

平成28年度

富山県福祉サービス運営適正化委員会  
事業報告書

社会福祉法人 富山県社会福祉協議会

富山県福祉サービス運営適正化委員会

## はじめに

富山県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法に基づき、福祉サービス利用者の利益の保護と権利を擁護するため、平成12年に富山県社会福祉協議会に設置されました。

当委員会には、日常生活自立支援事業の適正な運営を確保するための「運営監視部会」と、福祉サービスに関する苦情を解決するための「苦情解決部会」が設置されており、それぞれ中立、公正な立場で相談や調査、助言等の活動を行っております。

運営監視部会では、日常生活自立支援事業を受託実施している市町村社会福祉協議会から、事業の実施状況について定期的に報告を受け付けるとともに、現地を訪問して調査、助言を行う等、適正な事業運営の確保に努めました。

苦情解決部会においては、福祉サービス利用者等からの様々な苦情、相談に応じて必要な助言を行うとともに、事業所の状況調査等、適切な解決に努めました。

また、事業所職員や第三者委員に対する研修会開催及び事業所巡回訪問により、事業所における苦情解決体制の強化に努めました。

この報告書は、当委員会の平成28年度における取り組み状況をまとめたものです。

今後とも、各部会活動を通して、福祉を必要とする地域の人々の自立支援と権利擁護、事業所による良質な福祉サービス提供の推進のための体制整備に努めてまいります。関係者の皆様方には、なお一層のご理解とご協力を賜われますようお願い申し上げます。

平成29年5月

富山県福祉サービス運営適正化委員会  
委員長 宮田 伸朗

# 目 次

## 平成28年度富山県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

1	富山県福祉サービス運営適正化委員会の運営	1
	(1) 福祉サービス運営適正化委員会の開催	
	(2) 運営監視部会による日常生活自立支援事業現地調査の実施	
	(3) 運営監視部会の開催	
	(4) 苦情解決部会の開催	
2	苦情受付状況	3
	(1) 苦情の内容	
	(2) 苦情申出人の状況	
	(3) 苦情概要・対応状況	6頁～13頁に掲載
3	広報・啓発活動	4
4	研修事業	4
	(1) 福祉サービス苦情解決研修会の開催	
	(2) 研修会への参加	
5	巡回訪問指導	5
6	調査・研究活動	5
	苦情解決体制整備状況アンケートの実施	
7	苦情概要・対応状況	6
8	苦情解決体制整備状況アンケートの概要	14
9	富山県福祉サービス運営適正化委員会苦情受付・対応状況（過去10年）	28
10	富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	32
11	富山県福祉サービス運営適正化委員選考委員会委員名簿	33
12	関係資料	
	(1) 富山県日常生活自立支援事業実施状況	35
	(2) 社会福祉法人富山県社会福祉協議会 運営適正化委員会規程	39
	(3) 社会福祉法人富山県社会福祉協議会 運営適正化委員会部会(合議体)運営要領	41
	(4) 社会福祉法（抜粋）	47
	(5) 苦情解決事務の対象となる 「福祉サービス(第1種、第2種社会福祉事業)」	51
	(6) 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	55
	(7) 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	60

# 平成 28 年度富山県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

社会福祉法第 83 条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、次の事業を実施した。

## 1 富山県福祉サービス運営適正化委員会の運営

### (1) 福祉サービス運営適正化委員会の開催

#### ① 第 1 回委員会の開催

- ・開催日：平成 28 年 6 月 9 日（木）
- ・協議事項等
  - ア 平成 27 年度事業実施状況について
  - イ 平成 28 年度事業計画について

#### ② 第 2 回委員会の開催

- ・開催日 平成 28 年 10 月 20 日（木）
- ・協議事項等
  - ア 委員長、部会長、運営監視部会委員、苦情解決部会委員等の選任について
  - イ 平成 28 年度事業計画及び上半期の事業実施状況について

### (2) 運営監視部会による日常生活自立支援事業現地調査の実施

日常生活自立支援事業は、15 市町村社協を 3 か年で調査することとし、2 年目の 28 年度は次の 5 社協を対象に現地調査を実施した。

調査日	対象社協	利用者数	出席委員等
7 月 22 日（金）	入善町社協	10 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 26 日（火）	黒部市社協	24 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 28 日（木）	上市町社協	9 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 29 日（金）	小矢部市社協	32 人	委員 2 人 職員 2 人
8 月 2 日（火）	砺波市社協	48 人	委員 2 人 職員 2 人

利用者数は平成 28 年 3 月末現在

### (3) 運営監視部会の開催

- ・開催日 平成 28 年 9 月 21 日（水）
- ・協議事項
  - ア 日常生活自立支援事業実施状況について
  - イ 日常生活自立支援事業市町村社協現地調査結果について
  - ウ 日常生活自立支援事業市町村社協現地調査報告について

