

令和 5 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

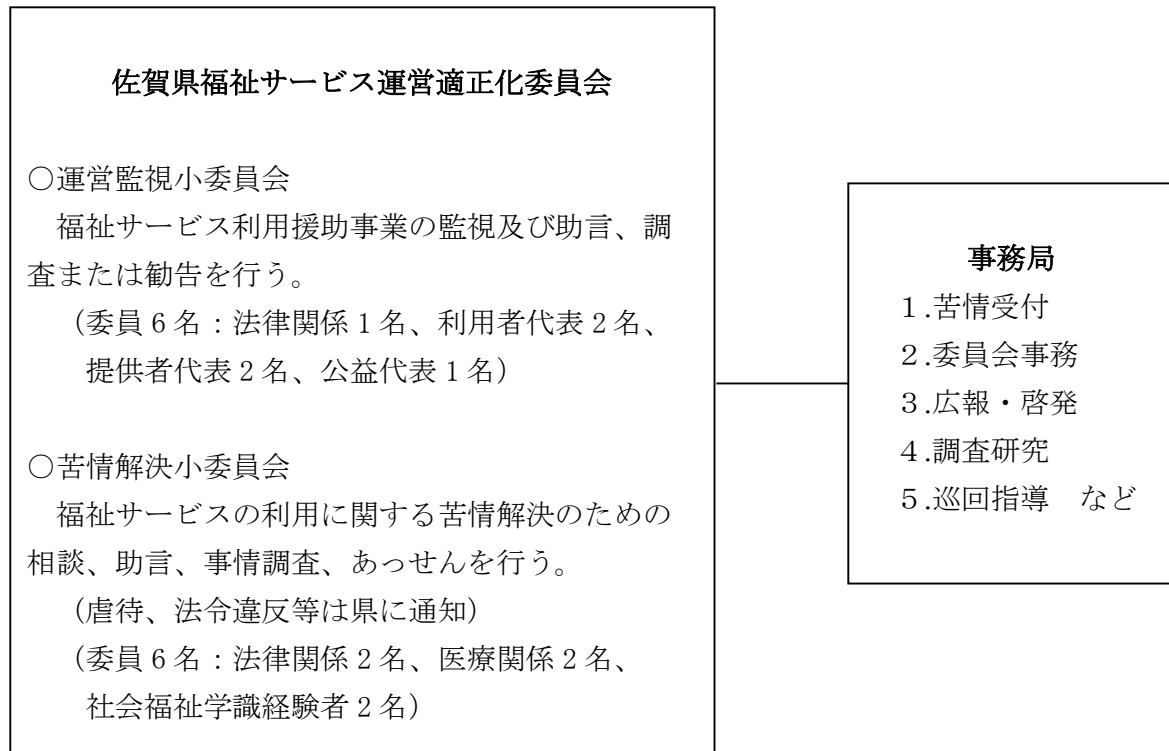
I	令和5年度佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告……………	1
II	苦情・相談対応事例（令和5年度の事例を掲載）……………	7
III	関係資料	
1	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について……………	13
2	事業所段階における「苦情解決」の体制整備について……………	18
3	苦情解決要綱例（施設を経営する社会福祉法人等）……………	25

I 令和5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6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
高 津 朝 秀	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

(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6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5年度の活動状況

(1) 福祉サービス運営適正化委員会の開催 (1回) 委員 11名

開催日：令和5年8月22日

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：7名

- 内 容：①令和4年度運営適正化委員会事業報告について
 ②令和5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5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4年度・5年度苦情・相談受付の現況について

(2) 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5年8月22日

場 所：佐賀県社会福祉会館

出席者：4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結果について
 ②令和5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5年10月5日

場 所：佐賀県社会福祉会館（WEB 併用）

出席者：6名

内 容：①令和5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5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6年1月25日

場 所：佐賀県社会福祉会館（WEB 併用）

出席者：6名

内 容：①令和5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5年11月13日	唐津市社会福祉協議会 東部支所 唐津市社会福祉協議会 本所
令和5年11月21日	玄海町社会福祉協議会
令和5年11月22日	江北町社会福祉協議会 白石町社会福祉協議会
令和5年11月28日	鳥栖市社会福祉協議会

