかった。</p> <p>重度の子を侮辱するような言葉の後、笑っている。親の悪口も言っている。他の職員も子ども、親について酷いことを言っている。</p> <p>職員の数も多く、評判も良いと聞いていたのに、子どもが入園できてうれしかったが、裏では障害児と保護者を差別している酷薄な人の集まりだと分かり、心外だ。</p> <p>監視カメラと抜き打ち視察、職員の入れ替えなど、善処いただきたい。</p>	<p>申出人にメールを返信し、監視カメラは内部に向けたものについては個人情報保護の視点での問題があること、職員の異動については、施設の管理運営に係るものであり、経営者の判断によるもので、委員会から具体的な指示はできかねることを回答。ただ、施設に申し入れはできることを伝えたと、申入れは希望されるが、その後のメールに返信がない。</p> <p>後日市役所から連絡があり、その施設の利用者の家族に対し、インスタグラムの匿名のアカウントから、この施設での職員から子どもへ叱責しているような音声データが送られてきて、受け取った家族がこの施設に対し改善を申し入れるも反応がないため、市役所に相談されたとのこと。その後、市役所、この家族、施設の三者で話し合いをすることになった。</p> <p>この家族が運適にメールをされた家族と同一人物かどうかは定かではないが、市役所にお願ひし、終了。</p>
10	苦情	職員	児童	放課後等デイサービス	<p>職員が施設利用の子どもに対して、暴言を吐いたり、頭を小突くなどの暴力が頻繁に行われていた。何かあるとおやつを出さないとか、別室に連れていかれた子どもが「痛い」と言うのも聞いた。ミーティングで何度もそういうことは止めるように言ったが聞き入れられず、自分はこの施設を辞めた。もう一人の職員もそういうことを分かっており、記録も取っている。</p> <p>また、経営者から、自分があちこちでこの施設のことを言っているだろう、と脅しのようなことを言われており、怖いと感じている。</p> <p>この施設のこのような状況を改めるようにしてほしい。</p>	<p>記録を取っているもう一人の職員にも聞き取りをすると、申出人の話と同じような内容だった。</p> <p>県の担当課へ確認すると、県へも親から、その施設の子どもの対応については虐待ではないかとの相談があったとのこと。県から実地指導と監査に行くことになった。</p> <p>しかし、その両日とも結果として、虐待と認定する事実は認められず、改善されているのではないかと、ということになり、実地指導や監査は改善させることが本来の趣旨であるので、改善されていれば処分等はできない、となった。</p> <p>また、県が2度も調査に入って虐待が認定できていない、この状況を踏まえれば、運適の範囲を超えているし、これ以上の対応はできない。</p> <p>施設の虐待を訴えていた申出人ともう一人の職員は、納得されず、不調で終了。</p>