## 調査報告

### ① 事業の広報・周知について

市町村社協によって事業の利用状況に大きな差異がみられる。

事業を広く周知するため、地域のネットワークを活かした広報の充実を図り、住民ニーズに対応するよう依頼した。

### ② 利用者のモニタリングについて

モニタリングは利用者の状況を把握する基本的な事項であり、契約上、6か月ごとに実施することとなっている。調査が滞ることのないよう定期的の実施し、内容、日付、署名等の記録を適切に残して利用者の状況に応じて必要な援助計画の見直しを行うよう依頼した。

### ③ 専門員、生活支援員が活動しやすい仕組みづくりについて

利用者は複数の問題を抱えていることが多く、支援活動にあたってトラブルが生じやすいことから、専門員や生活支援員は悩みやストレスを抱えやすいので、事例を基にした研修の実施や関係機関との連携を密にするなど、活動しやすい仕組みづくりを進めるよう依頼した。

### ④ 口座の限度額について

通帳の口座残高が50万円を超えているケースがある。業務運営要領では利用者に多額の預貯金があるときは、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとしており、原則として残高の目安を最高50万円程度にとどめるよう依頼した。

### ⑤ 成年後見制度との関係について

成年後見制度への移行の際には、行政や関係機関との連携が不可欠である。特に親族の不在や財産侵害を受けているようなケースにおいては、市町村長申立が必要となることから、円滑に移行できるよう行政への働きかけを依頼した。

### ⑥ 専門員の適正配置と予算確保について

本事業の利用者は年々増加しており、複雑多様化する相談支援に対応するため、専門員の適正配置や予算の確保について県及び市町へ働きかけ、実効性のある体制の整備に努めるよう依頼した。

## (4) 苦情解決部会の開催

開催日	審議事項
第1回 4月21日(木)	・報告事項 苦情1件、相談2件
第2回 6月9日(木)	・報告事項 苦情3件

第3回 8月18日(木)	・報告事項 苦情6件、相談7件
第4回 10月20日(木)	・報告事項 苦情4件、相談3件
第5回 12月22日(木)	・報告事項 苦情4件、相談3件
第6回 2月23日(木)	・報告事項 苦情4件、相談4件

## 2 苦情受付状況

### (1) 苦情の内容

区分	職員の 接遇	サービスの 質や量	説明・ 情報提供	利用料	被害・ 損害	権利 侵害	その他	苦情計	相談計
高齢者	4	4	1	3			1	13	12
障害者	2	3		1		3		9	3
児 童									
その他									4
合計	6	7	1	4		3	1	22	19

### (2) 苦情申出人の状況

区 分	利用者		家 族		職 員		その他		合 計		
	苦 情	相 談									
高齢者	6	4	7	8					13	12	25
障害者	6	1	2	1	1			1	9	3	12
児 童											
その他		3		1						4	4
合 計	12	8	9	10	1			1	22	19	41

- ①苦情件数は前年度比で2件減少し、相談件数も1件減少した。
- ②障害者の苦情割合は4割と前年度並みであった。
- ③苦情内容では「職員の接遇」と「サービスの質や量」で約6割を占めた。

(3) 苦情概要・対応状況  
6項～13項

### 3 広報・啓発活動

- (1) 富山県社会福祉協議会ホームページ、広報誌「福祉とやま」に掲載し啓発・広報を行った。
- (2) 運営適正化委員会リーフレット、苦情解決の手引き、事業所掲示用ポスターを研修会や巡回訪問等で配布した。
- (3) 富山県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書を作成・配布した。

### 4 研修事業

(1) 福祉サービス苦情解決研修会の開催

- ・日時：平成28年11月28日(月) 13:30～16:00(高岡会場)  
平成28年11月29日(火) 9:30～12:00(富山会場)
- ・内容
  - 講演：「苦情解決の意義と目的  
～利用者本位サービスの実現に向けて～」
    - ・講師：日本女子大学人間社会学部社会福祉学科教授  
久田 則夫 氏
  - 事例発表 「サービス向上に向けたリスクマネジメントの  
取り組みについて」(高岡会場)
    - ・発表者：社会福祉法人たかおか万葉福祉会  
障害者支援施設かたかご苑 生活支援課課長補佐  
木本 伸太郎 氏
  - 事例発表 「要望を活用したサービス向上」(富山会場)
    - ・発表者：社会福祉法人大山保育会  
保育所型認定こども園 上滝保育園園長  
杉森 かおり 氏
- ・参加者：108人(高岡会場)、110人(富山会場)

(2) 研修会・会議への参加

- ① 運営適正化委員会事業研究協議会(東京)
  - ・開催日：平成28年7月15日(金)
  - ・参加者：事務局職員1人
- ② 運営適正化委員会相談員研修会(東京)
  - ・開催日：平成28年10月24日(月)～25日(火)
  - ・参加者：事務局職員1人

