

平成29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

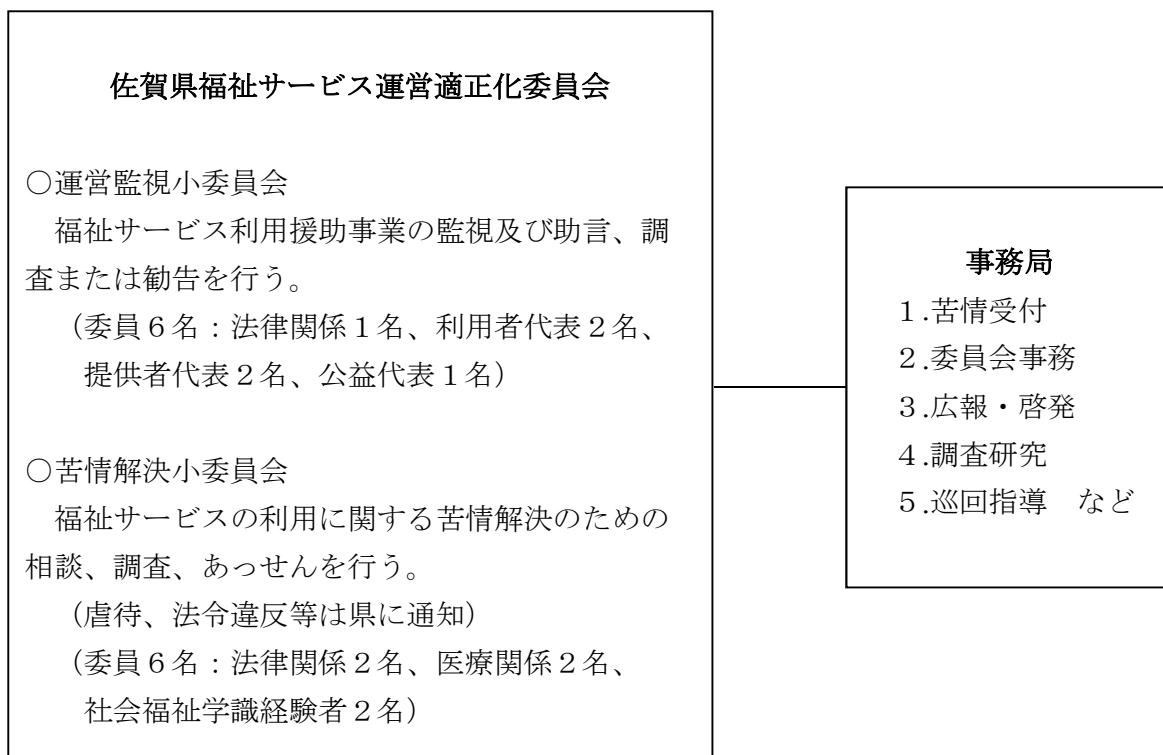
I	平成29年度佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告……………	1～
II	苦情・相談対応事例（平成29年度の主な事例を掲載）……………	7～
III	関係資料	
1	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について……………	14～
2	事業所段階における「苦情解決」の体制整備について……………	19～
3	苦情解決要綱例（施設を運営する社会福祉法人等）……………	26～
	（参考）施設の損害補償……………	29

平成29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 平成30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
森 永 弘太	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

平成 30 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	◎	○
	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		○
	石丸 大輔	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		◎
	野田 喜則	佐賀県介護福祉士会		○
公益代表	瀬戸口 健司	佐賀県健康福祉部福祉課	○	
利用者代表	村岡 洋	佐賀県手をつなぐ育成会	○	
	山口 義人	佐賀県精神保健福祉連合会	○	
提供者代表	松永 宣子	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 平成 29 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、書面審議） 委員 6 名

