

令和 6 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

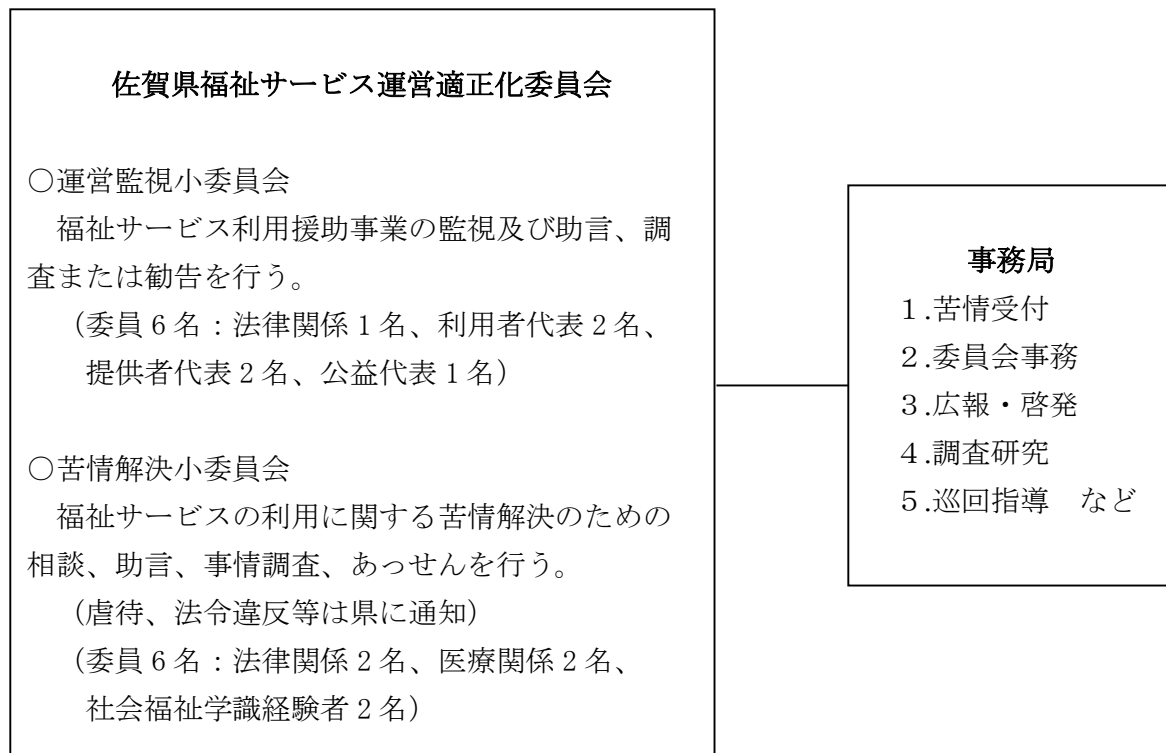
I	令和 6 年度佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告……………	1
II	苦情・相談対応事例（令和 6 年度の事例を掲載）……………	7
III	関係資料	
1	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について……………	12
2	事業所段階における「苦情解決」の体制整備について……………	17
3	苦情解決要綱例（施設を運営する社会福祉法人等）……………	24

I 令和6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7年2月27日～令和9年2月26日

(令和7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
古 川 政 弘	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
池 田 知 優	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7年3月3日～令和9年3月2日

(令和7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	志田 正典	佐賀県医師会		○
	織田 麻里子	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		◎
	鈴木 陽子	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	長尾 千夏	佐賀県手をつなぐ育成会	○	
	吉岡 洋	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6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6年6月26日

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7年2月27日

場 所：佐賀県社会福祉会館

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6年7月31日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①令和5年度運営適正化委員会事業報告について

②令和6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6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5年度・6年度苦情・相談受付の現況について
対応困難事例について

<第2回>

開催日：令和7年3月28日
場 所：佐賀県社会福祉会館（WEB 併用）
内 容：①運営適正化委員会委員長並びに各小委員会委員長の選出について
②令和6年度運営適正化委員会事業実施状況について

（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6年7月31日
場 所：佐賀県社会福祉会館
出席者：4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結果について
②令和6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

<第2回>

開催日：令和6年10月11日
場 所：佐賀県社会福祉会館（WEB 併用）
内 容：①令和6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6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