## 5 巡回訪問指導

福祉サービス事業新規参入法人を訪問し、苦情解決体制の整備（苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員設置）及び苦情対応等について助言、情報提供を行う。

- ・実施期間：平成 28 年 7 月 ～ 平成 28 年 8 月
- ・対象法人：福祉サービス事業新規参入法人 23 法人
- ・実施期間：平成 29 年 3 月
- ・対象法人：第三者委員未設置法人他 11 法人

## 6 調査・研究活動

苦情解決体制整備状況アンケートの実施

福祉サービス事業所における苦情解決体制の整備状況を把握し、今後の苦情解決事業の推進に資するため、アンケートを実施した。

- ・実施時期：平成 29 年 1 月～3 月実施
- ・対象数： 692 法人
- ・回答数： 510 法人
- ・調査内容

### ①苦情解決責任者の設置状況

苦情解決責任者	100%
苦情受付担当者	100%
第三者委員	70.3%

※苦情解決責任者及び苦情受付担当者の設置は 100%であった。

※第三者委員の設置率は 70.3%で、前年に比べ 0.3 ポイント増加した。

医療法人社団、株式会社・有限会社は、30%台にとどまっており、事業者の理解を広めていく必要がある。

### ②苦情があったのは 194 法人、件数は 1,256 件であった。

### ③苦情内容で最も多いのは「サービスの質や量」の 33.5%、次いで「職員の接遇」の 30.2%、「説明・情報提供」の 10.7%の順となっている。

## 07 苦情概要・対応状況

【高齢者】

番号	申出人	概要	対応	対応状況
No.1	家族 (匿名)	<p>父が通っているデイサービスで会わせたくない姉に事業者が勝手に面会させた。父を強引に連れ出そうとするためである。</p> <p>行政の介護保険担当課に問い合わせるも法令違反でないので指導は出来ないと言われた。</p>	助言 紹介	<p>ケアマネジャーと事業者と話し合いの場を持つとのことなので、なぜ姉と会わせたくないのか思いを伝えるよう助言。それでも事業者が対応を変えないようであれば他の事業所を探すことも考えなければならない。</p> <p>他の相談窓口として国民健康保険団体連合会があるので解決できなければ相談してみるよう伝える。</p>
No.2	家族 (匿名)	<p>ケアハウスに入所している父がデイサービスを利用しているので昼食を欠食しているが、母の施設と比べて返金額が100円少ない。</p>	事実 確認 助言	<p>返金額の内訳は食材費となっている。契約の際に書面で説明し了解してもらっている。</p> <p>行政に確認したところ、欠食した場合の返金額について決まったものはなく、事業者の裁量であることを伝える。</p> <p>申出人は了解する。</p>
No.3	家族	<p>契約書にはケアハウス退去後30日以内に預り金からハウスクリーニング代等を差し引いて返金するとなっているが2か月後と言われた。納得がいかない。</p>	事実 確認 助言	<p>利用者は光電話を利用しており、請求書が届くのが2か月後となっているのでそれに合わせて清算しようと考えていた。</p> <p>請求を早めて返金を早く出来ないかと話したところ、返金が1か月短縮された。</p>

番号	申出人	概要	対応	対応状況
No.4	家族 (匿名)	<p>家族の都合も聞かず施設職員が勝手に病院へ母親の受診予約をしたことに腹が立った。</p> <p>施設職員に苦情を言ってもよいか。それによって退所させられることはないか。</p>	助言	<p>病院へ連れて行くのは利用者の家族なので、家族と相談して受診の日時を決め予約するのが一般的である。今後このようなことがないように施設の苦情受付担当者に話されるよう勧める。</p> <p>万が一、不利益を被るようであれば、再度連絡されるよう伝える。</p> <p>申出人は了解する。</p>
No.5	本人	<p>調理の際に異物が入っていたり、おむつ替えをした手をよく洗わないで調理する等不備があり、事業者を変えたい。</p>	事実 確認 助言	<p>最近、気温が高い影響で妄想がひどくなっている。担当ヘルパーは申出人の特性を理解して、きちんとサービスを提供している。おむつ交換はしていない。</p> <p>苦情を事業者に伝えたことを話し、事業者を変えることについては別法人の担当ケアマネジャーと相談して決められた方がよいと話し了解を得る。</p>
No.6	家族 (匿名)	<p>事業者が家族の了承やケアマネジャーに連絡もせず、ショートステイの利用を延長していた。勝手に変更され、利用料を請求されたことに憤りを感じている。</p>	助言	<p>正式に申し出ただくと受付機関（市町村介護保険担当窓口、国保連、運適）は事業者に対して事情調査を行うこととなる。利用料の支払い、罰則については保険者である市町村介護保険担当課へ問い合わせられるよう伝えた。</p> <p>その後、申出人からはケアマネジャーを通して苦情を言い事業者は何度も謝罪に来たとのこと。</p> <p>申出人は了解した。</p>
No.7	本人	<p>ヘルパーが掃除機をかけていったが、全然ごみがとれていない。</p>	事実 確認 助言	<p>担当のケアマネジャーに連絡したところ、申出人は精神障害があり事実でない場合がある。まずはこちらに連絡するように伝えて欲しい。</p> <p>申出人に内容を伝えると了解した。</p>

