

令和 4 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

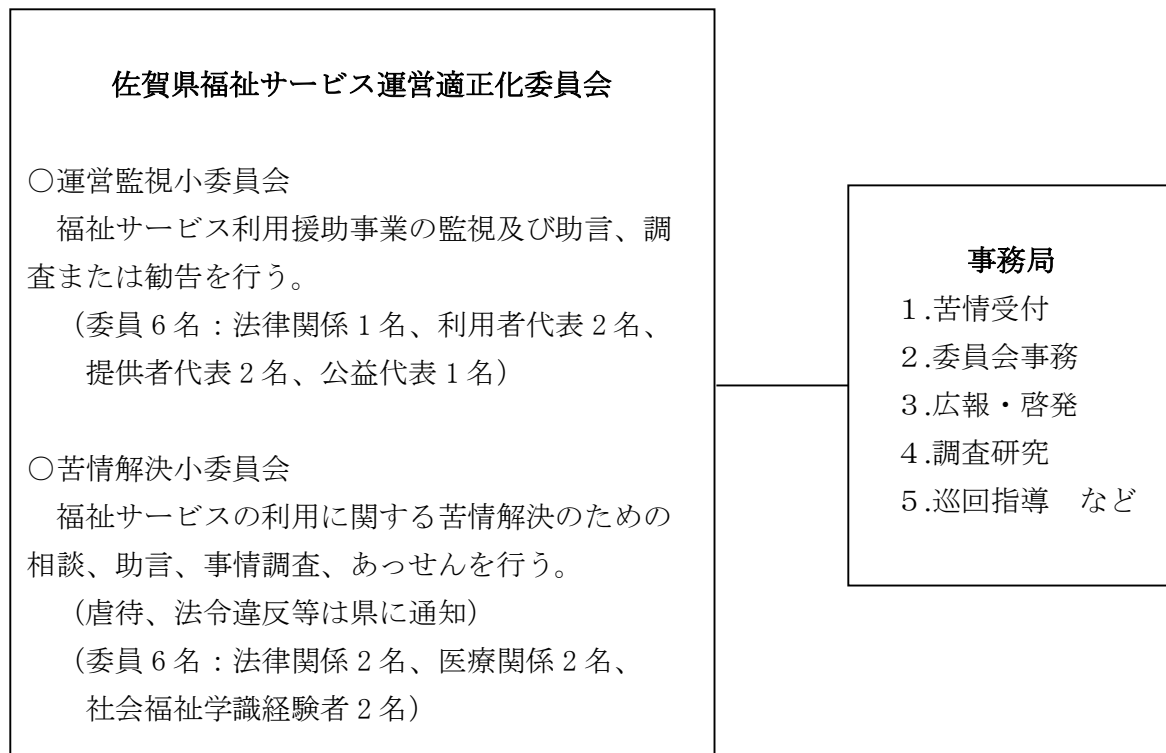
I	令和4年度佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告……………	1
II	苦情・相談対応事例（令和4年度の事例を掲載）……………	9
III	関係資料	
1	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について……………	14
2	事業所段階における「苦情解決」の体制整備について……………	19
3	苦情解決要綱例（施設を経営する社会福祉法人等）……………	26

I 令和4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5年2月27日～令和7年2月26日

(令和5年3月31日現在)

氏 名	属 性	所 属 等
池 田 敏 憲	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 朗	経営者代表	佐賀県知的障害者福祉協会
小 路 恭 史	公 益 代 表	佐賀県長寿社会振興財団
小野原 利 幸	公 益 代 表	佐賀県民生委員児童委員協議会

※小野原利幸氏が委員長に就任（令和5年3月2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5年3月3日～令和7年3月2日

(令和5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	角町 幸代	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	三浦 正樹	佐賀県健康福祉部社会福祉課	○	
利用者代表	武野 逸郎	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4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4年4月22日(金)

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

<第2回>

開催日：令和5年3月2日(木)

場 所：佐賀県社会福祉会館 (WEB 併用)