（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			1	2	2			4	2	3	2	2	18
	郵便・ファックス													0
	メール	2												2
合計		2	0	1	2	3	0	0	4	2	3	2	2	21
（参考） 令和4年度		4	1	0	0	0	3	1	1	2	2	1	0	15

2 相談等のサービス種別、申出人の属性

種 別 申出人	高齢者	障害者	児 童	その他	合 計
① 利用者	1	9		1	11
② 家 族	3		1		4
③ 代理人					0
④ 職 員					0
⑤ その他		3	1	2	6
合 計	4	12	2	3	21

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
	電話	4	3	3			2	4	2	2		3		23
	郵便・ファックス													0
	メール	1	1											2
合計		5	4	4	1	1	2	5	2	2	0	3	0	29
(参考) 令和4年度		4	1	2	1	3	3	4	1	2	2	5	5	33

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		13		2	15
② 家 族	3	5	6		14
③ 代理人					0
④ 職 員					0
⑤ その他					0
合 計	3	18	6	2	29

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	1	14
② サービスの質や量	1	4	1	1	7
③ 説明・情報提供		1	2		3
④ 利用料					0
⑤ 被害・損害		3			3
⑥ 権利侵害		1			1
⑦ その他		1			1
合 計	3	18	6	2	29

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 助言申し入れ	1	8	5	1	15
③ 当事者間の話し合いの調整		3			3
④ あっせん					0
⑤ 通知					0
⑥ その他	1	7	1	1	10
合 計	3	18	6	2	29

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	3	5	1	10
② 不 調	1	2			3
③ 他の解決機関を紹介		6			6
④ その他	1	7	1	1	10
合 計	3	18	6	2	29

(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 (1 事業所)

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 5 年 12 月 21 日

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

「苦情処理に必要なコミュニケーションのポイント」

講 師：石橋 哲哉 氏

参加者数：198 名 (143 施設)