番号	申出人	概要	対応	対応状況
No.8	本人	<p>ケアハウスの廊下、食堂の温度が低く寒いので、事業者に何度も上げるように言っているが改善されない。</p> <p>県の高齢福祉課に言っても変わらない。住まいの行政の担当課に電話したが担当者が不在であった。</p>	紹介	<p>運適の役割を説明する。施設への指導権限は市町村にあることから担当課へ連絡するよう伝えた。</p> <p>また、国保連でも苦情を受け付けている旨を伝え申出人は了解した。</p>
No.9	家族 (匿名)	<p>特養での夕食後、おばと会話中にさえぎるようにトイレに連れて行かれ10分間も待たされ腹立たしかった。</p> <p>車椅子の他の利用者がテーブルにつかまっている手を叩くように離させ部屋に移動する職員を見た。</p>	事実 確認 助言	<p>利用者からトイレに行きたいとの要望があり連れて行った。その際に少々時間がかかると申出人への説明が足りなかったかもしれない。今後は気を付けるように職員に指導した。</p> <p>テーブルにつかまっている利用者の手を叩いて離させた事実はない。手を添えて離す行為がそのように見えたのかもしれない。</p> <p>事業者へは利用者の娘に苦情の内容と対応について伝えてもらうよう要請し了解を得たので終結とする。</p>
No.10	本人	<p>トイレの介助をしてもらっていないのに、記録には介助したことになっていた。してもいないことを書かないで欲しい。</p>	事実 確認	<p>排泄介助の記録には「部分介助」と「見守り」の2種類があり、今回は「見守り」としている。明日申出人宅に行くので直接説明したい。</p> <p>申出人から連絡があったので、上記の内容を話し、確認してもらうよう伝えた。</p> <p>事業者から後日連絡があり、申出人は認知症状が出てきており、精神状態が不安定な日はトイレでもふらつきがあり、「見守り」が必要とのこと。</p>

番号	申出人	概要	対応	対応状況
No.11	本人	<p>エアコンのリモコンをヘルパーが隠して帰ってしまった。</p> <p>ヘルパーには、来てもらわなくてよいと伝えてもらいたい。</p> <p>事業者が不在だったので運適に連絡したとのこと。</p>	事実確認	<p>事業者に連絡したところ、先ほど、申出人から電話があり、担当ヘルパーに確認し、申出人が「リモコンは筆筒の上に置いて欲しい。」というので、そのようにして帰ってきたとのこと。申出人と事業者との間で確認が取れ、解決したとのことであった。</p>
No.12	家族	<p>母がケアハウスを退去した際の負担金が高く納得がいかない。</p>	助言	<p>トラブルの未然防止と円滑な解決のために、一般的なルール等を示したガイドラインを国土交通省住宅局が発行している「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」。これを見ると「自然的な劣化、損耗等（経年劣化）及び賃借人の通常使用により生ずる損耗については、賃貸人が負担すべき費用となる」と記されている。交渉にあたっては、かなりの説得材料になる。法律相談を予約しているとのことなのでガイドラインを持参して相談し、その後事業者と交渉されるよう勧めた。</p> <p>その後、申出人から合意したとの連絡があった。</p>
No.13	本人	<p>ケアハウスの職員が合鍵を使って部屋に入る。職員の対応が悪く、文句を言うと「出て行け。」と言われる。</p>	助言	<p>既に行政が介入していることから、担当課に連絡するように勧める。</p> <p>施設への指導権限は行政にある事。国保連も受け付けてくれることを説明すると申出人は了解した。</p>