出席者：6名

内 容：①選考委員会委員長の選出について

②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4年7月26日(火)

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：8名

- 内 容：①令和3年度運営適正化委員会事業報告について
②令和4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4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・4年度苦情・相談受付の現況について

<第2回>

開催日：令和5年3月24日(金)

場 所：佐賀県社会福祉会館 (WEB 併用)

出席者：8名

- 内 容：①運営適正化委員会委員長並びに小委員会委員長の選出について
②令和4年度運営適正化委員会事業の実施状況について

(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4年7月26日(火)

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：5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結果について
②令和4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4年9月27日(火)

場 所：佐賀県社会福祉会館 (WEB 併用)

出席者：5名

- 内 容：①令和4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4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4年12月19日(月)

場 所：佐賀県社会福祉会館 (WEB 併用)

出席者：5名

- 内 容：①令和4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4年11月7日（月）	嬉野市社会福祉協議会 本所 大町町社会福祉協議会
令和4年11月11日（金）	佐賀市社会福祉協議会 本所（北連絡所分） 佐賀市社会福祉協議会 南連絡所
令和4年11月21日（月）	神埼市社会福祉協議会 神埼支所 みやき町社会福祉協議会

- （４）苦情解決小委員会の開催（１回） 委員３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													0
	電話	4	1				3	1		2	1	1		13
	郵便・ファックス													0
	メール								1		1			2
合計		4	1	0	0	0	3	1	1	2	2	1	0	15
(参考) 令和3年度		4	0	1	1	0	2	0	1	2	1	1	0	13

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		6		1	7
② 家 族	3		1	1	5
③ 代理人					0
④ 職 員	1	1			2
⑤ その他		1			1
合 計	4	8	1	2	15

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
	電話	4		2	1	3	2	4	1	1	1	5	3	27
	郵便・ファックス									1			1	2
	メール		1				1				1			3
合計		4	1	2	1	3	3	4	1	2	2	5	5	33
(参考) 令和3年度		2	1	1	3	1	6	4	3	0	4	2	5	32

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	8			10
② 家族	3	4	12	1	20
③ 代理人					0
④ 職員	1				1
⑤ その他	1			1	2
合計	7	12	12	2	33

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	8	1	19
② サービスの質や量		1			1
③ 説明・情報提供	1	1			2
④ 利用料			1		1
⑤ 被害・損害	2		2		4
⑥ 権利侵害	2	1			3
⑦ その他		1	1	1	3
合計	7	12	12	2	33

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		1		2
② 助言申し入れ	3	10	7	2	22
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	1	4		8
合 計	7	12	12	2	33

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	2	5	2		9
② 不 調	1				1
③ 他の解決機関を紹介	4	4	9	2	19
④ その他		3	1		4
合 計	7	12	12	2	33

(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（2事業所）

①種 別： 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： こども（利用者）に対する職員の対応についての苦情

②種 別： 通所介護（デイサービス）

訪問者： 委員長及び事務局職員

内 容： 母親（利用者）及び申出人（家族）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4年12月9日（金）

