

平成30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

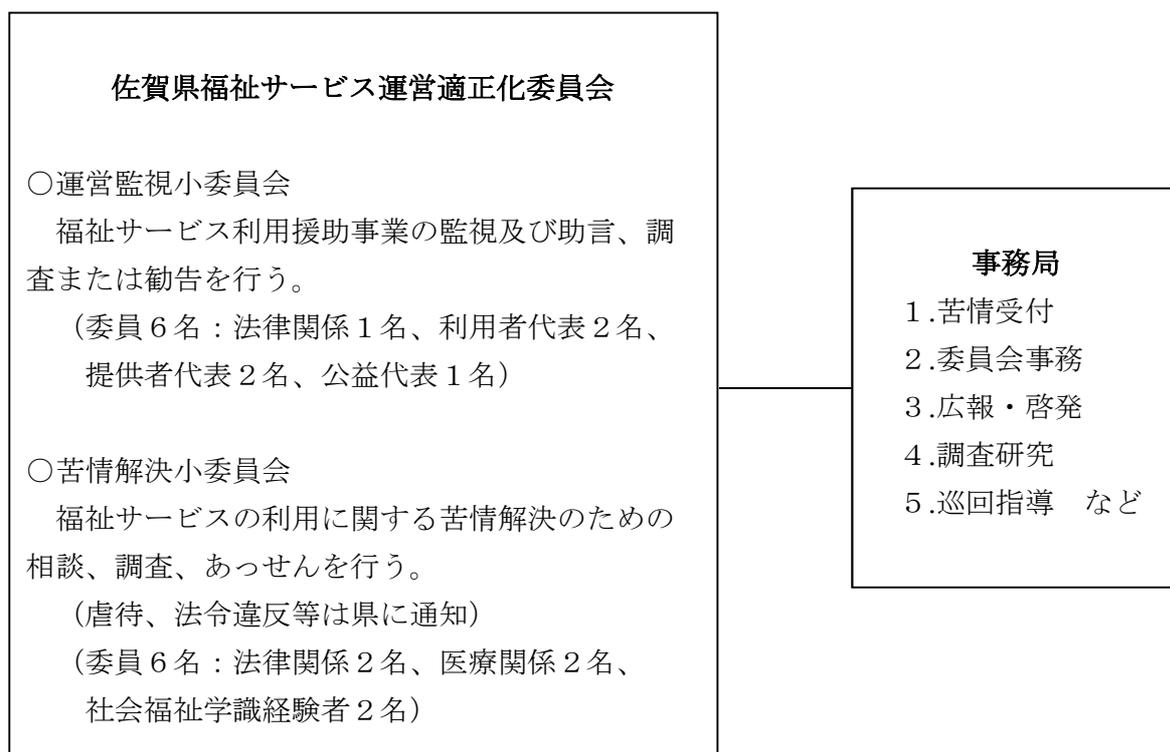
I	平成30年度佐賀県福祉サービス運営適正化委員会事業報告……………	1
II	苦情・相談対応事例（平成30年度の主な事例を掲載）……………	7
III	関係資料	
1	社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する 苦情解決の仕組みの指針について……………	12
2	事業所段階における「苦情解決」の体制整備について……………	17
3	苦情解決要綱例（施設を運営する社会福祉法人等）……………	24
	（参考）施設の損害補償……………	27

I 平成30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：平成31年(2019年)2月15日～平成33年(2021年)2月14日

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
中原 和博	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

任期：平成31年(2019年)2月21日～平成33年(2021年)2月20日

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	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		○
	井上 素仁	佐賀県精神科病院協会		○
社会福祉関係	古賀 理	佐賀県社会福祉士会		◎
	大谷 久也	佐賀県介護福祉士会		○
公益代表	五郎川 展弘	佐賀県健康福祉部福祉課	○	
利用者代表	齊藤 恭江	佐賀県手をつなぐ育成会	○	
	深村 徹	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 平成30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：平成30年6月14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

<第2回>

開催日：平成31年2月8日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：運営適正化委員会委員の選任について

(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：平成30年7月11日

場 所：佐賀県社会福祉会館

内 容：①平成29年度運営適正化委員会事業報告について
 ②平成30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30年度日常生活自立支援事業訪問調査計画について
 ⑤平成30年度苦情・相談受付の現況について