【障害者】

番号	申出人	概要	対応	対応状況
No.14	家族 (匿名)	子が入所している施設で夜間にコールを鳴らしても反応がない。宿直人にトイレトパーパーを要求したところ、投げつけられ、背中を叩かれた。作業中に蹴るなど、暴力をふるう職員がいる。	助言 伝達	事業者伝えておくこと、今後も改善されないようなら再度連絡するように話す。 虐待が疑われるので行政に連絡して調査してもらうよう要請した。
No.15	本人	作業中は暑いので保冷剤を入れて首に巻いて作業している。保冷剤の個数を減らして冷凍庫のスペースを空けてもらいたいと言われたが困る。	事実 確認	事業者からは、申出人が保冷剤を必要以上に入れており他の利用者が利用できないようになっているため、必要数だけ入れるように、また共用なので洗って清潔にしてから冷凍庫に入れるようルールを決めて、落ち着いている時に話して聞かせるとのことであった。 後日、申出人からルールを守り冷凍庫を使用することで了解したと連絡がある。
No.16	本人	相談支援専門員が上から目線で話す等、自分に対する対応が不愉快である。モニタリングをする新人職員を替えて欲しいと要望したが対応が遅すぎる。改善してもらうよう話してもらいたい。	事実 確認	すぐに対応しなかったのは反省している。申出人は精神障害者で対応が難しいところもあり、行政の保健師も関わっている。 事業者から気を付けて対応していきたいと改善することを確認し申出人に伝えたところ了解した。

番号	申出人	概要	対応	対応状況
No.17	家族	身体障害者グループホームを退所する際にトイレ建具修理代が請求され、敷金が返ってこなかった。トイレは誰もが使うもので、十分な説明もされず、一方的に娘のせいにして請求されるのは納得がいかない。	事実確認	事業者からは申出人に十分な説明をしておらず、トイレの修理代については請求しないことになった。 申出人にはその他の諸経費を差し引いた金額を現金書留で返金することになった。 申出人からは後日、受け取ったことを確認し了解を得た。
No.18	本人	就労継続支援事業所で金銭トラブルが多いので事業所を辞めたいが、なかなか辞めさせてもらえない。また旅行の積立金と未払いの工賃を支払って欲しい。	事実確認	申出人は精神障害の影響で言うことが変わる。要望は了解した。 申出人に連絡し了解を得た。
No.19	本人	就労継続支援事業所で嫌がらせを受け働きにくくなっている。事業者との間に入って改善してもらいたい。	事実確認 助言	申出人は精神障害、知的障害があり、過敏な反応を示すところがある。 サービス管理責任者が訴えの対象者と申出人と個別に話し合い、申出人には対象者と距離を置くように助言してもらった。 申出人からはある程度改善された。更に改善されるように管理責任者と相談していくとのこと。

番号	申出人	概要	対応	対応状況
No.20	本人 (匿名)	<p>地域活動支援センターを利用して1週間ほどで職員等への言葉遣いが悪いとの理由で「出て行け。」と言われ腹が立ち壁を足蹴りし「警察を呼びますよ。」と言われ心が傷ついた。</p> <p>行政に相談したが治療に専念するように言われた。事業者を指導して欲しい。</p>	事実 確認	<p>指導は行政しかできないこと。事実であれば改善の要請は出来ると話す。</p> <p>事業者からは、ある職員と面談することになっていたが、急な用事で来られなくなり、申出人に連絡したが繋がらず、来所した。それに腹を立て、なぜ職員の年齢を教えないのかと迫り、プライベートなことは言わないことにしていると説明すると「言えよ。」と怒鳴り、壁を足蹴りした。その際に「物を壊すようなことがあれば警察を呼ぶこともありますよ。」とは言った。「出て行け。」とは言っていない。</p> <p>申出人は執拗に職員の年齢を知りたがろうとしていた。</p>
No.21	本人	<p>事業者の勝手な都合で在宅サービスに来てもらえなくなった。他の事業者を探して欲しいと伝えてあるが、探してくれない</p>	事実 確認 助言	<p>スタッフと申出人との折り合いが悪く、別のスタッフを送ったところ、些細なことで警察を呼ばれることとなり、スタッフは退職したいと言ってきた。過去にケアマネジャーがいたが、気に入らないと言う理由で断ってしまった。セルフプランを立てているが、サービス提供には無理があり、事業者が見直しをしましよと言っても妥協しない。</p> <p>行政の担当課にも連絡したところ、内容は聞いている。申出人が事業者のプランを受け入れてくれないことにはどうしようもないとのこと。</p> <p>既に行政が相談を受けて、話し合いによる解決を勧めており、当委員会では介入できないことを話し終了とした。</p>

番号	申出人	概要	対応	対応状況
No.22	職員 (匿名)	<p>就労継続支援A型事業所で非常に悪質な運営を行っている。</p> <p>①日常的にサービス残業が行われている。</p> <p>②毎日カウ出張をさせている。</p> <p>③強制的に休憩扱いにする。</p> <p>④会社のホームページと業務内容が違う。</p> <p>⑤精神障害者を罵倒している。</p> <p>どのように行動すればよいかメールで連絡がある。</p>	紹介 伝達	<p>労働基準法違反、補助金不正受給、障害者虐待が疑われるため、これらを総合的に相談できる富山労働局 雇用環境・均等室に相談されるよう返信した。</p> <p>また、県障害福祉課へも情報提供した。</p>

