

令和3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4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

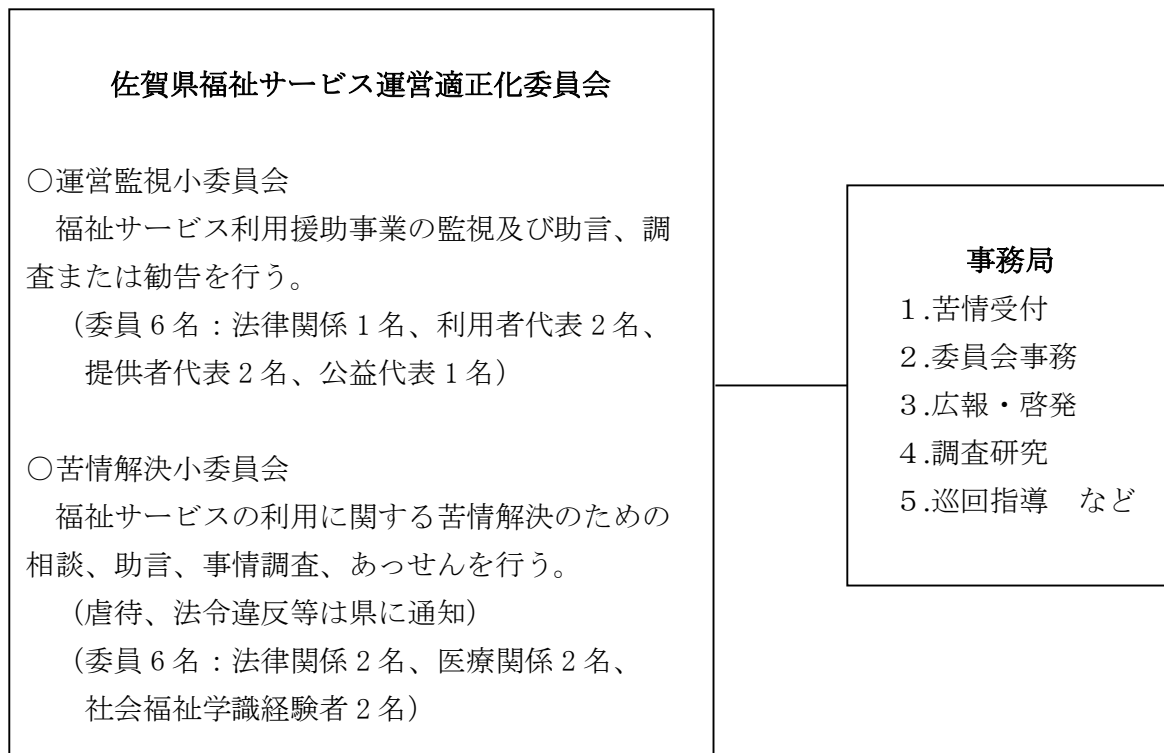
I	令和3年度佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告	1
II	苦情・相談対応事例（令和3年度の主な事例を掲載）	8
III	関係資料	
1	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について	13
2	事業所段階における「苦情解決」の体制整備について	18
3	苦情解決要綱例（施設を運営する社会福祉法人等）	25

I 令和3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4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4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	野田 英雄	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3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 (1回) 委員6名

<第1回>

開催日：令和3年4月19日(月)

方 法：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

(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3年8月26日(木)

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：6名

内 容：①令和2年度運営適正化委員会事業報告について

②令和3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3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3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3年8月26日(木)

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：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結果について
②令和3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3年10月13日(水)

場 所：佐賀県社会福祉会館、Web 併用

出席者：6名(集合2名・WEB4名)

内 容：①令和3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3年度福祉サービス利用援助事業訪問調査の調査内容について
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3年12月22日(水)

場 所：佐賀県社会福祉会館、WEB 併用

出席者：4名(集合1名、WEB3名)

内 容：①令和3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3年11月18日(木)	基山町社会福祉協議会 上峰町社会福祉協議会
令和3年11月22日(月)	唐津市社会福祉協議会 南部支所(相知町) 唐津市社会福祉協議会 西部支所(肥前町)
令和3年12月1日(水)	佐賀市社会福祉協議会 本所 吉野ヶ里町社会福祉協議会