<第2回>

開催日：平成31年3月27日

場 所：佐賀県社会福祉会館

- 内 容：①福祉サービス運営適正化委員会について
②委員長の選出、小委員会の所属、小委員会の委員長の選出について
③平成30年度運営適正化委員会の事業進捗状況について
④平成31年度運営適正化委員会の事業計画について

(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30年7月11日

場 所：佐賀県社会福祉会館

- 内 容：①平成29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平成30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：平成30年9月3日

場 所：佐賀県社会福祉会館

- 内 容：①平成30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平成30年度福祉サービス利用援助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30年11月12日

場 所：佐賀県社会福祉会館

- 内 容：①平成30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
平成30年10月18日（木）	唐津市社会福祉協議会（南部支所、北波多事務所、西部支所）
平成30年10月25日（木）	神崎市社会福祉協議会（千代田支所） 吉野ヶ里町社会福祉協議会 佐賀市社会福祉協議会（川副支所）
平成30年10月29日（月）	基山町社会福祉協議会 みやき町社会福祉協議会 上峰町社会福祉協議会

(4) 苦情解決小委員会の開催 (2回) 委員6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	1						1		4
	電話	3	5	1	1	1	3	1	1		2			18
	郵便・ファックス													
	メール										1	1		2
合計		4	5	1	2	2	3	1	1	0	3	2		24
(参考) 平成29年度		1	1	1	0	0	2	2	2	1	3	4	3	20

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		3		2	5
② 家族	4	4		1	9
③ 代理人					
④ 職員	4	1			5
⑤ その他	1	3		1	5
合計	9	11		4	24

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		1	2	1	1	1	2	1	1		1	2	13
	郵便・ファックス				2									2
	メール					2	1				1			4
合計		0	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	21
(参考) 平成29年度		1	1	3	4	2	0	2	1	2	4	1	2	23

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		1	10
② 家族	3	4			7

③ 代理人					
④ 職員	2				2
⑤ その他	2				2
合 計	7	13		1	21

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		4			4
② サービスの質や量	3	5			8
③ 利用料					
④ 説明・情報提供	1	2			3
⑤ 被害・損害	1	1			2
⑥ 権利侵害	2	1			3
⑦ その他				1	1
合 計	7	13		1	21

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	2	3			5
② 紹介伝達				1	1
③ あっせん					
④ 通知	3				3
⑤ 訪問・改善申し入れ	2	2			4
⑥ 話し合いの推奨		8			8
合 計	7	13		1	21

- (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、申入れ
6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・ホームページ掲載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30年11月29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：184名（142施設）