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

「苦情対応のコミュニケーション ～聞く・伝える～」

講 師：石橋 哲哉 氏

参加者数：162名（134施設）

Ⅱ 苦情相談対応事例（令和４年度の事例を掲載）

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	障害者	生活介護・ 短期入所	①【職員の接遇】 障害者の弟が生活介護と短期入所で利用している施設が弟に暴力を振るう父に合わせないでくれと伝えていたのに、会わせただため、弟がケガをした。 ②【サービス不十分】 近隣の市町でつくられている「緊急ショートステイ」の仕組みに登録しているが、実際、弟が家で暴れて緊急の時に空いている施設がないと言われた。なんのための緊急ショートステイかと頭にきている。この事業所を指導してほしい。	①【既に市役所で対応中】 特に運適にどうしてほしいというわけではなく、忙しいからと電話を切られる。 ②【既に市役所で対応中】 運適は指導する立場にないことを伝えると、市役所の担当職員にも今後このようなことにならないよう伝えてほしいとのことで、運適から申出人の苦情内容を市役所の担当課に伝え、詳細を聞いて終了。夜間でもあったが、市役所や担当の相談支援事業所は何時でも対応したうえでのことであったようだ。
2	利用者	障害者	就労継続支援 B型事業所	【権利侵害】 利用している事業所の他の利用者から、いろいろ命令されるので、やめてもらうよう職員にも伝えたが改善されない。どうすればよいか。	【対応不可】 こちらから質問しようとするたびに電話を切られる。昨年度も複数回、職員や利用者に対する苦情があったが、自分の言いたいことを1分ほど話すと呼び戻され電話を切られ、こちらから質問などできない状況で、対応ができない
3	利用者	障害者	障害者生活支援 センター	【職員の接遇】 自分は対人恐怖症がある精神障害者で、なかなか仕事をするのは難しいのに、センターでは就労ありきで話しをされて嫌になっている。他の障害福祉サービスを利用したいと思っているので、そのことを運適からセンターに伝えてほしい。	【申出人へ助言】 第三者が伝えるとご本人の希望が正しく伝わりにくいので、自分の希望は自分で伝えたほうがよいことを助言する。
4	利用者 家族	高齢者	住宅型有料老人 ホーム	【職員の接遇】 母が入居している老人ホームでコロナ感染のクラスターが発生し、施設長に日頃からの感染防止等の対応をどうされているのか尋ねたところ、「今の状況で自分もイライラしている」と言うなど、言葉遣いが悪い。	【運適対象外】 住宅型有料老人ホームは、運適対象外となるので、契約書等に相談窓口等を記載されていると思うのでそれを確認されるか、ホームの責任者等に再度伝えられることを助言。
5	利用者	障害者	グループホーム	【職員の接遇】 利用者の預金をサービス管理責任者が管理してくれているが、携帯電話を新しくしたいので、10万円出してほしいと言ったが出してくれない。そういう対応はどうかと思っている。	【対象職員との話し合い推奨・申出人へ助言】 メールの内容がわからないところがあったので、運適事務局からホームのサービス管理責任者に電話し、状況を聞いてみた。 生活費等考慮して、毎月のおこづかいの金額が決められており、臨時の金額が必要な時は事前に相談してほしいと言っても、申出人は突然大きな金額を要求される時があり、ルールを守ってほしいと言ったことが気に入らないようだとのこと。 運適から申出人へは、「〇〇さんは、サービス管理責任者としての対応をされていると思います。今後もホームでの生活についてはサービス管理責任者に相談されることをお勧めします。」とメールで返信。
6	利用者 家族	高齢者	認知症対応型 共同生活介護	【説明不十分】 母が入居しているグループホームで入れ歯の洗浄がきちんととされていない。歯科医にもちゃんと診てもらっておらず、口腔ケアができていない。訪問診療の内科医の薬の処方にも納得がいかない。職員の私に対する態度が悪い。どうして母は突然要介護1から介護5になったのか、事業所の説明がよくわからない。要介護認定時の書類を見せてほしいと言ったら成年後見人でなければ見せられないと言われた。どうして成年後見の話が出てくるのかわからない。	【市役所で対応することになっている】 申出人は、事業所にもよく電話をかけられ、毎回30分～40分話しをされるとのこと。歯科医での対応も計画されている。お母さんの要介護認定は突然1から5になったわけではなく、要介護認定時の書類の開示のことも含めて、申出人とキーパーソンである申出人のお兄さんへ、市役所の要介護認定担当部署から説明をされることになっている、とのこと。
7	利用者	障害者	就労継続支援 B型事業所	【サービスの質や量】 この事業所利用を選んだ理由が、パンフレットに書いてあった「食事会」や「行事の実施」だったのに、入ってみるとそのような行事が開催されない。 この事業所をもう辞めると言ってから、職員の態度が自分にだけ厳しい。	【申出人へ助言】 食事会や行事については、コロナ禍のため開催されていない可能性が高いので、職員に再度確認されること。相談支援センターにも相談しているということだったので、事業所を辞めることについては引き続きセンターに相談いただいたほうがよいことを助言。
8	利用者 家族	児童	認定こども園	【安全等に関すること】 子どもが通っているこども園で、2ヶ月ほどの間に3回も顔にケガ（擦り傷）をした。その内2回は同じ経緯でケガをし、1回はカメラがあるにも拘わらず原因がわからないと言われた。園長の説明に納得がいかないし、保育士の配置基準が守られているのかも疑問に思っている。	【市役所担当課で対応】 最初運適から保育園に事情調査してほしい、とのことであったが、市役所にも相談されており、市役所の担当課で対応されることになった。
9	利用者 家族	児童	認定こども園	【制度に関すること】 こども園の重要事項説明書には、苦情解決の仕組みがあると掲載されているが、第三者委員に電話したところその役割について把握されておらず、機能していない。職員配置に記載してある看護士も実際はいない。契約違反である。	【県担当課で対応】 市役所や県の担当課にも相談されており、運適事務局から県に話しを聞いたところ、この園には実際相談の内容のとおりのようなことがあり、県でこれから対応をするとのこと。
10	利用者 家族	児童	児童発達支援	【職員の関わり方、対応】 障害のある子どもの1日中の対応が大変なので事業所に預けているのに、子どもが機嫌が悪いまま帰したりと家でよけい大変になっている。スタッフのプロとしての対応がなっていない。 また、子どもをトイレに閉じ込めるなど、虐待行為と思われることまで発生している。	【県担当課で対応】 既に市役所や県担当課にも相談されていた。相談内容は虐待案件と思われるので、県から事業所へ実地指導に行ったが、虐待行為と思われることは認められなかった。逆に子どもと事業所の関係は良いのにお母さんのほうが事業所に対し迷惑行為を繰り返され、子どもの児童発達支援事業所を頻繁に変わっているものだった。 運適からは申出人へ県の実地指導の結果を県に聞いていただくよう助言。