※毎年9か所程度訪問していたが、令和3年度訪問予定の社協の内8月豪雨による災害ボランティアセンターが続いていた3社協を除いて訪問した。
3社協については、次年度訪問予定。

(4) 苦情解決小委員会の開催 (1回) 委員 4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
	電話	3		1	1		2		1	2		1		11
	郵便・ファックス													0
	メール										1			1
合計		4	0	1	1	0	2	0	1	2	1	1	0	13
(参考) 令和2年度		2	3	5	9	4	2	1	1	3	2	0	2	34

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	2	5			7
② 家族	1				1
③ 代理人		1			1
④ 職員	1	1			2
⑤ その他		1		1	2
合計	4	8	0	1	13

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				1			2
	電話	2	1	1	3	1	5	4	3		3	2	5	30
	郵便・ファックス													0
	メール													0
合計		2	1	1	3	1	6	4	3	0	4	2	5	32
(参考) 令和2年度		2	1	2	0	2	2	1	1	0	1	1	1	14

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	12		1	14
② 家族	8	5	5		18
③ 代理人					0
④ 職員					0
⑤ その他					0
合計	9	17	5	1	32

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	2	8	3		13
② サービスの質や量			1		1
③ 説明・情報提供	3	4			7
④ 利用料	1				1
⑤ 被害・損害	3	1	1		5
⑥ 権利侵害		3			3
⑦ その他		1		1	2
合計	9	17	5	1	32

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	1	1		4
② 助言申し入れ	4	11	3		18
③ 当事者間の話し合いの調整			1		1
④ あっせん					0
⑤ 通知					0
⑥ その他	3	5		1	9
合計	9	17	5	1	32

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	11	2		14
② 不 調	2	1	2		5
③ 他の解決機関 を紹介	4	3	1		8
④ その他	2	2		1	5
合 計	9	17	5	1	32

(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 (4 事業所)

①種 別： 高齢者 (デイサービス)

訪問者： 委員長及び事務局職員

内 容： 申出人及び父親 (利用者) に対する職員の対応についての苦情

②種 別： 障害者 (就労継続支援 B 型事業所)

訪問者： 委員長及び事務局職員

内 容： 申出人 (利用者) に対する職員の対応についての苦情

③種 別： 高齢者 (デイサービス)

訪問者： 委員長及び事務局職員

内 容： 送迎車で父親 (利用者) の閉じ込め事故があったことに対する職員の家族に対する対応についての苦情

④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： 子ども (利用者) のアレルギーに対する職員の対応についての苦情