開催日：平成 29 年 6 月 26 日

場 所：（書面審議）

内 容：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：平成 29 年 7 月 12 日

場 所：グランデはがくれ

内 容：①平成 28 年度運営適正化委員会事業報告について
 ②平成 29 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平成 29 年度日常生活自立支援事業訪問調査計画について
 ⑤「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」及び「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事
 業について」の一部改正について
 ⑥平成 28 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：平成 29 年 7 月 12 日

場 所：グランデはがくれ

内 容：①平成 28 年度日常生活自立支援事業訪問調査結果について
 ②平成 29 年度日常生活自立支援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：平成29年9月7日

場 所：グランデはがくれ

内 容：①平成29年度日常生活自立支援事業訪問調査の日程調整について
 ②平成29年度日常生活自立支援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：平成29年11月1日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①平成29年度日常生活自立支援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日常生活自立支援事業訪問調査

実施年月日	社会福祉協議会名
平成29年10月6日（金）	嬉野市社会福祉協議会（嬉野支所）、大町町社会福祉協議会 江北町社会福祉協議会
平成29年10月16日（月）	佐賀市社会福祉協議会（諸富支所、久保田支所、東与賀支所）
平成29年10月17日（火）	佐賀市社会福祉協議会（大和支所、三瀬支所）

(4) 苦情解決小委員会の開催（1回） 委員6名

<第1回>

開催日：平成30年3月7日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①平成29年度の苦情・相談の状況について
 ②平成29年度事業実施状況及び平成30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
	書面 電話	1	1	1			1	2	2	1	3	4	3	19
	その他													
合計		1	1	1			2	2	2	1	3	4	3	20
(参考) 平成28年度		2	5	9			3	1	1	1		1		23

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		5			5
② 家族	2	1			3
③ 代理人					
④ 職員	2		1		3
⑤ その他	3	2		4	9
合計	7	8	1	4	20

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		1		1				4
	書面 電話	1	1	3	3	1		1	1	1	4	1	2	19
	その他													
合計		1	1	3	4	2		2	1	2	4	1	2	23
(参考) 平成28年度			1	1		1	2	1	6	2	1	3	2	20

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		7			7
② 家族	8	3	2		13
③ 代理人					
④ 職員					
⑤ その他	2	1			3
合計	10	11	2		23

5 苦情内容

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			4

② サービスの質や量	3	4	2		9
③ 利用料	2				2
④ 説明・情報提供		1			1
⑤ 被害・損害	2	1			3
⑥ 権利侵害		1			1
⑦ その他	2	1			3
合 計	10	11	2		23

6 苦情解決結果

種 別 区 分	高齢者	障害者	児 童	その他	合 計
① 相談助言	4	5	1		10
② 紹介伝達		2			2
③ あっせん					
④ 通知		2			2
⑤ 訪問・改善申し入れ	1				1
⑥ 話し合いの推奨	5	2	1		8
合 計	10	11	2		23

(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の事情調査
3事業所（委員長及び事務局職員で訪問）

(7) 広報・啓発の実施

①社協だよりなどによる一般利用者向けの広報、掲示用ポスター及び資料集の作成・配布
などによる事業所における苦情解決の促進など

②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：平成 29 年 12 月 13 日

会 場：マリトピア(佐賀市)