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	対応状況・結果
11	利用者 家族	障害者	グループホーム	【職員の関わり方、対応】 障害者の娘が利用しているグループホームの代表から、預り金が必要と言われて1万円渡したが領収書ももらっていない。また、ホームの利用料月8万円は高すぎる。ホームの代表と市役所と社協はお金のことで申し合わせて悪たくみをしているにちがいない。こんなことをしているグループホームがあることをわかってほしい。	【社協の相談員に詳細を聞く】 市社協の相談員にも相談されており、グループホームもその相談員に紹介されたものだった。母親は娘が以前入所していた施設も対応が悪いと退所させていた。娘の利用する施設ごとに苦情を言い、大声でわめいたりされているとのこと。相談員に対しても罵ったりして、相談員自身が疲弊している。
12	利用者	高齢者	サービス付き 高齢者向け住宅	【他利用者からの権利侵害】 サ高住内の他の住人が権力を持ったように一方的にいろいろ言われて困っている。 (電話相談されているが、耳がかなり遠く、こちらの話がほとんど聞こえないとのこと。)	【他の専門機関を紹介】 サ高住は運適対象外であることと、相談者の耳がかなり遠いので直接相談できるところがよいと思い、住宅の経営者かケアマネジャーや地域包括支援センターに相談するほうがよいことを助言する。
13	利用者	高齢者	訪問介護	【ヘルパーからの被害・損害】 利用していたホームヘルパーからお金を盗まれたり、事業所からおかしな請求書を出されるなどで、それを訴えると信頼関係が築けないならと契約解除された。ケアマネからは他のヘルパーを紹介すると言われたがなかなか紹介してもらえなくて困っている。	【ヘルパー派遣事業所、地域包括支援センターで既に対応中】 警察も介入し、ヘルパーがお金を盗んだ事実はなかったが、本人が信頼できないとホームヘルプの利用を他に変えようとしていた。ホームヘルプ自体は必要な状況で、現在の事業所のケアマネジャーや地域包括支援センターの職員が他の事業所を探しているが、本人の状態等から、なかなか受けてくれる事業所が見つからない。 運適からは本人に対し、世話をしてくれているケアマネジャーや地域包括支援センターの職員の話をよく聞いていただくよう助言。
14	利用者 家族	児童	児童発達支援	【職員の関わり方、対応】 事業所利用児童の中に自分の子どもと合わない子がおり、こちらが先に入れた利用スケジュールの日を、後から予約されたもう一人の子の利用を優先され、自分の子どもがその日休まなければならなくなった。差別されたと思っている。	【県担当課へ伝達】 メールの内容では、既に事業所からは謝罪され、話し合いもされているが納得いかないということのようである。事業所からの謝罪や話し合いもされている以上運適での対応は難しいことを相談者に伝え、また県にも伝えてほしいとの記載があったため、メール内容を県へつなぐ。
15	利用者 家族	児童	児童発達支援	【職員の言葉遣い】 子どもが利用している児童発達支援事業所のスタッフの言葉遣いや態度が悪い。指導してもらえないか。	【他の相談機関（行政）を紹介】 運適には事業所を指導する立場にないことを伝える。また、苦情の該当事業所が市立の事業所であったため、市役所の担当課に相談されるほうがよいことを助言する。
16	利用者	障害者	訪問介護	【職員の関わり方、対応】 自分は精神障害者で週1回ホームヘルプを利用しているが、ヘルパーが時間を守らない、言葉遣いが悪い、料理がまずいなど対応が悪い。事業所に言ったが対応してくれないので、そちらで指導してもらえるか。逆恨みが怖いから自分の名前も事業所名も言えない。	【運適から助言】 事業所の名前もわからなければ、運適から苦情があったことについて伝えることもできない。また、運適は指導する立場にはないことを伝える。指導してくれるところはどこか、とのことだったので、市役所であることと、伝えてすぐ指導ということにはならないし、苦情内容を検討して対応されるであろうことを助言する。