(7) 広報・啓発の実施

①啓発用ポスターの作成・配布

事業所内貼付用のポスター、運営適正化委員会の役割等を示したリーフレットを作成し、県内福祉サービス事業所 (約 1,028 件) 等へ配布

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3年12月8日（水）

午前の部 9：30～12：30

午後の部 14：00～17：00

開催方法：全面オンライン

内 容：講義・グループ演習

「クレームを未然に防ぐ風土作り」

講 師：石橋 哲哉 氏

参加者数：209名（150施設）

Ⅱ 苦情相談対応事例（令和3年度の主な事例を掲載）

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内容	対応状況・結果
1	利用者 家族	高齢者	デイサービス	<p>【職員の接遇】 父親が利用しているデイサービスのサービス、管理者・職員の利用者家族に対する態度が悪い。服薬の管理がずさん、職員が高圧的で感情的な対応をする、送迎車が時間どおりに来ない。</p>	<p>【事情調査⇒他事業所利用が既に決定していた】 記録等を見せてもらうが、申出人の話と食い違いがある。申出人に事業所から聞いた話を伝えようとするも、途中から話を聞かれず、事業所の言っていることはすべて虚偽と言われる。申出人が1人の職員に対して集中的に抗議をされ、職員もダメージを受け、デイサービス利用のお父さんもここでの対応が難しくなり、他の事業所利用に変わられることになった。事業所は法的手段も取られようとしていた。申出人は納得されないまま。</p>
2	利用者	障害者	障害者相談窓口	<p>【職員の接遇】 以前、障害者就労・生活支援センターに仕事をすることを相談していた。その頃は、知的障害の判定があり、療育手帳をもっていた。 現在は知的障害の判定は出ておらず、別のところに相談をしているが、以前療育手帳をもっていたことをこの相談事業所が知っている。前のセンターから勝手にこの事業所に伝えられて怒っている。 また、今の相談事業所の相談員も馬鹿にしたような話し方で、傷ついている。運適から、このようなことがあったことを両事業所に伝えてほしい。</p>	<p>【申出人へ助言】 療育手帳のことを勝手に次の相談事業所に言われたと思う根拠があるかたずねたが、それはないが、次に相談に行く事業所のこと話したので、言われたにちがいない、とのこと。 また、今相談に行っている事業所の相談員さんは、馬鹿にしたつもりで言われたのではないかもしれないので、自分から直接、傷ついたことを伝えてもいいのではないですか、と助言するが運適から言ってほしいとのこと。 後日また電話があり、他のところにも相談したら、同じように自分で言ってみようがよいと言われたし、自分の勘違いかもしれないので運適から伝えてもらわなくていいですとのこと。</p>
3	利用者 家族	高齢者	ケアマネジャー	<p>【職員の接遇】 祖父と同居している叔父は、祖父の世話を全くしておらず、日常の食事の世話を同居ではない孫の自分がしている。叔父は入院している祖父を家に戻さず、施設に入所させようとしている。祖父も入所は嫌がっている。ケアマネジャーも孫の私のいうことを聞いてくれない。ケアマネジャーがこんな勝手なことをしていいのか。</p>	<p>【申出人へ助言】 申出人のおじいさんと同居している叔父さんが、依頼しているケアマネのようである。ただ、ケアマネジャーは、勝手に入所と決めることはなく、おじいさんの生活にとっていい方法を考えられていると思うので、通常は申出人が世話をしていることを伝え、どういう理由で入所となっているのか等をケアマネジャーによく尋ねたほうがよいことを助言。</p>