内 容：講義：「クレームの出ない土壌づくりと対応策」

～信頼構築のためのコミュニケーションとは～

演習：グループ演習、ロールプレイ

講 師：福 成 有 美 氏

参加者数：237名（194施設）

Ⅱ 苦情・相談対応事例

平成29年度の主な事例を掲載

苦情・相談対応事例（平成29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	児童	幼保連携型認定 こども園	<p>自分の子どもが幼保連携型認定こども園の幼稚園を利用しているが、同級生から叩かれたり、暴言を受けたりしている。</p> <p>その同級生の親も、自分の子どもと口をきくなとか、遊ぶなとか言っているようだ。園の担当者や第三者委員にも相談したが、改善されない。</p> <p>園からの資料で、第三者委員でも解決しない場合は、運営適正化委員会に相談できることを見たので相談した。</p>	<p>事業者を訪問し、経緯及び対応状況などについて事情聴取したが、苦情の都度適切に対応されていた。対応記録も作成され、園内関係者、第三者委員とも情報共有されていた。また、第三者委員への相談を提案し、両親と第三者委員との話し合いがもたれるなど、いろいろと対策を取られており、できることはすべてやってきたという状況であった。</p> <p>聴取の内容について申出者に報告したところ、改善されないで強く指導してほしいとのことであったため、委員会の対応について説明し、申出者から意見があれば引き続き事業者伝えていくこととした。</p>
2	苦情	利用者	障害者	就労継続支援 A型事業所	<p>自分は就労継続支援A型事業所を利用しているが、その指導員が、名前を呼び捨てにする、命令口調で指図する、自分はぶらぶらしているのに利用者が少ししゃべるとすごく怒る、などの不適切な対応があるので、改善するよう委員会から伝えてほしい。</p> <p>最近、指導員と同僚が言い争いになり、自分が止めに入ったら自分が悪者になってしまった。</p> <p>また、現場は見えていないが、同僚が指導員から叩かれたと言っている。</p>	<p>事業者を訪問し、経緯及び対応状況などについて事情聴取したところ、作業手順に対する意見の食い違いにより、指導員と利用者が言い争った事案があったとのこと。</p> <p>作業員がぶらぶらしているということについては、指導員も利用者と一緒に作業はしているものの、本来の業務は作業の指導・進捗管理、危険防止である。その点をきちんと利用者に説明しておきたいとのことであった。</p> <p>委員会からは、利用者の指導員の指導や指示の受け取り方は様々であり、指導や指示は利用者の状況を考慮したうえで行う必要がある旨理解を求め、実行するよう要請した。</p> <p>また、叩かれたとの情報があったため、念のため障害者虐待防止センターに情報提供した。</p>
3	苦情	本人	障害者	居宅介護	<p>家事支援、通院、同行援助などヘルパーを利用しているが、契約事業所から、今のヘルパーが退職するので人手不足となるため、月末までしかヘルパーを派遣できないので、他の事業所に代わってくれと言われた。</p> <p>もっと事前に言うべきではないか。いつまでに言うべきとか、法的な期限などはないのか。</p> <p>また、近くに同行援助のサービスをしてくれる事業所はないか。</p>	<p>事業者からの契約解除に係る事前通知の法的根拠について県担当課に照会したところ、明確なものはないとのこと。申出者には契約上の決めごとになる旨情報提供。契約内容も相談支援専門員がわかっているはずなので、できるだけ早く連絡を取るよう促す。</p> <p>また、近くに同行援助のサービスをしてくれる事業所はないかとの相談についても相談支援専門員の方が詳しいと思われるので、それも含め、まずは相談支援専門員と連絡を取るよう助言した。</p>
4	苦情	その他	高齢者	有料老人ホーム	<p>自分は高齢者や障害者のボランティアをしているが、有料老人ホームの利用者が施設に対する苦情を言っている。</p> <p>内容は、契約時には施設・設備の内容に納得して契約したが、その後生活する中で、室内のトイレの手洗いと、洗面や飲料水用の水道が一緒になっていることに不満を感じたため、事業所に改修を要望したが自分でやってくれと言われたもの。</p> <p>このような苦情はどこに申し出たらいいか。重要事項説明書に当委員会が苦情窓口として記載されていたので、相談してみた。</p>	<p>有料老人ホームの指導機関である県担当課に有料老人ホームに対する指導について尋ねたところ、指導の基準として佐賀県有料老人ホーム設置運営指導指針があり、その中で施設・設備についての基準もあるが、今回の苦情の内容はそれに抵触するものではない、とのことであった。</p> <p>申出者にその旨説明するとともに、後は事業所との話し合いになる旨説明したところ、了解される。</p>