17	利用者 家族	その他	医療関係	【PCR検査の方法について】 自分の子どもは医療的ケア児であるが、施設内の病棟で5回PCR検査をされ、その内1回のみ陽性であとは陰性であったのに陽性扱いされるのは納得いかない。学校も休まなくてはならないし、親である私たちも仕事を休まなければならない、現在収入がない。施設にも説明を求めているが、納得のいく回答がない。	【県担当課につなぐ】 PCR検査については運適でも対応が難しいため、県担当課に話しをしたところ、以前この相談者からは県でも同じような内容の相談を受けている。こちらに繋いでもらってよい、とのことと相談者にその旨連絡する。
18	利用者	障害者	就労継続支援 A型事業所	【職員の関わり方、対応】 現在、仕事しているA型事業所のスタッフの性格が悪いし、対応が悪い。事業所に指導してもらえないか。	【紹介機関に相談されるよう助言】 A型事業所は福祉サービス事業所ではあるが、相談者はハローワークの求人と紹介でこの事業所で仕事をされていたので、ハローワークに相談されることを助言する。
19	利用者 家族	児童	保育所	【職員の関わり方、対応】 子どもが通っている保育園で、以前は教室のそばまで送り迎えができて、様子を伺えたが、コロナ禍では玄関先での送迎となっているのに、保育士はいつも「元気でしたよ。」のみで様子など伝えてくれない。もっと園での子どもの様子を教えてほしい。	【保育園へ助言】 運適から保育園へ電話し、保護者から苦情相談があったことと、保護者へは子どもの園での様子等を丁寧に伝えていただくよう助言した。
20	職員	高齢者	住宅型有料老人 ホーム	【身体拘束】 このホームを退職したばかりの元職員からの相談。 このホームでは、利用者の身体拘束が行われており、家族の同意を取ったり、記録もしていない。	【県担当課へ連絡】 虐待にあたる行為かもしれないので、県へ連絡する旨と県から相談者に連絡されてもいいかを相談者に尋ねたところ、了承された。 運適事務局から県担当課へ連絡。 県から相談者に詳細を聞かれ、虐待認定をする市役所にも連絡され、このホームについては次年度の立ち入り検査の候補とされた。
21	利用者	障害者	訪問看護	【他利用者に対する苦情】 他県の利用者からのメールで他の特定の利用者から返事が来ないことへに不満を書いているが、数行のみで意味不明。当該県の運適が対応してくれないので他県の運適へメールしているとのこと。	【当該県の運適で対応中】 当該県の運適事務局に事情を聞くことと対応をしているが、思うような回答が得られないので、他県へもメールを送られている。佐賀県以外にも出されており、他県運適事務局からも問合せがあっているとのこと。
22	利用者 家族	児童	放課後等 デイサービス	【職員の関わり方、対応】 小学4年生の娘が利用している放課後等デイサービスで、先生の言葉によって娘が嫌な思いをしたため、娘が先生をひどく叩いてしまい、先生はめまいを訴え受診することになり、その病院代を払っていただきたいと言われた。日頃から、娘については、距離感や言葉遣いに注意してほしい、と伝えていたにもかかわらず、それが守られず起こったことで、納得がいかない。	【事業所へ事情調査】 事業所のスタッフが娘さんを傷つける言葉を言ったのではなく、娘さんが好きな先生が他の子と一緒にいるのに焼きもちを焼いて娘さんが行ってしまった行為だった。医療費の請求については、契約書の「賠償責任」の項目に則って説明したつもりだったとのこと。 事業所スタッフは娘さんとは良好な関係だったもので、続けて利用してほしいと言われているが、相談者であるお母さんはやめると言われている。