4	利用者	障害者	共同生活援助 (グループホーム)	<p>【説明不十分】 精神科病院病棟の公衆電話から電話されていた。 入居していたグループホームから、特に治療の必要もないのに精神科病院へ強制的に入院させられ、納得がいかない。そのグループホームに、なぜ本人に相談もなしにこのようなことになったのか、病院では治療もしていないのに入院が必要なのか聞いてほしい。</p>	<p>【申出人は精神科入院中の患者のため、病院のソーシャルワーカーで対応】 申出人は精神障害1級で、住んでいたグループホームで食事の好みに固執され、それが原因で叫び声をあげたりで、近所からのクレームがあったり、警察が来たり等となった。病院への入院は、強制ではなく任意であり、申出人本人にもグループホームの職員やドクターからも話をされたうえで入院されていた。 入院治療中でもあったので、申出人の話にも出ていた病院のソーシャルワーカーに相談したうえで、申出人に回答。本人さんも同意をされたうえでの入院であったことだけを伝え、入院内容については専門的なことなのでソーシャルワーカーやドクターに聞いていただきたいことを伝えた。</p>
5	利用者 家族	高齢者	短期入所生活 介護（ショートステイ）	<p>【説明不十分】 半年くらい前に短期入所施設で具合が悪くなり、併設の病院で父が亡くなった。それまでも、預けている間にたびたび具合が悪くなっていったようだが、そのたびに施設からは連絡をもらっていない、と母が言っている。そして、亡くなる直前に連絡があり、自分と母は、間に合わなかった。 具合が悪くなったその都度連絡をほとんどしてくれなかった施設に納得がいかない。当時、施設の方とも話し、記録も見せてもらったが、母が言っていることとちがう。今からでも訴えられるだろうか。（申出人は、別の県在住）</p>	<p>【法律相談紹介】 当時施設側と話もされており、施設の言い分と申出人のお母さんの言い分に、相違があるということ。訴えられるだろうか、ということでもあったので、まずは無料法律相談等を利用されることを勧めた。</p>
6	利用者	障害者	就労継続支援B 型事業所	<p>【職員の接遇】 当事業所を1年くらい利用しているが、職員から無視されたりイジメにあっている。次の事業所を見つけて、この事業所をもうすぐやめることにはしているが、悔しいのでこの気持ちを事業所に伝えてほしい。</p>	<p>【事情調査⇒事業所へ申出人の気持ちを伝達】 申出人は、人と接することが難しく、月1回、1回1～2時間の利用のみであり、また、作業室の一角を仕切って申出人のみの場所をつくらないと居られない状況であった。近くで人が話をしていたり、笑ったりしていると自分のことを言われていると思ってしまう。 土日開所日のあまり人がいない時に利用してもらっていたということ。運適から申出人の気持ちを所長に伝えたが、イジメ等はあっていないとのこと。申出人には、申出人の気持ちを事業所所長に伝えたことのみを回答。</p>
7	利用者	障害者	障害者ICTサ ポートセン ター	<p>【職員の接遇】 3年ほど前、障害者向けのパソコン教室に参加したところ、パソコンボランティアから、子ども扱いするような話しかけ方をされ、それが忘れられなくて、時々思い出しいしい思いをしている。そういうことがあったことを事業所に伝えてほしい。</p>	<p>【事業所へ伝達】 3年前のことではあるが、伝えてほしい、ということだけだったので、運適から事業所に伝えることになった。 事業所に電話したところ、申出人は運適に電話された直後に事業所にも自分で電話され、自分の思いを伝えられていた。事業所側は、3年前のことと事実関係はわからないが、申出人に不快な思いをさせたことを謝罪されたとのこと。</p>