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
5	苦情	利用者 家族	高齢者	グループホーム	<p>自分の叔母が、グループホームに入所しており、面会に行った時に施設職員から「部屋に入るな、リビングで話をするように」と言われ、なぜか尋ねたところ、入所者の身元引受人からそういわれているからとのことらしい。</p> <p>親族が会いに行っているのに、こういうことが法的に許されるのか。おかしいのではないか。</p>	<p>どうい理由でそうされているのかを、事業所に聞いてみないと何とも言えない。当委員会は、事業所からも事情を聴いてみて、それがおかしいということであれば、事業所に改善を要請することができる旨説明した。</p> <p>その後、事業所に対する指導権限はどこにあるのか、法律的な相談はどこにすればよいかとの問いがあったため、県担当課、法テラスを紹介した。</p>
6	苦情	利用者 家族	高齢者	グループホーム	<p>自分の母がグループホームに入所している。これまでは病院への送迎は事業所の介護車両で無料でしてくれていたが、人手不足となったのでできなくなると、急に言われて困っている。</p> <p>介護タクシーは料金が高く、福祉有償運送であればタクシー代の半額程度であるが、居住地及び病院所在地を区域とする事業者がいらない。どうすればよいか。</p> <p>また、事業所はもっと丁寧に説明し、いろいろな情報を提供すべきだ。</p>	<p>県担当課や地域包括支援センターなどに問い合わせ調べてみたが、介護保険タクシーは施設入所者のため利用できず、また、利用できる福祉有償運送事業者もなく、介護タクシーか家族が自家用車で連れて行くしかない状況だったので、その旨説明したところ納得された。</p> <p>ただ、母親が通院が必要であれば、サービス計画書(ケアプラン)に通院はどのような支援をするのか、利用契約書及び附属重要事項説明書には通院はどうするのか、記載されている可能性があるため、内容を確認するよう要請し、もし記載されているのであれば、介護支援専門員及び事業所と再度協議するよう助言した。</p>
7	苦情	利用者 家族	障害者	相談支援事業	<p>自分の兄が障害者支援施設に入所していたが、脳梗塞になり現在は病院に入院している。</p> <p>後遺症のため、退院後は「療養介護施設」に入所する必要があると思うが、どこに相談すればよいか。</p> <p>健康保険証の発行、障害福祉サービスの支給決定は住所地の市町となっている。</p>	<p>受けている障害福祉サービスの変更の手続きに係る相談であり、担当の相談支援専門員に相談するよう提案したが、誰だかよくわからないと言われたので、まずは障害福祉サービスの支給決定をしている市町に相談することを助言するとともに、施設との話し合いがあるとのことで、そこでも確認してみるよう助言した。</p> <p>その後、市からは介護認定を受け高齢者施設を利用するよう提案があったが、自分としては「療養介護施設」に入所させたいと考えているとのこと。</p> <p>どこに相談してもなかなか思うような対応をしてくれない、というもどかしさを主張されるが、今後のサービス変更や支給決定に関する相談であったため、委員会としても有効な対応方法がないことから、住所地の市町に電話ではなく面談で再度相談するよう助言した。最後には市町窓口の指導を望まれたので、県担当課を紹介した。</p>
8	苦情	利用者 家族	障害者	就労継続支援 A型事業所	<p>自分の娘が就労継続支援A型事業所で働いていたが、言葉の暴力を受け、2、3週間前から事業所に行けなくなっている。母親が事業所に相談に行ったが、指導しているだけとか、辛抱が足りないとか、娘が悪いと言われたようだ。</p> <p>辞めると言うが、いろいろ理由をつけて辞めさせてくれない。辞めるなら本人が事業所に出向いて手続きするように言われるが、娘は事業所に行けないと言っている。</p> <p>辞める方向で事業所と話を進めたいが、どこに相談してよいかかわからず、まずそちらに電話した。</p>	<p>内容によっては行政が適当な場合もあるが、まずは当方で話を聞き、どういう対応がよいか検討したいと返答したところ、来所を希望された。</p> <p>来所予定の前日に連絡があり、辞めることについて事業所との話がつき、また、以前利用していたB型事業所に戻るようになったとのことで、申出を取り下げられた。</p>