Ⅱ 苦情・相談対応事例(平成30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	相談	利用者 家族	高齢者	グループホーム	<p>自分の母親は認知症でグループホームを利用し、そこで自前の車いすを使っているが、その車いすが壊れているのに気付いた。母親は自分一人では車いすは使わないので、介護中に壊れたはずなのに壊れた経過についての説明がなかった。</p> <p>確認を行ったところ、介護中に壊れたとの説明があり、修理代を負担してもらっても構わないか。</p>	<p>介護中に壊れたと事業者も非を認め、修理代を負担すると言っていると思われるので、原因者負担でありそれでいいのではないかと助言、納得。</p>
2	相談	利用者 家族	障害者	生活介護	<p>自分の子どもが利用している生活介護事業所について、処遇が悪く色々申し入れるが改善されない。</p> <p>他の利用者も同じように思っているが、預かってもらっているためか、仕方がないという感じである。</p> <p>市にも相談したが、どうしようもないという感じだった。どうにかならないものだろうか。</p>	<p>当委員会の役割について説明したが、サービスの質が問題ということであれば判断が難しい。当方から申し入れもできる旨伝えましたが、特段の対応は求められなかった。</p> <p>他の事業者の紹介も含め、再度相談支援専門員に相談するよう、また、苦情や要望は言わないと相手に伝わらないので、引き続き事業者申し入れを続けるよう助言した。</p>
3	相談	職員	高齢者	宅老所	<p>自分は介護福祉士の資格を持っており、宅老所に勤めている。利用者一人ひとりによって違う対応が必要となるが、時々どこまで対応すべきか疑問に思うことがある。臨機応変に対応するということなのか。</p>	<p>勤めているのが介護保険の対象施設であれば、作成されている一人一人のケアプランに基づいたサービスを提供すべきではないか。</p> <p>最低限の知識や技術に基づきサービスを提供できるよう資格や研修がある。また、施設としての介護に対する方針に基づく対応に加え、臨機応変の対応が必要ではないか。</p> <p>サービスに対する不満があれば、要望や苦情という形で表れてくるはず。</p>
4	苦情	利用者	障害者	自立訓練 (生活訓練)	<p>2月に自立訓練(生活訓練)事業所を利用し始めたが、利用を始めてすぐ、個人面談中にカウンセラーが急に怒り出し、暴言を吐かれた。</p> <p>それ以来2か月、利用もしていないし、事業所も何も言っていない。自分の病気のことは知っていて受け入れているはずなのに、なぜそんな暴言を吐くことができるのか。</p> <p>どういう決着ができるのか分からないが、2か月も経つので何とか自分の気持ちに整理を付けたい。</p>	<p>当方の役割と出来ることを説明。</p> <p>担当のケアマネと来週面談することになっているとのことだったため、当方に相談したことや、他の事業者を利用することについて相談したらどうかと提案したところ、検討してみるとのこと。ケアマネとの面談後、再度電話することとされる。</p> <p>その後、事業者の事情調査を実施し、申出者に事業者がそのような対応を取った事情を説明するとともに、事業者の謝罪の意向を伝えた。しかしながら納得されなかったため、不調として対応を終了する。</p>
5	苦情	利用者 家族	高齢者	通所介護	<p>自分の母親が、デイサービスで施設を利用中、トイレに行った際に転倒して両足の股関節を骨折した。2回手術をし、現在リハビリ中であるが、もう歩けないかもしれない。</p> <p>こういう場合、保険があり治療費などを払ってもらえると聞いて、事業所に申し入れたところ、当方に責任はないと言われた。そういうものなのか。払ってもらえないのか。</p>	<p>介護事故についての事業者の責任を問いたいということであれば、対象となる事案が事業者の責任を問える内容なのかどうか、法テラスや法律相談をしてみてもどうかと助言した。</p>
6	苦情	利用者 家族	高齢者	有料老人ホーム	<p>利用者の親族から夜勤担当の職員についての相談。</p> <p>夜、他の入居者と話をしているだけでひどく怒る。また、そそうした入居者を怒鳴ったり、高齢の入居者をまるで犬・猫のように扱っている。</p> <p>入居者を怒鳴る声で眠れなくなったり、この職員がいる時は何をされるのかと怖がっている。</p> <p>調べたうえでその職員を早急にやめさせてほしい。</p>	<p>状況を確認するため、事業者の事情聴取を実施。また、県担当課及び市に情報提供。</p> <p>事業者に行為の有無について確認を依頼したが、確認はできなかったとのこと。事業者としては、今回の苦情を職員で情報共有するとともに、シフトの組み合わせを変えるなどの対応を図っている。</p> <p>当委員会からは、今回の苦情をいい機会としてサービス向上につなげるよう要請した。</p>