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内容	対応状況・結果
8	利用者 家族	児童	保育所	<p>【職員の接遇】 子どもを保育園に迎えに行った時、他の保護者や子どもがいる前で主任保育士から「家では、子どもさんにあまり食事を与えていないのですか。お代わりしたいのに、させてないのですか。」と言われた。事実と違うことを皆がいる前で言われて、とても不快な思いをした。また、後日の保育園や法人本部からの説明にも納得いかないので、再度、説明の場を設けてほしい。</p>	<p>【事業所へ助言・話し合い推奨】 事業所側も謝罪をしているが、申出人は納得されていない、という状況。法人の苦情解決の仕組みもきちんと活かされていない様子だったので、運適からその点について法人本部事務局に対して助言。後日、再度事業所と申出人の間で、話し合いの場が設けられ、その後の運適の介入は無く終了。</p>
9	利用者	高齢者	介護付有料老人ホーム	<p>【被害・職員の接遇】 年齢56歳だが糖尿病性網膜症で特定疾病により、介護付有料老人ホームに入居中。施設で3回くらいインシュリンの量を間違えられ、意識が朦朧としたが、その後の対応もきちんとしてくれず、危険を感じるので施設を移りたいが、息子から移れないと言われた。ほんとに移ることができないのか、教えてほしい。</p>	<p>【事務局から市役所担当課へつなぐ】 運適より市役所高齢福祉課に確認。移ることは可能なので、ケアマネジャーに相談いただきたいが、事業所のケアマネジャーに相談しにくいのであれば、直接、本人か家族から市役所高齢福祉課にご相談いただいて構わないとのことで、それを申出人に伝えると、安心された。また、市役所へは苦情内容と施設名も伝える。</p>
10	利用者 家族	高齢者	デイサービス	<p>【被害・損害】 祖父がデイサービスを利用しているが、その送迎バスで家への送り時に降ろされず、そのまま事業所に戻りバスごと車庫の中に約30分閉じ込められていた。当事者の職員から謝罪はあったが、施設長の対応が悪い。申出人はこの事業所の職員でもあるが利用者家族（主介護人）なのに、施設長は「職員に謝る必要はない。」といった態度である。納得できない。</p>	<p>【事情調査⇒事業所へ申し入れ】 運適より事業所に事情調査に伺い、事実確認。事業所としては、家族への謝罪、市への事故報告、法人内での施設長をはじめ関係職員の処分等されており、組織としての対応はされていた。運適からは、この件について、その職員を利用者家族として捉え、施設長から再度きちんと説明をしていただきたいことを申し入れた。施設長は、この時は申出人に説明すると言われていたが、後日、申出人から、施設長から説明はあっていないとの連絡あり、不調に終わった。</p>
11	利用者 家族	児童	障害児相談支援	<p>【その他】 これまで利用していた相談支援事業所の対応が悪いので、他の相談支援事業所に利用を替えることになったが、前の事業所から子どもたちの個人情報資料を返してもらえない。前の事業所の担当者には会いたくないので、そちらから、事業所に返してくれるように言ってほしい。</p>	<p>【既に市役所担当課で対応】 この件に関しては、市役所障害福祉課が間に入れていることが分かったため、運適から市役所に事情を聞いてみた。本来なら、各相談支援事業所とご家族の問題なので、市役所が介入する立場にないが、理解いただけず、なんとか市役所の場所の提供だけして、前の相談支援事業所の担当者ご家族が会えるように取り持ったとのこと。今後の連絡は市役所にさせていただくよう、ご家族に伝えてもらってよいとのこと。</p>