<第3回>

開催日：令和7年1月14日
場 所：WEB 会議
出席者：6名
内 容：①令和6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（案）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6年11月15日	伊万里市社会福祉協議会 有田町社会福祉協議会
令和6年11月22日	多久市社会福祉協議会 小城市社会福祉協議会
令和6年11月26日	武雄市社会福祉協議会 鹿島市社会福祉協議会

（4）苦情解決小委員会の開催（1回） 委員6名（運営適正化委員会と同時開催）

内 容：令和5年度・6年度苦情・相談受付の現況について
対応困難事例について

(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													0
	電話	7	3		2		3	3			1		1	20
	郵便・FAX													0
	メール				1	1					1			3
合計		7	3	0	3	1	3	3	0	0	2	0	1	23
(参考) 令和5年度		2	0	1	2	3	0	0	4	2	3	2	2	21

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	8		2	11
② 家族	4	1	3		8
③ 代理人					0
④ 職員	1				1
⑤ その他	2		1		3
合計	8	9	4	2	23

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	2	1	3		1	2	2	2		1	3	19
	郵便・FAX													0
	メール						1							1
合計		2	2	1	3	0	3	3	2	2	0	1	3	22
(参考) 令和5年度		5	4	4	1	1	2	5	2	2	0	3	0	29

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		9			9
② 家 族	4	2	4	1	11
③ 代理人					0
④ 職 員	1	1			2
⑤ その他					0
合 計	5	12	4	1	22

5 苦情申出の内容

種 別 区 分	高齢者	障害者	児 童	その他	合 計
① 職員の接遇	1	6	2		9
② サービスの質や量		2	1	1	4
③ 説明・情報提供	2	1			3
④ 利用料					0
⑤ 被害・損害	1	2	1		4
⑥ 権利侵害	1	1			2
⑦ その他					0
合 計	5	12	4	1	22

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	3	7	1		11
③ 当事者間の話し合いの調整					0
④ あっせん					0
⑤ 通知					0
⑥ その他	2	4	3	1	10
合 計	5	12	4	1	22

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	4		1	6
② 不 調		1			1
③ 他の解決機関 を紹介	2	4	2		8
④ その他	2	3	2		7
合 計	5	12	4	1	22

(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： 就労継続支援 A 型事業所

訪問者： 事務局職員 2 名

内 容： 一般企業への就活についての職員の対応への苦情

(7) 広報・啓発の実施

①令和 5 年度事業報告書（苦情相談事例含む）作成・配布

県内社会福祉事業福祉サービス事業所等へ配布

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 7 年 1 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