## 8 苦情解決体制整備状況アンケートの概要

### 1 調査の概要

#### (1) 目的

富山県における福祉サービス実施法人等の苦情解決体制の整備状況（傾向）を把握し、今後の苦情解決事業の推進に資する。

#### (2) アンケート対象法人

法人の区分	対象事業所
社会福祉法人	特別養護老人ホーム、保育所、その他の事業所
行政	保育所、その他の事業所
その他の民間法人（医療法人 社団・民間企業・NPO等）	訪問介護事業所、デイサービスセンター等

#### (3) 調査の時期及び方法

平成29年1月に、上記の692法人に本会から直接調査票を送付し、平成29年1月1日現在のデータを記入してもらったところ、510法人から回答を得た。（回答率73.7%）

### 2 結果の概要

#### (1) 苦情解決責任者について

設置率は100%である。

#### (2) 苦情受付担当者について

設置率は100%である。

#### (3) 第三者委員について

第三者委員については、回答事業所の内「設置済み」が70.3%であった。

また、法人単位で設置している事業所が設置事業所のうち81.1%、事業所単位で設置しているところは18.9%となっている。

##### ①第三者委員の職業・役職について

第三者委員の職業・役職で最も多いのは、「民生委員児童委員」で23.3%、次いで「監事又は調査役」が18.0%、「評議員」が14.9%となっている。

## ②第三者委員の活動について

第三者委員の活動について最も多いものは「担当者からの苦情報告・聞き取り」が30.3%、次いで「施設・事業者への助言」が28.4%、「苦情申出人への助言」が10.6%の順になっている。

## ③第三者委員の報告について

事業者に苦情があった場合、第三者委員への報告については、「その他」38.1%を除いて最も多かったのが「直ちに」で26.3%、次いで「特に報告なし」が15.2%であった。

## ④第三者委員未設置の理由

第三者委員が未設置の理由として最も多かったのは「施設・事業所内で対応できる」の50.9%、次いで、「適切な人材がない」15.5%、「役割が不明確」15.1%、「経費がかかる」8.9%と続いた。

## (4) 苦情解決規程や要綱等の作成について

苦情解決に関する規程・要綱などを作成している事業所は、91.0%であった。

作成している種別が最も多いのは「マニュアル」の39.9%で、次いで「規程」の33.6%、「要綱」の22.8%の順になっている。

## (5) 苦情解決の仕組み等の利用者への周知方法について

苦情解決の仕組みの周知方法で最も多いのは「重要事項説明書や契約書への記載」で41.7%、次いで「事業所内の掲示板張り出し」が35.9%、「利用者や家族の集まりでの説明」が8.7%の順になっている。

## (6) 苦情の概要

要望や意見のあった法人数は192か所、件数は1,202件、苦情のあった法人数は194か所、件数は1,256件であった。

### ①苦情の申出人について

苦情申出人の内訳で最も多いのは、「利用者の家族（保護者）」が57.3%、次いで「利用者本人」の30.1%である。

### ②苦情の内容について

苦情内容で最も多いのは「サービスの質や量」の33.5%、次いで「職員の接遇」の30.2%、「説明・情報提供」の10.7%の順となっている。

### ③苦情解決の方法について

苦情解決の方法としては「責任者・担当者と申出人との話し合いによるもの」が86.6%を占め、第三者委員の介入した件数は1件にとどまっている。

### ④苦情解決経過・結果の内容の活用方法について

解決に向けての経過・活用方法については、「記録の保存」が31.5%、次いで「職員への定期的な周知」が28.0%、「職員研修への活用」が16.0%となっている。

Q1 苦情解決責任者の設置状況

	設置済み	%	未設置	%	合計
社会福祉法人	771	100.0	0	0.0	771
行政	153	100.0	0	0.0	153
医療法人社団	112	100.0	0	0.0	112
株式会社・有限会社	408	100.0	0	0.0	408
NPO法人	128	100.0	0	0.0	128
その他	75	100.0	0	0.0	75
合計	1,647	100.0	0	0.0	1,647