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
11	相談	利用者 家族	高齢者	特別養護老人 ホーム	施設が新しく建て替えられ、綺麗になって喜んでいるが、以前の建物の時はスリッパに履き替えるようになっていたのに、今度は土足になった。トイレもそのまま行けるようになっていて、ウィルス等を持ち込むことになっていないか。 また、建物の裏で職員が喫煙をしているところを見かけた。サービスやモラルが低下しているのではないかと。指導していただきたい。	施設長に電話で確認。 上履きへの履き替えがなくなったことでの、ウィルス感染の懸念については、足拭きマットを設置して対応しているとのこと。また、建物裏での職員の喫煙については、改正健康増進法により、敷地内全面禁煙でなく、分煙対応で問題ないとのこと。苦情は、匿名の手紙であったため、社内報及びホームページに掲載することを検討される。
12	相談	利用者 家族	障害者	グループホーム	障害者（精神・発達障害）の娘がグループホームに入居後、比較的にしっかりとしているためか、宿直業務を任されたが、睡眠障害を発症し、宿直の仕事は辞めた。その後、本人のスキル向上のため、介護の資格を取得することを目指して介護施設に勤めたが、勤務時間等の問題で続かなかった。施設の在り方がこれでいいのか、娘の人権を尊重してほしい。	娘さんが、現在のグループホームを本当に嫌がっているのであれば、他の施設に移ることも視野に入れてはどうか、また、その際もケアマネジャーやソーシャルワーカー、市役所など周囲に相談し、助言を得て判断するように伝え、終了。
13	相談	利用者 家族	高齢者		80歳代の母が手足が思うように動かさず、自分が外出している時にベランダで洗濯物を干し、倒れて起き上がれなくなっていた。一人で家に置いておくことはできない。福祉サービスを受けるには、何から始めればいいのか、どういったサービスを受けられるのかわからない。	まずは、おたっしや本舗（地域包括支援センター）や市役所に相談してみるよう助言した。
14	相談	利用者 家族	高齢者	グループホーム	グループホームで父親がお風呂の椅子から滑り落ち大腿骨骨折で手術、入院することになった。退院後グループホームに戻りたいが、退院まで日にちがかかるらしく、グループホームは1ヶ月までしか待てないと言われた。グループホームの中で起きたことで、お願いしても詳しい説明もない。退院できるまで待ってほしいのだが、グループホームにどう話をしたらいいのかかわからない。	グループホームにもう一度説明を求めると、退院してホームに戻れるのを1ヶ月しか待てないということについては、担当のケアマネジャーに相談されるよう助言した。もし、ケアマネジャーにも相談できそうになれば、おたっしや本舗（地域包括支援センター）などに相談してみられることを助言。
15	苦情	利用者 家族	児童	保育所	子どもが通っている保育園で、保育士が振り返った際に子どもとぶつかり、子どもは倒れて頭を打った。知らせを受け、迎えに行くと「病院に連れて行って、報告をお願いします。」と言われ、副園長をはじめ先生方も「すみませんでした」と言われたものの誠意がなく、園長からの謝罪もなかったため、市役所担当課に相談したところ園に伝えますとのことであった。その後、やっと園長から謝罪があった。 また、病院代も保育園の保険で出すべきではないかと思うが、何の説明もない。 園長からのきちんとした謝罪と病院代、今後に向けた改善策を提示していただきたい。 その後、副園長や保育士からのきちんとした謝罪と医療費に関する説明はあったが、改善策は示されなかったとのこと。	運適より保育園に訪問調査を行う。 園長の謝罪が遅くなったのは、当該保育士からの連絡がなかったためであったこと、また、他の保育士もわかっていたこと、また、担当保育士が自分だけで対処していた。運適より、今後は、日ごろからチームでの対応を必要とすること、保護者にも、こういうことの対応のシステムを周知するべきであることを事業所に伝える。
16	苦情	利用者 家族	障害者	グループホーム	娘が就労継続支援B型事業所で働き、グループホームで生活しているが、職員からひどい言葉を言われたりして体調を崩し、仕事もしばらく行かないと言いつつ、家に帰ってきている。事業所の仕事は休んでもグループホームには戻りたいが、職員から「戻ることはできない。」と言われている。グループホームに戻れるようにしてほしい。	運適から事業所訪問し、話しを聞く。娘さんは、他の利用者に対し日ごろから度を越したいたずらなどをして、みんなが困っているの、いくつか守ってほしいことを聞いてもらったうえで、戻ってきてほしいと言ったもので、戻れないとは言っていないとのこと。 申出人と事業所側の言い分が大きく違うことから、問題になったことやその原因を確かなものとし、両者の話し合いで解決することを推奨した。

### Ⅲ 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……………13
- 2 事業所段階における「苦情解決」の体制整備について……………18
- 3 苦情解決要綱例(施設を運営する社会福祉法人等)……………25



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（施設を経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)。

(苦情解決への話し合い)

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」等の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。



令和3年度

福祉施設の事故・紛争円満解決のために



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)

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

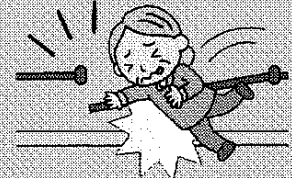
基本補償(A型) 保険料 + 【見舞費用加算】  
定員1名あたり  
入所: 1,300円  
通所: 1,390円

- 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

## 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    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2-①②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償



## 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    ③ 施設職員の感染症罹患事故補償  
(新型コロナウイルス感染症も補償の対象となります。)
- 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    ④ 雇用慣行賠償補償



## プラン4 社会福祉法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

保険期間1年

▶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

取扱代理店 ▶ 株式会社 福祉保険サービス

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

〒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9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

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。)