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	対応状況・結果
23	利用者 家族	児童	認定こども園	【職員の関わり方、対応】 年末年始に自分と子どもがコロナ陽性となり、10日後に解除となった。その後、子どもを預けているこども園で陽性者が出て、また子どもは要待機者と言われ月末まで休むように言われた。子どもを預かってもらえず、仕事にも行けず困っている。 県や保健所には要待機者には当たらないと言われているのに、こども園は聞き入れてくれず、そのうえ、子どもをばい菌扱いするような対応をされた。 もう、いっぱいいっぱいです。	【県担当課と情報共有、県で対応を検討】 メールの内容からして相談者は県担当課にも相談されているようだったため、県担当課にも状況を聞いてみる。また、相談者にメールで県と情報共有の承諾をもらい、相談者のメールを転送する。その後この園をやめられた。子育て支援に力を入れている町であったため、どうしてこういうことが起こったのかと疑問に思えたため、また、お母さんが心配な発言もされていたため、続けて県から話しを聞いてもらい、町につなげてもらいたい旨をお願いした。 県も対応を検討するとのこと。
24	利用者 家族	障害者	共同生活援助	【職員の関わり方、対応】 長男が入居している障害者グループホームの職員が長男に対しての対応や言葉遣いが荒く、長男の体調が悪くなってきた。そのため、次の月の途中で退居することにしたが、月末まではいないといけなとか、これまでの書類作成代を請求するとか、契約書には書いていないことを求められている。 弁護士にも相談している。	【こちらから事情を聞いた時は、既に解決済みであった】 年末に郵便物で届いていたが、年明けに、詳しい事情を聞くために手紙に書いてあった番号に電話すると、「この件は解決して、月途中で退居できたし、書類作成代も払わなくてよくなりました。ご心配をかけてすみませんでした。」とのこと。
25	利用者	その他	社会福祉協議会	【職員の関わり方、対応】 社協が市から受託している事業交付金等を利用したいと思い、市社協に相談に行ったところ、役員2名がとても不愉快な態度だった。	【当該社協・市役所で対応】 相談者は、自分たちで発行している広報紙に当該市社協の対応の悪さについて個人名を出して掲載し、近隣に配布。最初に対応した社協の役員はこの相談者の怒りに思い当たる節がなく、この広報紙を回収してもらいたいことを伝えるが、逆にエスカレートし、続編の広報紙を出された。 運適では、これは交付金の申請についてのやり取りのことであるので、対応が難しいことを相談者に伝えると、市社協を管理監督するところを聞かれ、市役所を紹介。最初は市役所も対応を渋っていたが、のちに、他の市民からもこの件について市役所へ相談があったらしく、対応することになった。
26	利用者 家族	児童	保育所	【職員の関わり方、対応】 自分は休日にも仕事が入っていることがあり、その時は保育園に子どもを預かってもらっているが、そのたびに「今日はお休みではないんですか。」といちいち確認されるのがプレッシャーである。	【相談者へ助言】 原則、この保育園は休日は家庭保育の日とされているようで、確認されるのはわざとでもなく、他の保護者さんにも聞かれていると思うことと、ご自分の事情とかを担当の保育士さんと一度きちんと話をされてコミュニケーションを取られるほうがよいことを助言する。
27	利用者	障害者	就労継続支援A型事業所	【職員の関わり方、対応】 今勤務している就労継続支援A型事業所をやめたくないが、やめさせられるかもしれない。不安である。 また、何かあった時でも妹に連絡してほしいと言っているのに、事業所から連絡される。 話しが飛んで内容がよくつかめないで、こちらから聞き直すと「今言ったでしょう。あなた大丈夫ですか。」と言われる。	【当事者間の話し合い解決の推奨】 運適から事業所に話しを聞いてみた。相談者は、落ち着いている時は良いが、状態の悪い時は、大声を出して暴れたり、物を投げたり他の利用者を挑発したり、職員に暴言を吐いたり大変で、他の利用者も怖がっている。しかし、やめさせるといふ話にはしていないし、職員できちんと対応している。妹さんに連絡したのは、妹さんが緊急連絡先になっており、相談者が救急搬送される事態などがあったので、連絡したもの。今後も相談者の主治医の先生と連携しながら、対応していきたいと思っている、とのことであった。