「接遇コミュニケーション力アップでクレームを防ぐ」

講 師：山本 素子 氏

参加者数：171 名（124 施設）

Ⅱ 苦情相談対応事例（令和6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 （共同生活援助）	【ホームの管理者等の対応に納得いかない】 ・ホームの利用契約書の交わし方に納得いかない。 ・自分がホームのルールを守らないことへの注意を受けたことに対する不満 ・ホームから「退居勧告通知」を出される。その内容に納得いかない ・自分の今後のことを知られたくないのに、ホームの管理者がいろいろ聞いていくことに不満。 （1日に7～8回電話があったこともあり。）	【ホームの管理者へ苦情内容を伝達、聞き取り・傾聴】 ホームの管理者へ運適から事情等を聞き取りを数回行った。相談者からは頻回に電話があるものの、内容がよくわからないものも多く、こちらから質問や助言をしても無視して、一方的に話し続けられることもあり、また、いろいろ自分の個人的なことは教えられないと言われるので、後半は傾聴のみで対応。 （ホームの対応に気になることがあるとそのたびに電話してこられ、ホームに運適から注意してくれと言われる。自分はホームのルールを守るつもりはない。）（対応35回）
2	利用者 家族	障害者	グループホーム （共同生活援助）	【施設や市役所職員の対応が悪い】 弟が利用している障害者グループホームの看護師の態度が悪い。対応している市役所職員の態度も悪い。運適から市役所職員に注意をしてほしい。 （相談者は、弟の利用する施設が変わるたびに苦情を電話してこられる。弟と事業所は問題ないが、相談者のこういう態度が理由で弟が施設を変えるはめになっており、またそのたびに市役所に対し次の施設を早く見つけてくれと言われている。）	【運適での対応不可】 運適は市役所に指導するようなことはできないことを伝える。 他の相談窓口と市役所とで、この相談者への対応方法について検討されている。 （運適にも年1回くらい、弟の利用施設についての苦情を電話してこられる。）
3	利用者 家族	高齢者	住宅型有料老人ホーム	【虐待不認定について】 母が住宅型有料老人ホームに入居しているが、虐待案件があり警察も介入し、市役所からも調査が入り施設側に警告はされた。しかし、市役所は認知症の方の虐待認定はできないという結果で経緯の報告書内容も一部しか教えてもらえなかった。法テラスに相談したら運適に相談したら何とかしてくれると言われたので、電話している。	【運適で対応できない】 運営適正化委員会は、事業所に対する指導権限等はないこと、既に警察や市役所が対応されていることに介入できないことを伝える。施設の虐待案件は今回のように市役所が対応されるものなので、対応されるかどうかはわからないが、あとは県に尋ねるしかないことを助言する。
4	利用者 家族	児童	児童発達支援	【スタッフの大量退職によるサービス不足】 4月に開所したばかりの児童発達支援事業所に子どもを通わせていたが、5月には言語聴覚士など有資格の職員が3名ほど辞めて、資格のない職員が子どもをみている。そのため、契約した訓練とかも行われていない。基準を満たしていないまま運営しているのではないかと。	【県担当課につなぐ】 運適事務局から県の担当課に尋ねてみたところ、事業所からも直接県に、スタッフがたくさん辞めて人員が不足しているとの連絡はあっている。そのことで利用者が困っていることがあれば、こちらに連絡してもらって結構です、とのことで、その旨を相談者に伝えた。
5	利用者	障害者	就労継続支援 B型事業所	【B型事業所の運営のあり方に対する苦情】 知り合いが利用している就労継続支援B型事業所が、最初は精神障害者を受け入れていたがお金にならないのでもう受け入れないと言っている。また、この事業所に来ている利用者は午前中だけ仕事してお昼ご飯を食べたら帰っている。ただ、利益のためだけに利用者を集めているだけなのではないか。運適はこんな事業所は指導すべきだろうし、県に通報すべきだろう。（終始怒った話し方をされる）	【県担当課へ伝達】 知り合いと言われているが、ご本人だと思われる。運適事務局からは、運適は事業所を指導する立場にはないことと県の担当課には通報ということではなく、この内容を話しをすると相談者に伝える。 県担当課に伝えたところ、今のところ県にその事業所に対する苦情はあっていないが、今後あるかもしれない。また運適に電話があれば教えていただきたいとのこと。
6	利用者 家族	高齢者	住宅型有料老人ホーム	【スタッフの無知による虐待と思っている】 父母を有料老人ホームに預けているが、緊急時の対応が遅く、母は腸炎になり、父は脳梗塞で倒れて危篤状態である。ホーム内での生活にいろいろ不備があり、きちんとした介護がされておらず自分としてはスタッフの無知による虐待だと思っている。	【対象事業所の法人理事長に苦情内容を伝える】 相談者は法人理事長に苦情の内容を伝えることを希望され、運適から理事長に話をする。 この相談者からは、事業所に1日に複数回電話があり、怖い感じで話をされ、スタッフも疲弊している状況。 利用者である父母を紹介された、相談者とも共通の知り合いに相談しようと思つていて、契約書にある「事業所からの解約」で、契約解除も考えている。
7	利用者	障害者	就労継続支援 A型事業所	【支援計画と利用者本人の希望の違い】 A型事業所で仕事をしているが、一般企業の障害者枠をめざして就活することにしたなら、それではこの事業所での更新はできないと言われた。自分はここで働きながら、就活したかったのに。	【事業所への事情調査】 事業所では、本人の現在の状態（本人は精神障害者）での一般就労は難しく、本人も了承のうえ、もうしばらく今のまま事業所で仕事をして就労移行支援事業所に移行してから一般就労への就活という計画になっていたものを本人が勝手に一般企業の就活を始めている。事業所の方針として、A型事業所から直接一般就労の就活はしておらず、そのこともわかってはいたはずなのに本人が自分の意見が通らず不満を言われている。ご本人から運適に苦情内容の文書がメールで届いたので、事業所からの話を含め文書で回答したところ、その後は何も連絡はない。