Ⅱ 苦情相談対応事例（令和5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	障害者	グループホーム	【職員の関わり方、対応】 入居しているグループホームの管理者の態度がきつっこい。悩んでいる。	【事業所へ事情を聞き、ご本人へ助言】 ご本人自身がホームのスタッフに対し、ひどい暴言を吐く、ホームのルールを守らない等を繰り返されているようで、自分のことは棚に上げて、管理者が自分に厳しい態度を取ることに不満を運適へ頻回に電話してこられる。運適事務局からは、まずはご自分の態度も改められることを助言するが、そこは無視されて、管理者の態度を運適から注意してくれるようにとばかり言われる。何か気に入らないことがある度に電話して来られ、3回ほど管理者と話しをしたが、ご本人にはこれ以上運適では対応しかねることを伝えても、電話は止まらず、対応に苦慮している。
2	利用者	障害者	グループホーム	【職員の関わり方、対応】 入居しているグループホームのスタッフの支援方法が悪い。結婚した男性が同じホーム内にいたが、同じ部屋にしてもらえず、その男性は他に好きな人ができて離婚するはめになった。また、部屋のエアコンを利用者が自由に操作できないようにされていて不便である。「うつ」には良くないと甘いものが禁止されている。ホームを指導してほしい。	【ご本人へ助言】 ご本人には補助人も付いているということだったので、補助人に相談されることを助言。運適は事業所に、ご本人の苦情内容を伝えることはできるが、指導する立場にないことを伝えると、少し怒った調子で「指導できないなら、早く言ってください!」と電話を切られる。
3	利用者	障害者	就労継続支援B型事業所	【職員の関わり方、対応】 自分とスタッフの関係もありよくないので、この事業所を辞めたいと持っているが、上の人から「辞めてどうするんですか。」とか言われ、なかなか辞めさせてもらえない。どうしたらいいか。	【ご本人へ助言】 B型事業所を利用するにあたって相談支援事業所が間に入っているはずなので、それはどこか尋ねるが、「よくわからない」とのこと。それでは、運適から事業所にご本人の気持ちを伝えましょうか、と言うと、それは角が立つからやめてほしい。自分でもう一度事業所の相談員に相談してみます、とのこと。
4	利用者 家族	児童	放課後等 デイサービス	【サービスの質や量】 娘が通っている放課後等デイサービスで最初は昼食の弁当を用意してくれるということだったので、用意できなくなったので職員がコンビニ弁当を買いに行くと言われ、その次には買いに行く暇もないのでやはり家で食べてきてほしい、と子どもに言われた。また、子どもたちを最初は公園に遊びに連れて行ってくれていたが、そのうちショッピングセンター内のゲームセンターに連れて行かれるようになり、お金を持参している子どもだけがゲームをして、持っていない子どもは見ているだけ、というような状況のようだった。そのことを管理者に言ったら「改善します。お昼ご飯は買いにいけますし、ゲームセンターには行きません」と言われたものの今後が不安である。	【申出人に助言】 管理者は「改善します」と言われているので、様子を見ていただくことと、この事業所を紹介されたという市役所担当課にこの状況を伝えられた方がよいことを助言する。
5	利用者	障害者	社会福祉協議会（成年後見制度）	【成年後見制度に関すること】 社協から紹介された借家は8平米しかなく毎日寝袋生活でした。私には身体障害があり、風呂にも入れません。成年後見人からは身体障害者に対する虐待と、嫌がる母親を無理やり施設に入れ、認知症を進行させられたことにより、裁判所に解任手続きを用意しております。	【対応不可】 県社協の権利擁護担当課にも同じ方から同じ内容でメールが届いている。佐賀県社協では成年後見事業は行っていないし、行っている社協に尋ねたが対象と考えられるものがなく、社協ではなく、他団体の事業と考えられる。また、成年後見制度への苦情は運適の対象外であり、運適に対応を求めるメール内容ではなかったことから特に返信や対応はしていない。
6	利用者 家族	高齢者	宅老所	【職員の関わり方、対応】 母が利用している施設のスタッフの態度が悪い。家族として質問するたびに嫌な顔もされる。最近では面会もできず、母の状況もよくわからないので質問したいが、質問しにくい雰囲気である。運適からもケアマネジャーに状況を聞いてもらえないだろうか。母が嫌な目にあうといけないうので、事業所には伝えなくてよい。	【担当ケアマネジャーに詳細を聞く】 相談者の希望どおり担当ケアマネに状況を聞いてみたところ、この相談者の息子さんは施設のスタッフに同じことを何回も聞いたり、納得のいく答えが返ってこないと怒り出したり、と施設側も少し困っているもの。現在は、定期的に手紙などで息子さんにお母さんの様子を知らされており、息子さんも落ち着いている。お母さんは認知症が進まれているが施設側とは良好な関係なのに、息子さんがこの事業所は良くないので、母を別の施設に移すと最初のころから言われている。
7	利用者 家族	障害者	障害者 支援施設	【安全等に関すること】 自閉症で視覚障害もある弟が、入所している施設で、ここ半年の間に3回もケガをした。施設ではどのような支援をしているのかと心配している。施設からはケガしたことについて電話があり、謝罪もされたが、離れてもいるので今後のことも心配である。今度やっと面会もできる。	【相談者へ助言】 運適事務局からこれまでも頻繁にケガされることがあったのか聞いたところ、それはないとのこと。また、施設側から連絡も謝罪もされているので、今後のことが心配であれば今度の面会時に施設長さん等に今回のケガのことと等お姉さんが心配していることを直接聞いてみるほうがよいことを助言する。