12	利用者 家族	障害者	相談支援事業所	<p>【権利侵害】 弟の障害福祉サービス利用のため、契約している現在の相談支援事業所から新しく利用しようとしている相談支援事業所へ、私（申出人）の悪口を言われたため、新しい事業所から利用契約を断られた。権利侵害である。運適から事業所に指導してほしい。</p>	<p>【既に市役所担当課で対応】 運適は指導する立場にはないこと、運適でできることを伝える。また、指導となれば行政ではあるが、指導してくれと言ってすぐに指導をするようなことにはならないことを伝える。現在、次に利用する相談支援事業所について市役所に相談されているということだったので、今回の苦情相談内容も含めて相談されることを助言する。</p>
13	利用者	その他	社会福祉協議会	<p>【その他】 生活福祉資金（総合支援資金）貸付事務担当者の適切な対応を求める。社会福祉協議会としてふさわしくない言動があるため、なんらかの処分を検討いただきたい。（必要書類を揃えず申請し、それが通らないことに憤慨されている）</p>	<p>【県社協生活福祉資金担当で対応】 県社協生活福祉資金担当で対応。申出人には、既に総合支援資金特例貸付を行っている。更に総合支援資金の貸付申請をされているが、必要書類が不足しており、それを伝えても、そのような書類は出たがよい、必要ないと、運適に苦情として届けている。この件は、県社協貸付担当から、不採択として、書類の不足をはじめ貸付できない理由を記載した書類を申出人へ送っている。</p>
14	利用者 家族	高齢者	認知症対応型共同生活介護（グループホーム）	<p>【負担金関係】 職員がはっきり確認したわけでもないのに、グループホーム内の加湿器に父が排尿したとして、加湿器の弁償代を請求されている。職員と揉めたこともあり、父はこのグループホームを退居したが、その後、弁護士を通じて加湿器の請求書が届いた。職員が見たわけでもなく、加湿器自体、尿臭がするものの稼働はする。弁償の必要はないと思っている。</p>	<p>【法律相談を紹介】 認知症対応型共同生活介護であるので、もし排尿があったとしてもそういうことは想定できているはずで、職員が利用者を見ていなかったことの過失もあるのではないかと。また、利用契約書の損害賠償の項目には「利用者の故意または重過失により…」となっており、今回のことはそれに当たらないように思うので、どうして弁護士が請求するという対応をしているのかがわからない。しかし、いずれにしても、事業所側が法的手段を取られているのであれば、もう運適は介入できないので、申出人も法律相談をされることを助言する。</p>
15	利用者	障害者	就労継続支援B型事業所	<p>【職員の接遇】 利用している事業所内での就労場所（部屋）を職員から無理やり変更させられた。今度の場所では集中できないので、戻りたいが戻してもらえない。職員の対応も悪い。</p>	<p>【既に相談支援事業所で対応中】 この件は、既に相談支援事業所のスタッフが間に入って対応されていたもの。そこに運適が入ることはできないし、相談支援事業所のほうが両者のことをよく分かっていると思うので、対応してくれているのであれば、今後も相談支援事業所にご相談されるほうがよいことを助言する。その後も相談支援事業所のスタッフの方がいろいろ対応されていたが、申出人は運適にも数日おきに電話され、苦情相談でなく悩み相談に変わってきたので、現在の相談は、運適では対応できないことを伝える。</p>