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	対応状況・結果
8	職員	高齢者	介護老人保健施設	【職員の利用者等に対する言葉遣い】 勤めていた老人施設のスタッフの技能実習生や利用者に対する言葉遣いが悪く、嫌になって施設を辞めた。	【事業所に相談内容を伝える】 運適から事業所に電話して事務長に苦情相談内容を伝え、今後スタッフの言葉遣い等気にかけていただくよう助言する。
9	利用者家族	児童	保育所	娘が通っている保育園の主任によるパワハラで、職員が何人も辞めており、保護者が不安になっている。また、給食やおやつの提供の仕方にも問題がある。	相談者は市役所にも相談されていたため、運適から市役所に事情を聞いてみる。市役所担当課はどう対応すべきか、そもそも市で対応すべきかもわからないとのことで、県の担当課と相談して対応してみるとのこと。
10	利用者	障害者	就労移行支援事業所	【事業所の対応に不満】 これまでの事業所の対応などに不満があるのでもう辞めるが、この事業所に関わりたくないよう郵便、電話、メール等今後一切連絡しないよう事業所に伝えてほしい。次に利用する事業所も決まっている。 （相談者は、前の利用事業所の対応についても2回苦情相談をされている）	【事業所に苦情相談内容を伝える】 運適から、相談者からの伝言を事業所の管理者に伝える。事業所からは、きちんと説明をしようとしたが、本人から拒否されている。前の事業所も不満があり辞められていることも知っている。気に入らないと声を荒げられる。提出いただいた書類もあったが、そういうことなら難しいですね、とのこと。
11	利用者家族	児童	相談支援事業所	【相談支援事業所の対応について】 子どもの放課後等デイサービス利用の相談をするために、今日、相談支援事業所と約束していたが、理由の説明もなく事業所からキャンセルされた。事業所を指導してほしい。	【県担当課を紹介】 運適から当該相談支援事業所に事情を聞いてみることを伝えたが、指導でないと意味がないとのこと。事業所を指導するところを聞かれたので、県担当課を紹介。
12	利用者家族	高齢者	特別養護老人ホーム	【施設側の説明不十分】 父が施設に入所して、食事はリビングで摂っていたが、計画変更も聞かされず、いつのまにかベッドの上で食事をするようになっており、ある日朝食後にいつのまにか亡くなっていたと聞かされた。施設から納得のいく説明がされない。	【県行政を紹介】 運適からは事業所に対し、ご家族にきちんと説明されるよう助言をする旨伝えたが、事業所への指導を望んでいるので、行政に相談するとのこと。
13	利用者家族	高齢者	福祉サービス利用援助事業	【福祉サービス利用援助事業の契約】 要介護1で少しもの忘れのある姉と一緒に住んでいる姉の長女が父母（姉と義兄）のお金を搾取している。町社協に福祉サービス利用援助事業の契約をお願いしたが断られ、その理由もはっきり説明してもらえない。	【町社協で対応中の案件】 県社協あんしんサポート担当部署に話を聞く。町社協でお姉さんご本人に対応中なので、妹さんには情報を教えていない。妹さんはいろいろ勝手に口出しされているもの。
14	利用者	障害者	就労継続支援A型事業所	【プライバシーの侵害】 A型事業所に通っているが、そこのスタッフがわざとみんなの前で大きな声で個人情報などを話さずなどのパワハラ行為があったのでどこかへ訴えたい。やめるように言ってもきいてもらえない。事業所を指導してもらいたい。	【行政へ相談される】 運適からは事業所に苦情内容を伝え助言することはできるが、指導権限はないことを伝え、相談者は「こんなにひどいことに対応してもらえないのですか。」とのこと。また、自分の障害福祉サービス受給者証に書いてある町行政に相談してみるとのこと。
15	利用者	障害者	就労継続支援B型事業所	【事業所の職員の対応】 利用をやめてから数年経っている事業所の職員から今の利用者に私について事実と異なることを話されていると聞いた。不愉快だ。やめてもらうようサービス管理責任者に伝えてほしい。	【事業所に事情を聞く】 事業所サビ管に苦情相談内容を伝える。事業所からは、相談者については、問題があり辞めてもらったが、辞めた利用者のことをスタッフが他の利用者に決して話すことはない。利用者どうして話をされていることがあり、それは思い当たるので気を付けますとのこと。
16	利用者家族	児童	放課後等デイサービス	【児童虐待】 高校生と中学生の娘が利用している放課後等デイサービスの男性スタッフから子どもたちが体を触られるなどの虐待を受けた。対象男性スタッフは認めない。事業所の担当スタッフには日頃良くしてもらっている、大ごとにしたくない。	【県担当課へ連絡】 相談者には、この件は大ごとであると伝え、児童虐待案件は市役所に通報する義務があるので、事業所が通報しなければならないし、運適からは県に連絡することを伝える。その後、県から事業所に指導されている。被害にあった子どもは利用をやめている。