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
9	苦情	利用者家族	高齢者	デイサービス	<p>自分の母がデイサービスを利用しているが、容体が悪くなったにもかかわらず、数時間後にやっと救急車で搬送された。対応が遅く、結果的に手術を受けた。持病があり、何かあればすぐ救急車を呼ぶよう事業所に伝えていたが、容体が悪くなってから何時間もそのまましておいたのは問題ではないか。事業者とは3、4回話したが、その時の対応に納得がいかない。どうすればよいか。</p>	<p>申出の内容が、容体が悪くなった時の事業者の対応が不十分であり、その責任を問いたいということであれば、当方にはその時の対応の良し悪しや、責任の有り無しについては判断することはできないので、他の窓口を紹介することになる旨説明したところ、既に警察、弁護士、国保連合会、市役所などにも相談されていた。</p> <p>他に相談できる機関はないかと尋ねられたが、それ以上思い当たるところはない旨回答したところ、了解された。</p>
10	相談	職員	高齢者	養護老人ホーム	<p>入所者から措置者である市に対し匿名で「提供される食事がまずい」との苦情の投書があった。施設でも食事についてのアンケートをしているが、評判は悪くない。</p> <p>投書には、どうしてほしいという具体的な内容はなかったが、ちゃんと対応したいのでアドバイスがほしい。</p>	<p>入所者に対し、食事についての苦情に対応していることを具体的に示す必要がある旨説明し、入所者懇談会などの場で、匿名の投書（意見箱など）でもかまわないので、具体的な意見を出すように呼び掛けてみるよう助言した。</p> <p>また、懇談会時に食事に係る調査結果の資料を配布するよう助言するとともに、参考に他施設の懇談会資料を提供した。</p>
11	苦情	利用者家族	高齢者	有料老人ホーム	<p>自分の母親が有料老人ホームを利用しているが、おむつ交換時にちゃんと拭いたというが寝具やパジャマが汚れていたり、食べこぼしで汚れた衣服をそのまま着せていたことなどがあり、その改善を要求するが、なかなか改善されない。</p> <p>繰り返し要求していたところ、事業者との話し合いがあり、出て行ってほしいと言われている。</p> <p>他施設への転居については事業者からの申出であることから、引っ越し費用及び部屋のクリーニング代については事業者が負担すべきと考えている。</p> <p>近々事業者との話し合いを予定しており、大人数対一人となることから、同席してもらえないか。</p>	<p>事業者に併設されているのデイサービスや訪問介護を利用されているが、苦情の対象となったサービスは介護保険によるサービスではなく、有料老人ホームとしての介護サービスであった。</p> <p>他機関への相談状況を確認したところ、既に市及び県の担当課に相談されていた。</p> <p>事業者に事情を確認したところ、要求に対してはできるだけ対応してきたが、なかなか満足されないため、他施設への転居を提案しているとのことであった。</p> <p>苦情の内容が、サービスの質に関するものであり、また、引っ越し費用やクリーニング代の負担に係る事業者への要求であることから、当委員会では対応できない旨申出者に伝えたと、了解された。法テラスや法律相談を紹介した。</p>
12	苦情	利用者	障害者	就労継続支援B型事業所	<p>自分は就労継続支援B型事業所に勤務している。事業所の作業内容は農作業と組み立て作業があるが、自分は基本的に農作業である。</p> <p>給与明細を見ると基本給が月により変わっているが、基本給が毎月変わるのをおかしいのではないか。</p>	<p>県担当課にB型事業所における一般的な給与の支払い方法について確認したところ、B型は訓練の場であり、最低賃金などの基準はない。事業所は収入から必要経費を差し引いて給料を従業員に支払うが、事業所の収入と支出は月によってまちまちであり、月によって給与の基準を変えざるを得ないというのが一般的である。</p> <p>また、従業員の作業内容を見て、従業員ごとに基準額を決めているのも一般的である。「基本給」という表現とはなっているが、これは毎月決まった「固定給」ということではなく、その月の基本となる給料ということではないか。</p> <p>上記内容について申出者に説明したところ納得された。疑問に思うことがあれば、事業所に聞けばきちんと答えてくれるので、遠慮せずに質問するよう助言した。</p>