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内容	対応状況・結果
16	利用者 家族	高齢者	サービス付き 高齢者向け住 宅	<p>【被害・損害】 施設内で母が転倒したり、服薬を間違えられたこともあったが、家族への連絡が遅く、危険な感じがする。職員の対応も悪い。ケアマネジャーにも相談して、私たち家族の気持ちを伝えてもらったので、様子をみようとは思っていますが、今後また何かあったら相談します。</p>	<p>【傾聴のみ】 息子さんが運適に電話されたが、お母さんがどのような種類の施設に入居されているかは把握されていないようで、こちらで調べてみるとサービス付高齢者向け住宅のようであった。サ高住は、社会福祉事業でなく運適の対象外となり、サ高住専用の相談窓口をお知らせしようと連絡するが、電話には出られなかった。</p>
17	利用者 家族	障害者	就労継続支援B 型事業所	<p>【説明不十分】 義兄が仕事しているB型事業所の給料内訳に「調整給」とあり、それは何か事業所に聞いてみると本人の能力に対する評価によるものとの説明があった。知的障害者に対して評価があるのはおかしい。</p>	<p>【既に相談支援センターで対応中】 事業所との間に入っている相談支援センターの相談員から運適に電話があり、「調整給」の話は誤解であり、給料を減らしたりするものではなく、逆に増やすための調整給であり、事業所は説明不足を反省されており、センターから再度申出人に説明に行ったとのこと。事業所と申出人はもうかなりこじれているので、利用者本人であるお義兄さんには、他の事業所に変わってもらったほうがよいと思っているとのこと。その後も何かあれば、本相談支援センターと情報共有を踏ることになった。</p>
18	利用者 家族	児童	児童養護施設	<p>【職員の接遇】 子どもが児童養護施設で生活しているが、高校生になって携帯電話を購入希望したが、買わせてもらえず自分だけ携帯を持ってズイジメにっている。また、施設には「お仕置き部屋」というものがあるらしく、そこに閉じ込められたこともあると子どもが言っていた。この施設を調査、指導してほしい。</p>	<p>【既に児童相談所に対応中】 この件については、児童相談所の担当福祉司が間に入って対応されていたため、運適が介入できないし、指導する権限もないことを伝え、再度児童相談所に相談いただくことを助言したところ、児童相談所も信用できないので、自分でなんとかすると言われ、電話を切られた。</p>
19	利用者 家族	児童	放課後等デイ サービス	<p>【被害・損害】 放課後等デイサービスに子どもを預けており、事業所利用中に子どもが骨折してしまった。1週間経つのにまだ行政へ事故報告をされていないようだ。今後不安である。</p>	<p>【傾聴のみ→事務局から県担当課へ訊ねる】 運適から県障害福祉課へ訊ねてみる。事故の規模にもよるが10日以内に市と県の両方に報告しなければならないことになっている、とのこと。県も気に掛けていたが、その後、すぐに事故報告は出された。</p>
20	利用者 家族	高齢者	介護老人保健 施設	<p>【説明不十分】 寝たきりの母が、入所の施設でいつのまにか骨折していたらしいが、施設側は原因はわからない、脆弱性の可能性が高く、こちらの介助が原因ではないなど、最初から自分のところに非はありませんとする雰囲気です。説明され、納得がいかない。</p>	<p>【市役所担当課で対応】 対象の施設が介護老人保健施設であったため、運適の対象外であり、市役所の高齢福祉課で対応していただけることになり、そちらを紹介した。</p>
21	利用者 家族	児童	放課後等デイ サービス	<p>【職員の接遇】 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、家族で県外に出かける時は事業所に報告してほしいと言われていたことを忘れており、子どもが事業所で家族と出かけた話をした。すると、職員が「コロナがうつるといけないので、すぐに他の部屋に行きなさい」とか「あなたは悪くないけど、あなたの親が悪い」などと子どもに言ったらしい。子どもに対して言うべき言葉ではない。このような職員がいる事業所は信頼できない。事業所を指導してほしい。もう利用事業所を変えようと思っている。</p>	<p>【申出人へ助言】 運営適正化委員会では、事業所を指導する立場にはないことと運営適正化委員会であることを説明。また、利用事業所を変えたいと言われていたこともあり、間に入っている相談支援事業所に相談してみられることを助言。</p>
22	利用者	その他	社会福祉協議 会	<p>【説明不十分】 申出人は精神障害者。利用している社協のホームヘルプを来月末で契約終了すると一方的に言われて困っている。その後社協から申出人あてに「契約解除通知」が届き、「ヘルパーへの度重なる暴言や苦情により…」と記載されているが、自分はそんなことはしていない、納得いかないし、ヘルパーがいなくて今後の生活が困る。</p>	<p>【申出人と事業所の話し合い推奨→事業所側から契約解除】 対象の社会福祉協議会に、申出人はヘルパーがいなくて生活に困ると言われているのでなんとか対応できないか伝え、事情を尋ねてみると、通知の内容のとおり「申出人からヘルパーに対し度重なる暴言や苦情があり、2人のヘルパーが疲弊し、辞める事態になった。もう申出人に対応できるヘルパーはいない。弁護士にも相談し、契約解除通知を出したので、今後、申出人には対応しない。」とのこと。社協は法的手段を取られていることもあり、運適では対応できないこととなった。</p>
23	利用者 家族	児童	認可外保育所	<p>【職員の接遇】 子どもの保育所利用を申込時には5月までお願いしていたが、発達の遅れの関係で、もう対応できないと、突然申込書を返された。</p>	<p>【事業所との話し合いを推奨・申出人へ助言】 市の保育所担当に尋ねてみると、認可外施設は市を通さず、保護者と事業所で直接契約をされるもので、市の管轄外になること。また、県の保育所担当に尋ねてみると、県で認可外保育施設の監査は行っているが、契約のことまで口を出せる立場にない、とのこと。 申出人には、再度保育園側に直接話しを聞かれたほうがよいこと、認可外は運適の対象外ではあるものの、聞きにくいことがあれば運適から保育所に聞いてみることも伝える。 申出人が直接、再度保育園に話しを聞いてみるとのこと。</p>