No.	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	対応状況・結果
17	職員	障害者	障害者グループホーム（共同生活援助）	【障害者虐待】 障害者グループホームの女性スタッフが、利用者に暴言を吐いたり、利用者が泣いても執拗にきつい言葉を言っており、虐待行為だと思っている。上司が注意しても効き目がない。	【行政へ連絡】 相談者からは市役所へ連絡し、運適からは県担当課へ連絡。
18	利用者	高齢者	地域包括支援センター	【ケアマネジャーの対応】 自分は遠方に住んでおり、両親の近くには妹が住んでいるが妹とは仲たがいをしており、両親の受けている福祉サービスについて教えてもらえないので、地域包括支援センターのケアマネジャーに尋ねたが、ケアマネジャーも利用者本人の了解がなければ話せないと言われた。	【相談者への助言とケアマネジャーへの報告】 相談者へはケアマネジャーが利用者の意思を尊重されるのは当然であることを伝え、地域包括支援センターへは相談内容を報告すると伝える。 地域包括支援センターのケアマネジャーに相談内容を伝えたところ、今後また相談者から運適に電話があったら、ケアマネジャーに直接言っていただくよう伝えてほしいとのこと。（地域包括支援センターは運適対象外）
19	利用者	障害者	就労継続支援B型事業所	【管理者の関わり方・対応】 障害者グループホームに入居していて、B型事業所に通っているが、事業所の管理者に悩み相談をしても怒られたり、納得のいかない回答だったりである。また、何人か性格の合わない利用者もいるので他の事業所に変わりたいと思っている。訪問看護師さんにも相談しているが、他でも話を聞いてもらいたくて運適に電話した。	【相談者に助言】 （この相談者は前に利用していた事業所のスタッフとも揉めてやめて、現在の事業所を利用している。その時も運適に複数回電話があっている。） 身近にいる訪問看護師さんに相談をしているなら、引き続き相談されることを助言する。
20	利用者	障害者	障害者グループホーム（共同生活援助）	【サービス不十分】 障害者グループホームに入居しており、共有スペースに洗濯機の設置を要望して認められたものの1ヶ月経っても設置されない。他の入居者はもと近くのコインランドリーを利用しているが、私は現金の持ち合わせがないので、コインランドリーに行けなくて洗濯ができない。	【グループホームで対応中】 （グループホームに洗濯機の設置義務はない） 運適から事業所に事情を尋ねたところ、要望を受け洗濯機を設置することになり、法人本部で手続きをし、準備中であることは入居中の皆さんに説明している。また、間もなく届くことも皆さんの個人メールにお知らせしているとのこと。
21	利用者	障害者	障害者グループホーム（共同生活援助）	【利用者からの金銭の搾取と思われる】 ひとつ前に入居していたグループホームから退居する時に退居費用として預けている通帳から40万円も取られ、明細書や領収書ももらえない。通帳を確認したら他にも身に覚えのない支出があり、管理者に聞いても納得のいく説明がない。	【県での対応となる】 県担当課で対応。グループホームで利用者の通帳を管理することはあるものの引き出された金額が大きい。県から相談者本人に直接話を聞き、退居されたグループホームには明細書を出してもらうように伝えている。現在も対応中で、管轄の市役所にも連絡している。
22	利用者家族	障害者	就労継続支援A型事業所	【職員の接遇 かかわり方・対応】 娘がA型事業所で働いているが、最近体調が悪く精神状態がぎりぎり、そのことを事業所のスタッフにも相談しているが、他の利用者の世話をするように言われており、できないと言っても聞いてもらえない。	【相談支援事業所への相談を助言】 A型事業所を利用するにあたって、相談支援事業所で支援計画等作成されていることだろうし、そちらの方が利用者の仕事内容等について把握されていると思うので、相談支援事業所に相談されることを助言する。

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……………12
- 2 事業所段階における「苦情解決」の体制整備について……………17
- 3 苦情解決要綱例(施設を経営する社会福祉法人等)……………24

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。

（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7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 クレーム対応サポート補償

プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償
- 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。)

(SJ24-11108 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。)