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
13	相談	本人	障害者	就労継続支援B型事業所 グループホーム	<p>自分は就労継続支援B型事業所に勤務している。また、グループホームを利用している。</p> <p>まだ直接は言われていないが、就労継続支援B型事業所を辞めさせられるかもしれない、また、グループホームを出て行けと言われるかもしれない。そんな感じがしている。</p> <p>そうならば暮らしていけない。事業所もグループホームも同じ経営者(責任者)である。担当の相談支援専門員にはまだ相談はしていない。</p>	<p>行政の支給決定を受け、契約を結んで利用しているのに、その後どうするか決まらないうちに、事業所を辞めるとか、また、グループホームを出て行けということはないのではないか。仮定の話では動くことができないので、もしそうならば、担当の相談支援専門員や行政にも相談できるので、実際言われたときに再度当方に電話されてはどうかと助言した。</p> <p>その後、再度電話があり、実際にグループホームを出るよう言われたとのことだったが、よく話を聞いてみると、本人は生活保護受給者であること、担当の相談支援専門員が次の住居を手当てしていること、関係者の会議が開かれその中で住居を変えることが決まったこと、福祉サービス利用援助事業を利用することになったことなどが判明したため、関係者がいろいろと考え対応しているのではばらく様子を見るよう助言する。</p>
14	苦情	利用者家族	障害者	就労継続支援B型事業所	<p>自分の娘が利用している事業所で、色々不適切な対応がある。</p> <p>利用者の家族が一緒に改善を要望してきたが改善されない。改善しようとする意思がなく、全体として利用者に対し何の支援もしていない。事業者に対し何らかの指導ができないか。</p>	<p>既に事業者に要望を伝えているにもかかわらず、改善されないことに対し強く指導することを望まれていた。また、申出の内容に事業実施体制に係るものが含まれていたことや、来所による相談でもあったことから、申出者と一緒に県担当課を訪問し対応の検討を依頼した。</p> <p>申出者は一回施設を訪問し、調査してほしい旨要望される。県担当課では申出者の意向を確認しながら対応するとのことされた。</p>
15	苦情	利用者家族	高齢者	介護付き有料老人ホーム	<p>自分の父親が介護付有料老人ホームを利用し始めて1年半になるが、サービスの内容や職員の対応にいろいろと不備があり、改善を要望するがなかなか改善されない。</p> <p>自分はクレーマーと思われるかもしれない。施設を変わりたいが、お金がかかるのでそれできない。どうにかならないものだろうか。</p>	<p>契約書に記載されているサービスが提供されていないということであれば問題であるが、サービスは提供されているがそのサービスのレベルが不満ということであれば、判断は難しい。</p> <p>既に事業者に要望を伝えたが、それにも関わらず改善されないことに対しての指導を望まれるのであれば、当委員会から申し入れすることもできるし、指導権限のある行政、介護保険に関わることであれば国保連合会などに相談することができるなどを伝えたが、自分が外部に苦情相談したことが施設に知れるとその反動が怖いと言われ、どうするか検討し必要であれば再度電話すると言われたがその後連絡はない。</p>
16	相談	利用者家族	その他	その他(病院)	<p>自分の90歳代の母親が病院に入院中。以前はデイサービスやショートステイなどを利用して家で介護していたが、病気となり現在は病院で治療を受けている。退院の目途は立っていない。</p> <p>病院で身体拘束があり、看護師の看護の仕方も非常に手荒い、また、医師の言葉にも非常にひどいものがあると、具体的な事例を挙げながら訴えられる。</p> <p>どうにかならないものか。</p>	<p>介護老人保健施設ではないかと尋ねたら、個人病院とのこと。</p> <p>当方は福祉サービスの苦情相談窓口であり、医療機関に関する苦情であれば医療安全支援センターである県担当課で相談を受けてくれると説明すると、既に相談されていた。</p> <p>県担当課からは、匿名の苦情としいことで内容を病院に伝え改善を指導することもできると言われたが、誰だかすぐわかってしまうのでそれもできなかったとのこと。転院も考えたが、あてもなく、紹介状などが必要になり病院に言うのがはばかれると言われる。</p> <p>やっぱり当面は我慢するしかないかと言われたので、当方でも、同じように、苦情相談があった場合は、事業所に苦情内容を伝え改善を要請するのが通常のやり方であり、県担当課に指導をお願いしたらどうかと促したが、やっぱりそれはできないとの反応だった。</p>