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	対応状況・結果
24	利用者	障害者	共同生活援助 (グループホーム)	<p>【サービス不十分】 申出人は精神科病院の入院患者。 入院前に入居していたグループホームで利用していた訪問看護の請求書内容に納得できなかったため、グループホームの苦情解決責任者に相談していたが、解決してもらえない。解決してくれるように伝えてほしい。</p>	<p>【精神科入院中の患者のため、病院のソーシャルワーカーで対応】 運適から、病院内の担当ソーシャルワーカーに連絡。 運適で精神科病院の入院患者への対応は難しいことを伝え、ソーシャルワーカーで対応いただきたいことを願う。 ソーシャルワーカーに話しを聞くと、申出人が言われている話しは少し違っていた。</p>
25	利用者 家族	児童	放課後等デイ サービス	<p>【被害・損害】 子どもはカモガヤをはじめいろいろなアレルギーがあり、当然、支援計画書にもそれを記入しており、アレルギーについて書かれた書類も出しているのに、管理者をはじめ職員はそれを知らなかったと言いき、子どもが事業所でのお出かけの時に鯉の餌を口に、危うくアナフィラキシーショックを起こすことだった。</p>	<p>【事情調査⇒事業所へ申し入れ】 調査時に連絡帳を見せてもらっていると、母親から「アレルギー検査結果を入れています。」との連絡が記載されており、事業所の職員の欄にも「コピーさせていただきました」と記載されているが、管理者は検査結果は見たことないとのこと。連絡帳にやり取りが書かれている以上なければおかしいので、探してもらったが見つからなかった。この連絡帳を書いた元職員に確認したところ、検査結果にはカモガヤのみが書かれていた。結果票はファイルに入れていた、とのこと。 運適からは、「個人情報を取り扱う事業所として管理が充分ではないので、今後はこのようなことのないよう十分な管理をしてください。」との申し入れをした。 申出人は、苦情相談電話をされた時には、既にこの事業所の利用を辞められていたとのこと。</p>
26	利用者	障害者	就労継続支援B 型事業所	<p>【職員の接遇】 利用している事業所のサービス管理責任者の態度が自分だけにきつい、他の利用者と同じように対応してほしい。</p>	<p>【傾聴のみ】 申出人は、この事業所利用の前に利用していたB型事業所でも同じような内容の苦情相談をされており（No.11）、前回は事業所に運適から事情調査に伺った。その時の話しでは、その前に利用の事業所でも同じような理由で利用を辞められているとのことだった。 傾聴のみでの対応。</p>
27	利用者 家族	高齢者	短期入所生活 介護（ショ ートステイ）	<p>【被害・損害】 母が7か月間ショートステイを利用していたが、その間にいくつもの私物が無くなり、職員がなかなか対応してくれず、中部広域連合（保険者）から事業所に伝えてもらいやつとつか戻ってきたが、中部広域連合に約束したものを全部は戻ってきていない。 運適から事業所に、戻すように言ってもらえないか。</p>	<p>【既に保険者で対応中】 既に中部広域連合（保険者）が仲介をされているのであれば、運適で対応しかねることを伝え、保険者と約束したものを事業所に戻さないのであれば、再度保険者に連絡されるほうがよいことを助言する。</p>
28	利用者 家族	児童	児童発達支援	<p>【サービスの質や量】 子どもが利用している児童発達支援センターのコロナ感染予防の利用停止方法に納得がいかない。</p>	<p>【申出人へ助言】 話しを聞いていると、事業所の説明不足のように感じたので、運適から事業所に電話して、話しを聞いてみることはできることを伝えると申出人は運適で聞いてもらっても納得いく答えがないかもしれないとのことなので、それでは、再度事業所にきちんとした説明を求めたほうがよいことを助言する。</p>
29	利用者	障害者	共同生活援助 (グループ ホーム)	<p>【職員の接遇】 運適に届いたメール。スマホを買い替えたいので、スマホ代を請求したら、預金を管理してくれているサービス管理責任者から通話の契約も一緒にしてもらえないなら、お金は渡せないと言われた。</p>	<p>【事務局から事業所へ事情を尋ね、申出人へ助言】 内容がよくわからないところもあったため、このグループホームのサービス管理責任者に電話で尋ねてみたところ、利用者の預金を管理しておこづかい日と金額を調整しているものの、この利用者は突然スマホ購入申し込みをしたので10万円出してほしいなど、極端な金額を時々言われ困っている。スマホはSNS等しか使用できないようにされているので、これまでも連絡がつかず困ったこともあり、ホームから連絡もできるように通話もできるようにしてほしいとお願いしたもの。 運適からは、今後はサービス管理責任者にきちんと相談されることをお勧めします、とメールを返信。</p>

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4年度

新型コロナウイルスを含む特定感染症に対し、
新たなオプションが追加されました

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)
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
事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
傷害見舞費用		死亡時100万円 入院時1.5~7万円 通院時1~3.5万円

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

NEW

- オプション5 ● 施設の感染症対応費用補償
休業補償から各種対応費用までワイドな安心

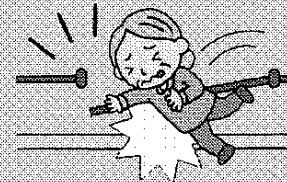
- ① 休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償
- ② 消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用など、かかった費用を幅広く補償
- ③ 感染症対応特別費用で定額20万円を早期に受取り

- ② 個人情報漏えい対応補償
- ③ 施設の什器・備品損害補償

プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償



プラン3 職員等の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 職員の労災上乗せ補償
 - オプション：使用者賠償責任補償
- ② 役職員の傷害事故補償
- ③ 役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 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。)

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。)

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。)