苦情解決責任者の設置率は、昨年に引き続き100%であった。

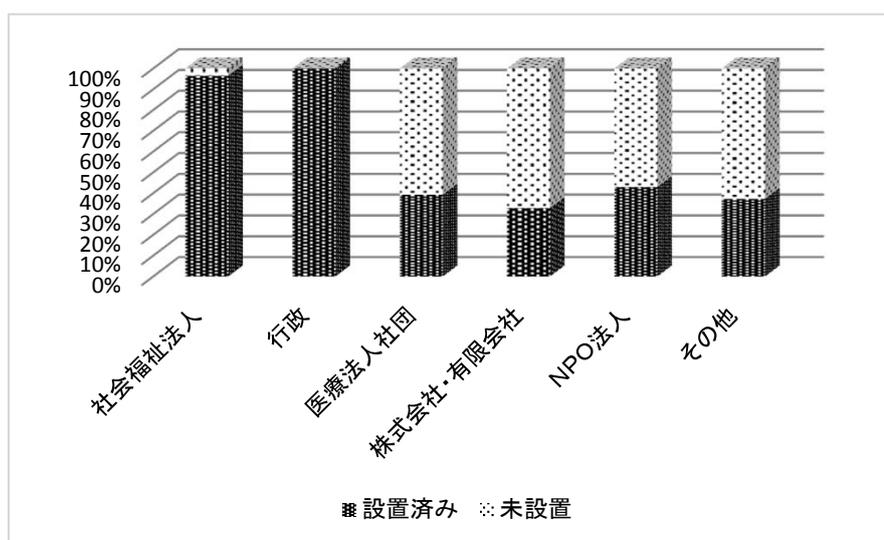
Q2 苦情受付担当者の設置状況

	設置済み	%	未設置	%	合計
社会福祉法人	771	100.0	0	0.0	771
行政	153	100.0	0	0.0	153
医療法人社団	112	100.0	0	0.0	112
株式会社・有限会社	408	100.0	0	0.0	408
NPO法人	128	100.0	0	0.0	128
その他	75	100.0	0	0.0	75
合計	1,647	100.0	0	0.0	1,647

苦情受付担当者の設置率は、昨年に引き続き100%であった。

Q3 第三者委員の設置状況

	設置済み	%	未設置	%	合計
社会福祉法人	744	96.5	27	3.5	771
行政	153	100.0	0	0.0	153
医療法人社団	44	39.3	68	60.7	112
株式会社・有限会社	134	32.8	274	67.2	408
NPO法人	55	43.0	73	57.0	128
その他	28	37.3	47	62.7	75
合計	1,158	70.3	489	29.7	1,647



第三者委員の設置に関しては、回答事業所のうち「設置済み」が70.3%であり、昨年より0.3ポイント増加した。

一方、「未設置」は、医療法人社団で60.7%、株式会社・有限会社で67.2%となっており、設置が進んでいない現状がうかがえる。

●設置単位

	法人単位で設置	%	事業所単位で設置	%	合計
社会福祉法人	676	90.9	68	9.1	744
行政	72	47.1	81	52.9	153
医療法人社団	44	100.0	0	0.0	44
株式会社・有限会社	88	65.7	46	34.3	134
NPO法人	47	85.5	8	14.5	55
その他	12	42.9	16	57.1	28
合計	939	81.1	219	18.9	1,158

「設置済み」と回答した事業所のうち、「法人単位」で第三者委員を設置しているのは81.1%で、「事業所単位」で設置しているのは18.9%であった。

Q3-1 第三者委員の職業・役職（複数回答）

	民生委員・ 児童委員	%	自治会長	%	評議員	%
社会福祉法人	111	23.2	13	2.7	89	18.6
行政	13	44.8	3	10.3	2	6.9
医療法人社団	1	10.0	2	20.0	1	10.0
株式会社・有限会社	22	24.2	12	13.2	4	4.4
NPO法人	6	16.7	1	2.8	0	0.0
その他	5	15.2	3	9.1	5	15.2
合計	158	23.3	34	5.0	101	14.9

	監事・ 調査役	%	弁護士・ 司法書士	%	保護司	%
社会福祉法人	108	22.6	6	1.3	5	1.0
行政	0	0.0	1	3.4	1	3.4
医療法人社団	0	0.0	4	40.0	0	0.0
株式会社・有限会社	5	5.5	7	7.7	0	0.0
NPO法人	7	19.4	0	0.0	1	2.8
その他	2	6.1	1	3.0	1	3.0
合計	122	18.0	19	2.8	8	1.2

	その他	%	合計
社会福祉法人	146	30.5	478
行政	9	31.0	29
医療法人社団	2	20.0	10
株式会社・有限会社	41	45.1	91
NPO法人	21	58.3	36
その他	16	48.5	33
合計	235	34.7	677

※設置法人数314法人

第三者委員の職業・役職で最も多いのは、民生委員・児童委員で23.3%、次いで監事又は調査役が18.0%、評議員が14.9%となっている。

その他の職業・役職は、医師、社会保険労務士、社会福祉士、人権擁護委員、学識経験者、地区社会福祉協議会役員等であった。

Q3-2 第三者委員の活動(複数回答)

	担当者からの 苦情報告 聞き取り	%	苦情受付 窓口	%	定期的に施設・事業所 訪問、相談	%
社会福祉法人	113	30.8	28	7.6	14	3.8
行政	12	27.9	4	9.3	0	0.0
医療法人社団	5	50.0	0	0.0	0	0.0
株式会社・有限会社	29	29.0	5	5.0	4	4.0
NPO法人	16	30.2	5	9.4	2	3.8
その他	17	28.3	4	6.7	1	1.7
合計	192	30.3	46	7.3	21	3.3