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	障害者	就労継続支援 A型事業所	【職員の関わり方、対応】 話しが長くなるので、運適から自分にかけ直してくれと言われる。 個別支援計画書を作成する人とそこに書いてある名前が違っている。事業所から妹には連絡してほしくないと言っているのに連絡される（緊急連絡先が妹さんになっている）。在宅ワークの時間の記録が間違っていたので、印鑑を押したくないと言った。	【対応不可】 話しが飛んで、よくわからないので聞き直すと「わからないんですか。あなた大丈夫ですか。」と言われ、こちらの間には答えられず、話しを続けられる。昨年度も運適に長時間の電話があり、事業所に電話して話しを聞いたところ、事業所でも仕事をせずにスタッフに長時間話をされるとのこと。 30分以上淡々と話しをされるので、他の相談もあるので、そろそろ終了させていいでしょうかと伝えると少し怒ったように「分かりました！」と電話を切られる。
9	利用者	障害者	グループホーム	【職員の説明不十分】 ホームの1人の利用者が冷蔵庫の開閉が乱暴だったり、大声を出したりといつも騒がしく、うるさく思っている。管理者になんとかしてくれるようお願いしているが、なかなか改善されず、体調も悪くなってきた。現在実家に帰っているが、今後、実家に帰ってしまうか、他のホームを探すか悩んでいる。運適からも管理者に今後どのように対応されるのか聞いてほしい。	【事業所の話しを聞き、相談者に伝える】 実際に相談者の方が言われるように騒がしい方が1名居て、それが嫌で既にホームを退居された方もいるほどであった。ホームでは他の入居者に迷惑がかからないようにルールを作る場所である。騒いだり、その方はリストラカットもされるので、そのような行為があれば退居いただくようお願いしたいと思っている、とのこと。 運適からはそのルールのことを含めて相談者の方と話していただくよう管理者をお願いした。また、相談者にもその内容を伝えたと安心された。
10	利用者 家族	障害者	障害者 支援施設	【サービスの質や量】 施設に入所している弟が精神科から処方された薬の副作用で言語や歩行に障害が出ている。薬については病院と相談しているが、施設でも言葉や歩行のリハビリを行うなど弟の今後の改善策についてもう少し真剣に考えてほしい。	【まずは相談者から施設に話しをすることになった】 施設での弟の今後のことについて話しをするために、運適からも同行してほしいということで、事務局と苦情解決小委員会委員長と行く予定にしていたが、相談者との都合がなかなか合わなかったため、まずは相談者であるお姉さんだけで施設長に話しをしてみることにし、それ以後運適に連絡はない。
11	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の看護師から、子どもの微熱や軽い症状でも呼び出され、強い口調で非難される。運適から保育園にこういう相談があったことを伝えてもらえないか。	【運適から園長へ話しを伝える】 運適事務局から園長へ電話し、看護師の強い口調を改めてほしい旨の苦情があったことを伝え、改善をお願いした。
12	利用者	障害者	社会福祉協議会	【福祉サービスの契約解除について】 市社協で契約した福祉サービス利用援助事業の契約を解約して、お金を自分の思うように使いたい。生活費をわずかばかり渡されるような生活は自分にはできない。足りないお金はギャンブルで儲けるのでそれで生活できている。契約を解除するよう市社協に運適から言ってほしい。	【市社協に連絡する】 相談者には、生活を守るために社協は契約をしてあなたのお金を管理されているので、契約解除をするように運適から言うことはできない。再度、相談者と話しをしていただくように運適から市社協へ話す伝える。（市社協と話しをしたところ、相談者は計画どおりに渡したお金もその日に使ってしまうような状況、また、現在、成年後見制度への移行の手続きをしているとのこと。）
13	利用者	障害者	就労継続支援 A型事業所	【上司からのパワハラ】 現在仕事をしているA型事業所の社長と施設長の言動や方針が合わないし、一般企業での就職を目指すため、この事業所を辞めたいと申し出たところ、社長、施設長からパワハラめいたことを言われ続け、なかなか辞めさせてもらえない。体調も悪くなってきた。	【傾聴と記録のみをお願いされた】 辞めると伝えてからの社長、施設長（夫婦）の言動の詳細をご本人で記録されたものを持参された。現在、休みを取っており、たまに事業所から電話がかかってくるが、代わりにお母さんが出られ「娘はもう辞めます」と言っている、とのこと。 また、事業所に在籍中なので、運適から事業所に話しをされて、状況が悪くなる心配もあるので、今回は話しを聞いてもらい、この事業所がこういうところだということを記録しておくに留めておいてほしい、とのこと。運適からは、また何かあればご連絡いただくよう伝える。
14	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】 就労継続支援B型事業所を利用しているが、サービス管理責任者の実態がない。市役所にも県にも相談したが、なかなか調べてくれない。 運適から県に促してもらいたい。	【県担当課へつなぐ】 運適から県に尋ねてみるが、特に進展はないとのこと、また相談者がその事業所について他にも不安に思うことがあれば、連絡いただいて構わないとのこと、その旨相談者に伝える。
15	利用者 家族	障害者	生活介護 事業所	【サービス不十分】 障害者（強度行動障害）の娘が同じ法人のグループホームに入居できると聞いて、その法人内の生活介護事業所に通っていたが、やはり強度行動障害の方の受け入れは無理だと突然言われて困っている。	【既に相談支援センターで対応中】 既に地元の相談支援センターにも相談されており、そこで対応だったため、そちらの対応を待っていただくように伝えた。
16	利用者 家族	障害者	グループホーム	【事業所に謝罪してもらいたい】 障害者の娘がショートステイを利用した時に、勝手に他人の部屋に入ったことを理由に夜中から朝まで娘の部屋に外から鍵をかけられた。夜勤のスタッフがそのことを管理者に報告したところ、それは虐待にあたるということで管理者が県に自ら報告し、県からは事業所に指導が入った。しかし、事業所からは母親の私に謝罪がない。事業所に母親の私に対し謝罪をするよう言ってほしい。	【県で対応済み】 県でも既に対応され、事業所へ指導もされており、事業所に対し謝罪を強要することはできないと言われている。 運適としては、県が対応されているところに運適が介入できないし、事業所に対し謝罪を強要することもできないことを伝える。