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
17	苦情	利用者 家族	児童	認定こども園	<p>自分の子どもが認定こども園の3歳児以上保育を利用しているが、雪、大雨、台風などの際、「自由登園日」とされ、その日は弁当を持たせるように言われることが時々ある。</p> <p>月額保育料を払っており、毎日の給食費はその中に含まれていないはず。「自由登園日」と言って給食を提供せず、弁当を持たせろと言うのは、制度上おかしいのではないか。</p> <p>また、「愛情弁当の日」という弁当持参の日が月2回あり、これもおかしい。</p>	<p>県担当課に問い合わせたところ、天候が厳しい時も開園していることはいいことだが、そういう場合であっても給食は提供すべきというのが基本的な考え方であり、どういう状況・理由で弁当持参になったのか不明なので何とも言えないが、給食が提供できない場合の止むを得ない対策としてやられているのではないかとのこと。また、給食を提供しなかったことに対し、保育料の一部返還という制度はない。</p> <p>上記内容について申出者に説明したところ、近々保護者懇談会があるので少し状況を調べて、その時にでも質問してみようと思うとのこと。</p> <p>問題があった場合は当方に改善指導をお願いしてよいかとのことであったので、当方からも園に改善を申し入れることができるし、権限に基づく指導であれば行政に言う方法もある旨説明する。</p>
18	相談	本人	障害者	自立訓練(生活訓練)事業所	<p>自分は自立訓練事業所を利用しているが、今の施設を変わりたい。そちらで紹介できるのか。</p>	<p>当方は福祉サービスに係る苦情の受付窓口であり、施設の紹介はしていない旨説明する。今利用されているのは高齢者施設か、障害者施設か尋ねたところ、障害者施設とのこと。</p> <p>支給決定を受けて利用されているはずだから担当のケアマネ(相談支援専門員)に相談するよう助言したところ、誰だかよくわからないとのことであったため、まずは市町の障害者福祉の窓口で相談された方が良い旨助言する。</p>
19	相談	本人	障害者	その他 (障害者総合相談窓口)	<p>障害者総合相談窓口で電話し、経済状況が苦しいと相談した際に、相談員の対応にとても腹が立った。相談支援センターと言いつつながら支援する気がないのか。</p> <p>このセンターに時々相談するが、その相談員はこれから面談があるからとか、今から出掛けるなどと言い、ちゃんと話を聴こうとしない。その相談員以外の相談員は少しでしたが、センターの相談員は全般的に対応が冷たい。</p>	<p>当方に何をしてほしいのか尋ねたところ、「特にしてほしいことはない。頭に来たから電話した。」とのこと。</p> <p>今後何かあれば、再度電話するよう助言する。</p>
20	相談	本人	障害者	就労継続支援A型事業所	<p>ハローワークの求人票で見つけA型事業所で働いているが、もとの仕事内容は「データ入力」だった。しかし仕事内容が変わりだんだん施設外での就労が増えた。初めは週2回ぐらいが週4・5回に変わり、ほとんど施設外での就労がメインとなっている。</p> <p>理事長に現在の仕事内容はもとの内容と違うことを相談すると、きつい言い方、見下されたような言い方をされ、話を全然聞いてもらえなかった。</p> <p>現在休職中であるが、無意識に仕事のことを考えてしまう。今後については復帰できるかどうか自分自身でもわからない。</p>	<p>当委員会に対する具体的な要請を確認したが、話を聞いてもらったことに感謝され、今のところ不要とのことではまず傾聴のみとした。今後何かあれば、再度電話するよう助言する。</p>