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	結 果
7	苦情	利用者	障害者	グループホーム	朝の掃除は当番が決められているが、特定の者だけがその当番に入っていない。 当番に入れるべきであり、入れないのであればきちんと説明すべき。 アドバイスが欲しい。	事業者に事情を聞いたところ、身体的な障害など配慮すべき点があることなどから、掃除当番に組み入れていないとのことであった。 その旨申出者に報告するが納得されず、再度の申入れ要望を受け、事業者には伝えるとともに対応を依頼した。
8	苦情	その他	高齢者	介護老人福祉施設	先日、食事の介助をされているところを見たが、あまりにもひどいので見るに見かねてメールした。 そばにいた他の職員もただ見るだけで見過ごされていた。健康な人でもあんな食べさせられ方をしたら食べられない、罰ゲームのようだった。 どう見ても、その日初めてそのような介助をしているようには見えなかった。第三者の身であるが、何か事件が起きてしまっただけからでは遅いと思いメールした。	匿名であったが、苦情があったことを伝えるため事業者を訪問。 事業所でも他の職員からの情報で事情を把握されていた。 当委員会からは、苦情の内容を参考にして処遇改善に努めていただくよう要請した。
9	相談	職員	障害者	就労継続支援B型事業所	利用者の保護者から苦情を受けているが、運適にも相談があるかもしれないので、苦情の概要及び事業所に対応していることについて事前に情報提供する。事業所としては、できるだけのことをやっているが、納得いただけない。 他の作業場もあり、異動を提案するが嫌と言われる。	当委員会の役割について説明。どちらが良い、悪いとか、どう対応すべきとか裁定する機関ではない。あくまで利用者と事業者の話し合いを促進し、仲介する立場である。 もし今回の苦情があれば、まずは申出者の言い分を聞き、次に事業者の考えや対応を聞き、それ申出者にお伝えし、話し合いをするしかない旨助言することになる旨説明した。
10	相談	隣人・友人	障害者	居宅介護	障害者である自分の知人はヘルパーを利用している。事業者に対していろいろ意見を言うが、意見が通らず不満がたまっているようだ。 役場に言っても親身になってくれないようだ。第三者に話を聞いてもらったらと思いき委員会を相談先として友人に紹介してよいか。	当委員会の役割を説明し、知人の方は既に申出者は事業者は何回も申し入れされているようであるが、まずは申出者の話を聞いてみないとわからないので、相談するよう伝えてもらう。
11	相談	隣人・友人	障害者	グループホーム	親戚の子どもが障害者のグループホームを利用している。新聞に障害者施設で夜間にエアコンが切られているとの記事が載っていたが、そのグループホームで新聞と同様のことがされている。そちらで相談できるのか。	当委員会の役割を説明。 申出人は、他の人が申し入れたこともあるようだが改善されないことから、調査や指導をしてほしいと要望。そのため、指導権限がある県担当課を紹介した。
12	苦情	職員	高齢者	介護老人福祉施設	匿名のメールによる相談。 明らかに職員が不足している。入ってくる職員より辞める職員が圧倒的に多く、利用者のための介護になっていない。 また、利用者の部屋ごとでクーラーが効いている部屋と効いていない部屋の格差が大きいのでいつか同じような事故（熱中症による死亡事故。）が起きるのではないかと心配している。	内部告発的なものであり、また、職員体制の問題であることから、県担当課に情報提供。