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	対応状況・結果
17	利用者	障害者	就労継続支援 A型事業所	【職員の対応の悪さ】 勤務しているA型事業所での仕事に対する管理者の対応が良くなく、言ってもわかってもらえないので、経営者に手紙を書いている。その手紙を添削してほしい。また、管理者との話し合いの場で、我慢できなくて喧嘩になるかもしれないので、運適から付いてきてもらえないか、とのこと。	【相談者への助言で対応】 運適で手紙の添削はできない旨を伝え、運適から管理者に相談者ときちんと話しをしてもらうように電話で助言をすることはできることを伝える。また、喧嘩になるような危険な場に付いていくことはできないことを伝え、まずは自分で書いた手紙を経営者に届けることを助言する。
18	利用者	障害者	グループホーム	【トイレ掃除がされていない】 自分は視覚障害者でグループホームに入居しているが、ホームのトイレがいつも掃除されておらず、気持ち悪いので、視覚障害者の私がいつも掃除するはめになっている。これは、障害者虐待ではないかと思う。他の相談窓口にも相談し、何回かホームに伝えてもらったが改善しない。運適からホームを指導してほしい。	【県の担当課を紹介】 相談されたというもう一つの相談窓口に通適から事情を聞いてみたところ、ホームを訪問したがトイレはきちんと掃除されていて、相談者がトイレの床が濡れていて気持ち悪いと言われているのは水を流して掃除されているからで、それを視覚障害者のご本人が汚れていると勘違いされているとのこと。ただ、ホームのスタッフも入居者とコミュニケーションが取れていないようである、とのこと。この窓口からは相談者に報告されており、相談者は運適で指導できないなら指導するところを教えてほしいとのことで、県の担当課を紹介。
19	利用者 家族	高齢者	特別養護 老人ホーム	【施設の介護に疑問】 要介護5の母が特別養護老人ホームに入所しているが、右下肢にひどい褥瘡ができ、右足の小指は壊死してしまっていた。施設ではどういう介護をしているのかと思っている。これから施設は説明をしてくれることになっているものの、事業所を指導する運適に届けておくほうがよいと思って電話した。	【相談者へ助言】 運適は事業所に指導する立場にはないことを説明。施設側は説明すると言われているので、説明の場でご家族が疑問に思うことなども聞かれるとよいことを助言。
20	利用者	障害者	グループホーム	【ホームのスタッフが対応してくれない】 グループホームの外から、夜間に自分のことを罵ったりする人がいるが、側にいたホームのスタッフはかばってくれなかった。ホームを出たいのに出させてくれない。借金がたくさんあり、自己破産の手続きをしたいがあちこちの弁護士から断られる。ホームに入居した時の契約書の交わし方に納得いかない。	【傾聴に努める】 頻繁に通適に電話してこられる方である。今回は話しを聞いてもらうだけでよいとのことで傾聴のみ。こちらが質問しても答えられず、一方的に話をして電話を切られることも多い。
21	利用者 家族	障害者	グループホーム	【利用者本人は納得していることについて母親による苦情】 娘が今のグループホームに入居したのは喫煙可だったからだが、1年経った今になって、他の入居者にも影響するのでホームを禁煙にすると言われ、同法人内の喫煙可のホームに移ってほしいと言われた。娘（58歳）は移るつもりではいるが、私は納得していない。移ってほしくない。	【既に市役所が対応】 相談者のお母さんもホームに入居している娘さんも生活保護を受けていて、市役所保護課がお世話をされている状況だった。市役所としては当然娘さんの希望を尊重するとしている。相談者のお母さんは実は自分の都合で娘さんのグループホームを変えたくないらしい。市役所が対応されているので、運適は介入できないことを相談者に伝える。
22	利用者 家族	児童	児童発達支援	【職員の対応】 子どもが利用している児童発達支援事業所が、契約時はスポット利用可としていたのに、後になって固定の曜日でしか利用できないと言われている。そういうことであればこの事業所の利用を辞めたいがなかなか話しの時間をつくってくれない。	【事業所へ助言】 事業所代表者に電話し、相談者からの相談内容を報告し、話しの機会をつくっていただくよう助言する。