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内容	結果
21	苦情	本人	障害者	ショートステイ	<p>1週間に1回ショートステイを利用し催し物に参加しているが、その際担当職員から嘘を言われ納得がいかなかったので、そのことで上司に相談したが、その上司が職員の側に立った対応で自分の意見を聴いてもらえなかった。その時の上司の対応に納得がいけないし、今後ショートステイをこれまでと同じように利用できるのか心配しているのので、そのことを事業所に伝えてほしい。</p>	<p>事業所を訪問し、苦情の内容を伝えるとともに対応を依頼した。 事業所の管理者も事案及び苦情の内容についてきちんと把握され、担当の相談支援専門員とも連携されていた。継続利用に向けフォローするよう要請した。 申出者にその旨お伝えしたところ了解された。</p>
22	苦情	利用者家族	高齢者	宅老所	<p>自分の父親は宅老所を利用しているが、インフルエンザに罹ってから急に体が弱くなり認知症も進んでいる。食事の介助をしていない、飲み物を取らせていないなどがあり、色々に対応をお願いするが、対応してくれない状況が続いた。 半年くらい前から父が職員の言うことを聞かないなど、言動に問題があり職員が対応に苦慮していると言われてはいたが、急に行けと言われた。 このまま出て行かなければならぬのか。県や市など他に3～4か所に相談したが対応できないと言われた。</p>	<p>調べたところ利用されている事業所は、デイサービスの事業者が運営している宅老所であった。 担当のケアマネに状況を確認したところ、認知症が進み、家族から色々対応を望まれるが、対応が難しくなっているとのことで、事業所から今月いっぱいでの退所を要請されたので、自分から伝えたとのこと。 当方から申出者にケアマネが次の施設を探していることを説明し、再度の話し合いを提案したが、インフルエンザに罹った原因は施設の管理不足だと納得されなかった。最後は事業所の責任を問いたいとの意向であったため、法的な判断は当方では対応できないことを説明する。</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…………… 14～
- 2 事業所段階における「苦情解決」の体制整備について…………… 19～
- 3 苦情解決要綱例(施設を運営する社会福祉法人等)…………… 26～

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

この要綱は平成 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。

平成30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
http://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、動産総合保険)

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	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(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
	新設 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)		基本補償(A型)
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
見舞費用付補償B型		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 **新設**

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

(10口まで加入できます)

保険期間1年、職種別A級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	100万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%
入院保険金(1日あたり)	800円
手術保険金	入院中の手術: 入院保険金日額の10倍 外来の手術: 入院保険金日額の5倍
通院保険金(1日あたり)	500円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
①入所型施設利用者	1,310円
②通所型施設利用者	990円

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)

② 施設職員の傷害事故補償 (10口まで加入できます)

保険期間1年、職種別A級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	140万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%
入院保険金(1日あたり)	1,500円
手術保険金	入院中の手術: 入院保険金日額の10倍 外来の手術: 入院保険金日額の5倍
通院保険金(1日あたり)	600円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
施設役員・職員 1名1口あたり	3円(1日あたり) 780円(年間: 週5勤務の場合)

- 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 **改定**
- ③ 施設職員の感染症罹患事故補償

プラン4 社会福祉法人役員等の補償 (賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償 **改定**

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(賠償責任保険、医師賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用/利益保険)です。

●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/保険会社〉 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
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。)

〒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

(SJKL17-17291 2018.1.12 作成)

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。)