No.	種類	申出人	対象施設	サービス区分	内 容	結 果
13	苦情	利用者	障害者	就労移行支援	<p>自分は精神障害で就労移行支援を利用している。</p> <p>事業所での立場は不明だが、施設長の娘からいろいろなことを言われるようになった。（仕事に係る注意や指導ではなく、ほとんどが暴言。）</p> <p>サービス管理責任者（施設長の妻）に言うとは最初は「ごめんね」などと言っていたが、その後段々一緒になって言うようになった。</p> <p>自分は辞めるが、今後利用者が自分と同じ目に遭わないよう、そういうことをしないよう事業所に対し申し入れをしてほしい。</p>	<p>このような苦情があったことを事業者に連絡し、今後の処遇の改善に役立てるよう要請する。事業者はこれまで親身になって支援してきたのに、そう思われていたのであれば残念と話される。</p>
14	苦情	利用者	障害者	就労継続支援 B型事業所	<p>自分は4年前からこのB型事業所を利用している。</p> <p>先日、同じ利用者の女性とけんかして、それ以来作業所を休んでいる。その利用者は前の作業所でも問題を起こしており、他の利用者もとても迷惑している。辞めさせるべき。</p> <p>事業者に相談したが、向こうの立場に立って、何もしてくれない。</p> <p>これまでも市役所などに相談したが、どうにもならない。</p>	<p>申出者には、その利用者も支給決定を受けてその事業所を利用されているのだから、当方から事業者に辞めさせるとかは言えない。当方からは苦情のあった内容を事業所に伝え、ちゃんに対応するように言うことができる旨説明。</p> <p>事業者に事情を聴いたところ、申出者が言うとおりその女性は理解力が不足していて、いくら説明しても理解してもらえない。</p> <p>気になるのであれば他の事業所もあると紹介するが、この事業所がいいと言われる。</p> <p>今回の申出者はあちこちの窓口相談されており、同じような電話がよく掛かってくる。今後とも適切に対応していきたいとの説明あり。</p>
15	苦情	利用者家族	高齢者	養護老人ホーム	<p>自分は高齢者入所施設の利用者の身元引受人をしている。</p> <p>今般、利用者の症状が悪化し、急に事業者の看護師から「利用者の主治医の病院に入院したので、入院手続きをしてください」との連絡があった。入院に至った経緯については説明がなかった。勝手に病院を決めて入院させられていたことに対して不満を持っている。</p> <p>介護保険関係の窓口や市役所などに相談したが、施設のやり方がそれぞれあるから一概にダメとは言えないなどという対応だった。きちんと指導できる場所はないのか。</p>	<p>当委員会の役割や対応について説明後、申出者にどうしてほしいのか確認したところ、他にも同様の不満を抱えている方がたくさんいると思うので、きちんと指導できる場所はないのか聞かれたため、県担当課を紹介した。</p> <p>その後、再度電話があり、県担当課に電話したところ近々監査の予定があるとのことであったため、しばらくしてから監査結果について聞いてみたらどうかと助言。</p>
16	相談	利用者	障害者	グループホーム	<p>自分はグループホームに入居しながらB型事業所に通っている。そのグループホームで、無視されたりいじめを受けたりした。そのため具合が悪くなったり、腰痛がひどくなったりで作業所に行けなくなった。</p> <p>そのことで、市役所に相談に行ったが、福祉課の職員から市の福祉ではあなたに何もできない。好きにしていっていいなどと言われた。</p> <p>また、グループホームの職員にも相談したが、仕事を休むのは病気だからと言われた。</p> <p>こういう場合はどうすればよいのか。</p>	<p>当委員会の役割等について説明。</p> <p>行政への苦情には対応できないが、グループホームについては、対応を改善するよう要請することができる。</p> <p>行政への苦情については、市役所に市の行政に対する苦情を申し出できる窓口があるので、そちらに相談された方がよい。</p> <p>申し入れをする方法やタイミングもあると思われるので助言すると、今のグループホームは転居予定であり、転居した後で申し入れをしてほしいとのことだったため、転居後に再度電話されるよう助言。</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	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3年程度利用している。利用者に対する接し方(特定の利用者に対する叱責、仕事量等)に問題があると思っている。</p> <p>そのため、ステップアップのための事業所であるはずが、体調を崩したり、B型に戻ったりと利用者のステップアップにつながない。</p> <p>何か改善できる手立てはないかと思い電話した。</p>	<p>当委員会ですることや役割について説明。</p> <p>事業所には、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置することになっており、そちらに申し出る方法もある。利用契約書や重要事項説明書に記載されているはずと助言。</p> <p>申出者は、まずは利用者同士でもどうした方がいいのか少し話し合ってみるとのこと。</p> <p>必要に応じて事業所への申し入れ、事業所の事情調査、行政窓口の紹介などができるので、何かあればいつでも再度相談するよう助言。</p>
18	相談	職員	高齢者	デイサービス	<p>自分は昨年の8月までデイサービスセンターでバイトをしていた。とてもずさんな経営をしていた。</p> <p>そこに勤めている友達から電話があり、最近また職員が何人が辞め、状況がひどくなったと言っている。</p> <p>このような事業所は調査してきちんと指導すべき。そちらで何かできるのか。</p>	<p>当委員会は福祉サービスの利用者から、処遇に不満がある、契約どおりでないといった場合の苦情・相談を受け付けている。</p> <p>人員が基準どおりでない、不適切な処遇が行われているので調査・指導してほしいという相談には、当委員会には、事業者を調査や指導をする権限はないので、法律に基づく調査指導権限がある行政を紹介している旨説明し、県の介護保険担当課を紹介。</p>
19	苦情	その他	高齢者	介護老人福祉施設	<p>匿名のメールによる相談。</p> <p>この施設は、近頃、日常的に虐待が行われている。調査し、閉鎖するべきではないか。</p>	<p>具体的内容に乏しいが、内部告発的な内容であるため、県担当課に情報提供した。</p>
20	相談	利用者	障害者	就労継続支援A型事業所	<p>自分は昨年9月からB型事業所を利用しているが、それ以前はA型事業所に3年半、その後別のA型事業所に半年勤めていた。</p> <p>3年半務めたA型事業所でひどいパワハラを受け、今でもそれを引きずっている。この女性上司は今は別のA型事業所に移っている。</p> <p>どうしてほしいということではないが、こういうA型事業所があることを知ってほしかった。</p>	<p>現在のB型事業所での状況を尋ねると、1日6時間。職員も他の利用者もよく、まったく不満はない、楽しくマイペースで通っているとのこと。</p> <p>また、担当の相談支援専門員はちゃんと支援してくれているのか尋ねると、とてもいい人で、ちゃんと相談に乗ってくれるので助かっているとのこと。</p> <p>そうであれば、ずっと過去にとらわれず、先のことを考えた方がよいのではないかと助言した。</p>
21	苦情	利用者家族	障害者	就労継続支援B型事業所	<p>自分の息子は就労継続支援B型事業所を1年半ぐらい利用している。それ以前は一般就労をしていた。</p> <p>先月、理事長から電話があり、急に利用を休んでくれと言われ、それ以来休んでいる。息子が職場で他の利用者をいじめ、それが原因で入院した利用者がある。</p> <p>休憩時間に大きな声を出したこともあったようだが、休めと言われた理由がわからないし、精神科に行けとか、二重人格というのは虐待、パワハラではないか。</p>	<p>事情を聴くため事業所を訪問。</p> <p>利用者の状態が大きく変わってきたため、事業所を休むよう、また、精神科の受診を助言したのは事実であった。</p> <p>申出者に事業所訪問の結果を説明し再度の話し合いを促したが、なかなか折り合いがつかず最後は虐待通報や損害賠償などの話を持ち出されたので、当委員会では対応できる範囲を超える旨説明し終了する。</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…………… 1 2
- 2 事業所段階における「苦情解決」の体制整備について…………… 1 7
- 3 苦情解決要綱例(施設を運営する社会福祉法人等)…………… 2 4