23	利用者 家族	児童	放課後等 デイサービス	【職員の対応】 子どもが利用している放課後等デイサービスの事業所の中でケガをした。本人の不注意だったかもしれないが、事業所からの連絡が遅く、子どもの手首は腫れているのに時間外対応の病院にしか連れていけなかった。また、担当のスタッフからの連絡ではなく、送迎スタッフからの連絡のみだった。	【事業所へ助言】 運適から事業所に事情を聞いたところ、子どもは手首をひねった様子だったが、腫れてもいなかったのてたいしたことはないと思っていた。また、送迎スタッフに連絡をさせてしまった。反省しているとのこと。運適からは保護者に一度きちんと説明されることを助言する。
24	利用者 家族	児童	児童養護施設	【職員の対応】 孫が入所している施設の職員の対応に不満がある。孫には新しい洋服やスリッパを購入して渡しているのに、穴の開いたスリッパを履かせられ、古い洋服を着せられていた。そのことを言うと、職員は、子どもの人数が多いので個人の要望にはなかなか答えられないなどと言った。もうすぐ、母親が孫を引き取り退所するつもりなので、この施設がこのような所だということを分かってもらうだけでよい。	【傾聴のみ】 傾聴のみを希望されたので、傾聴のみの対応。
25	利用者	障害者	救護施設	【職員の関わり方・対応】 救護施設に入居しているが、スタッフと話しが噛み合わないなどの理由で退居したいが園も福祉事務所の保護係も認めてくれない。福祉事務所からの次の面談の時に話してみたらどうか、とも言われたが、待てない、どうにかならないか。	【既に行政で対応】 運適から当該施設に相談者の気持ち等を伝えることはできるが、救護施設は措置施設であり、行政が対応されていることもあり、運適が退居について介入することはできないことを伝えると、怒って電話を切られる。

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	対応状況・結果
26	利用者 家族	児童	放課後等 デイサービス	【職員からの説明不十分】 息子が利用している放課後等デイサービスから、理由の説明もあまりなく急に他の事業所利用をしてほしい、と言われた。納得いかない。事業所を指導してほしい。	【事業所に助言】 運適は事業所を指導するようなどころではないことと、事業所には相談者にきちんと説明していただくよう助言を試みることを伝える。運適から事業所にも話を聞いたところ、相談者であるお母さんは事業所に対し過度な要求をされることも多く、市役所等と話し、今後この事業所で息子さんの利用を継続するのは難しいということになったとのこと。運適からは、再度ご家族に説明をされることを助言。

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(施設を経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6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

▶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 ●看護職の賠償責任補償
- オプション4 ●借用不動産賠償事故補償

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
- ② 役員・職員の傷害事故補償
- ③ 役員・職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償



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

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。)

(SJ23-11446より抜粋)

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。)