28	利用者 家族	児童	放課後等 デイサービス	【職員の関わり方、対応】 娘が利用している放課後等デイサービスを3月末で辞めるつもりで、1ヶ月前に事業所に手続き等相談したら、勝手に2月末で契約解除された。 また、この事業所はいつのまにか児童発達支援管理者がいなくなり、その代わりに理事長が対応しているが、理事長は障害のある子どもたちに対する理解がない発言や対応をする。もう契約解除となったので、どうこうしてほしいということはないが、どこかにこの事業所の実態を報告しておいたほうがよいと思い電話しました。	【相談者へ助言】 市役所担当課にも伝えられておいたほうがよいことを助言する。
29	利用者 家族	障害者	市役所	【職員の関わり方、対応】 市営住宅に住んでいるが、2回の部屋の住人の足音等がうるさく、自閉症の妻の体調が悪くなった。市役所に2階の部屋の防音対策を頼んだが、断られた。	【県担当課で対応】 相談者は、行政を含めいろいろな相談窓口で電話をされている。実際、運適の電話の後に、同じ場所とは思われず県社協内の福祉協会あてにも相談者から電話があった。市役所では建築住宅課も福祉課も対応、県の障害福祉課も対応されており、市役所では人の部屋ではなく、相談者の部屋をご本人負担でいくらかの防音対策ができることや職員が2階の住人の方に事情を説明に行くなどを提案されているが、相談者は市役所負担で2階の防音をすることのみを望まれており、折り合いがつかない状況。 県の障害福祉課では、相談者自身も身体障害者で自閉症の妻と高齢の母親の世話をされており、この件についてあちこちにそれぞれ1時間以上電話をされているような状況で、メンタルケアが必要ではないかと心配であるので、県でもご本人と話しをして対応してみるとのこと。
30	利用者 家族	児童	放課後等 デイサービス	【安全等に関すること】 娘が利用している放課後等デイサービスの職員が娘を叩いたり、足を踏んだりして、娘は怖くてもう行きたくないと言っている。自分もこの事業所で職員として働いていたが、他の職員からひどいことを言われたりするので、娘とともにこの事業所を辞めることにした。	【県担当課で対応】 職員が子どもを叩いたりということだったので、県担当課に伝えたところ、相談者は既に県にも相談されていた。叩いたというのは送迎バスに乗る時に促したように軽くポンポンと叩いただけで、足踏みは子どものほうから遊びとして仕掛けてきたものである。相談者のお母さんがこういう事業所で働きたいと言われたので、娘さんと一緒にいるところではないほうがよいと思い、法人内の他の事業所を紹介したが、ここがよいと言われ、働きながら娘のことについて親目線でいろいろ言われる。利用者の娘さんというより、お母さんと事業所がうまくいっていないもの。
31	その他	高齢者	住宅型有料老人 ホーム	【職員の不適切な対応について】 ホーム名とホーム内での不適切な対応（箇条書き）のみ書かれた郵便物が届いた。差出人の記載なし。 ・介護職→利用者に摘便を行い、大量出血 ・看護師→施設内にて勤務中に飲酒 ・介護職→身体拘束Y字帯ベルトを使用 適切な指導をよろしくお願いします。	【県担当課へ連絡】 かなり不適切な対応と思われる内容だったため、県担当課へ連絡し、郵便物の写しをメールで転送する。 県では、Y字ベルト使用は虐待行為にあたるので、管轄の市役所にも連絡された。内容からして職員からの訴えのようだが、差出人名もないし、これ以上の詳細がわからないためすぐに立ち入り検査は難しく、記録はしておくので、また何か情報が届いたら教えていただきたいとのこと。