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]

【秘】

[書式①]

苦情受付書 (例)

(苦情受付担当者)

受付日	年 月 日 (曜日)		苦情の発生時期	年 月 日	受付No.
記入者			苦情の発生場所		
申 出 人	氏名 (フリガナ)		住 所	TEL	
	利用者との関係	本人、親、子、 その他 ()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦 情 の 内 容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度・施策・法律に関わる要望 ⑤その他 ()			
申 出 人 の 希 望 等					
備 考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄[]				

[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)

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	年 月 日 ()	苦情申出人名	
苦情発生時期	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)

年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

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	

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（施設を運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 年 月 日から施行する。

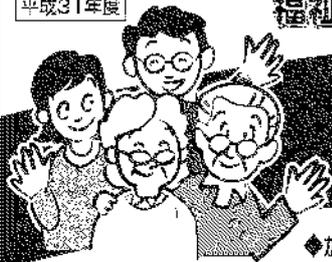
※ これらの規定の他にも

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。



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。



施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護師賠償責任保険、個人情報取扱上業者賠償責任保険、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

賠償金額	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
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
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

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) + 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
- オプション5 ●クレーム対応サポート補償



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(補金)	1口あたりの保険料
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



施設職員の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定期間費用保険)

④ 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(補金)	定員1口あたりの保険料
施設役員・職員 1名1口あたり	3円(1日あたり)

- ⑤ 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
- ⑥ 施設職員の感染症罹患事故補償



社会福祉法人役員等の補償

(賠償責任保険)

保険期間1年

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

賠償金額	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

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容の問い合わせは下記までお願いします。

主催者: 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈受付場所〉 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。)

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 FAX: 03(3581)4763
受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

佐賀県福祉サービス運営適正化委員会

〒840-0021 佐賀市鬼丸町7-18
社会福祉法人佐賀県社会福祉協議会 内

電 話 0952-23-2151
ファックス 0952-28-4950
月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
(祝日・年末年始を除く。)