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	対応状況・結果
32	利用者 家族	高齢者	通所介護	【職員の関わり方、対応】 母が利用しているデイサービスのケアマネジャーの対応が悪い。他のケアマネに変わってもその人の対応も悪い。ケアマネジャーは利用者が困っていることにはいろいろ対応するべきである。	【事情調査・調査結果報告】 事業所に事情調査に行く。利用者であるお母さんとケアマネは良好の関係であるのに、相談者である娘さんが家庭の事情とかをケアマネに解決してもらえないことに対し、職員が疲弊するほどにあらゆることに苦情を言われている。運適から事業所には長時間話しを聞いたがこれまでもケアマネの仕事以上にかなり対応はされており、もう限界というところまできており、利用者であるお母さんとは問題はないものの契約を解除される通知を出されることになった。 運適としても相談者へ事情調査結果として「事業所はよく対応されており、運適のこれ以上の介入は難しい」ことを文書で報告した。
33	利用者 家族	児童	保育所	【利用料に関すること】 4月から子どもが通う保育所の説明会に行ったが、担任の先生から契約書や重要事項説明書には書かれていない費用を必要と言われ、納得いかない。クレーマーと思われたくないので、こんなことを最初から直接自分で聞きたくない。保育所を指導してほしい。	【市役所の担当課を紹介】 運適から保育所に話しを聞くことはできるが、指導する立場にはないことを伝えると、相談者は保育所を指導するところはどこか聞かれるので、市役所担当課を紹介。

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(施設を経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可否
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、立会いの可否

◇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]

【秘】

[書式①]

苦情受付書 (例)

(苦情受付担当者)

[illegible]

[様式①表]

[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5年度

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します！



ホームページでも内容を紹介しています
<https://www.fukushihoken.co.jp>



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、サイバー保険、
動産総合保険、費用・利益保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶保険金額

	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
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

●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

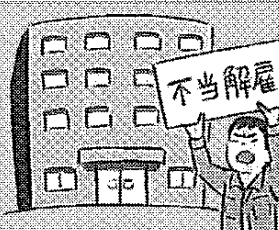
(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

① 職員の労災上乗せ補償
使用者賠償責任補償

③ 役員・職員の感染症罹患事故補償

④ 雇用慣行賠償補償

② 役員・職員の傷害事故補償



プラン4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事
保険会社〉

損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

取扱代理店

株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03(3581)4667

受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

(S22-12033 から抜粋)

佐賀県福祉サービス運営適正化委員会

〒840-0815 佐賀市天神一丁目4番15号
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。)