	利用者・家 族の懇談会 参加	%	苦情申出人 への助言	%	施設・事業 者への助言	%
社会福祉法人	7	1.9	36	9.8	109	29.7
行政	0	0.0	6	14.0	10	23.3
医療法人社団	0	0.0	0	0.0	2	20.0
株式会社・有限会社	10	10.0	8	8.0	36	36.0
NPO法人	4	7.6	4	7.6	13	24.5
その他	2	3.3	13	21.7	10	16.7
合計	23	3.6	67	10.6	180	28.4

	苦情申出人 と施設・事 業者との話 し合いの立 会い	%	その他	%	合計
社会福祉法人	37	10.1	23	6.3	367
行政	9	20.9	2	4.7	43
医療法人社団	0	0.0	3	30.0	10
株式会社・有限会社	2	2.0	6	6.0	100
NPO法人	3	5.7	6	11.3	53
その他	8	13.3	5	8.3	60
合計	59	9.3	45	7.1	633

※設置法人数314法人

第三者委員の活動について最も多いのは「担当者からの苦情報告・聞き取り」で30.3%、次いで「施設・事業者への助言」が28.4%となっている。

また、「苦情申出人への助言」が10.6%、「苦情申出人と施設・事業者との話し合いの立会い」が9.3%となっており、直接申出人と接する機会があることがうかがえる。

「その他」は7.1%で、苦情が無いので活動してもらったことが無いという趣旨の回答が多かった。

Q3-3 第三者委員への報告期間(複数回答)

	直ちに	%	2週間以内	%	1カ月以内	%
社会福祉法人	37	19.8	15	8.0	14	7.5
行政	5	2.7	1	0.5	0	0.0
医療法人社団	1	0.5	0	0.0	0	0.0
株式会社・有限会社	23	12.3	4	2.1	5	2.7
NPO法人	8	4.3	1	0.5	4	2.1
その他	11	5.9	1	0.5	0	0.0
合計	85	26.3	22	6.8	23	7.1

	3か月以上	%	特に報告なし	%	その他	%
社会福祉法人	14	7.5	29	15.5	78	41.7
行政	2	1.1	0	0.0	8	4.3
医療法人社団	1	0.5	4	2.1	1	0.5
株式会社・有限会社	3	1.6	11	5.9	20	10.7
NPO法人	1	0.5	3	1.6	8	4.3
その他	0	0.0	2	1.1	8	4.3
合計	21	6.5	49	15.2	123	38.1

	合計
社会福祉法人	187
行政	16
医療法人社団	7
株式会社・有限会社	66
NPO法人	25
その他	22
合計	323

施設・事業者に苦情があった場合、第三者委員への報告については、「その他」38.1%を除いて最も多かったのが「直ちに」で26.3%、次いで「特に報告なし」が15.2%であった。

「特に報告なし」の回答には、「今までに苦情がない」というコメントが多かった。

「その他」の報告方法には、「委員会等に併せて」を含む「年1回」という意見や、「苦情の内容によって報告するかどうかを判断」という趣旨の意見が多かった。

Q3-4 第三者委員が未設置の理由(複数回答)

	適切な人材 がない	%	施設・事業 所内で対応 できる	%	役割が 不明確	%
社会福祉法人	3	27.3	5	45.5	2	18.2
行政	0	0.0	0	0.0	0	0.0
医療法人社団	1	4.2	20	83.3	2	8.3
株式会社・有限会社	24	15.3	75	47.8	22	14.0
NPO法人	9	18.8	25	52.1	10	20.8
その他	5	16.1	13	41.9	5	16.1
合計	42	15.5	138	50.9	41	15.1

	経費がかか る	%	その他	%	合計
社会福祉法人	1	9.1	0	0.0	11
行政	0	0.0	0	0.0	0
医療法人社団	0	0.0	1	4.2	24
株式会社・有限会社	18	11.5	18	11.5	157
NPO法人	2	4.2	2	4.2	48
その他	3	9.7	5	16.1	31
合計	24	8.9	26	9.6	271

※未設置法人数196法人

第三者委員が未設置の理由として最も多かったのは「施設・事業所内で対応できる」の50.9%、次いで、「適切な人材がない」15.5%、「役割が不明確」15.1%、「経費がかかる」8.9%と続いた。

Q4 苦情解決に関する規程や要綱の作成について

	作成している	%	作成していない	%	合計
社会福祉法人	176	96.2	7	3.8	183
行政	13	92.9	1	7.1	14
医療法人社団	28	93.3	2	6.7	30
株式会社・有限会社	148	87.1	22	12.9	170
NPO法人	52	89.7	6	10.3	58
その他	38	84.4	7	15.6	45
合計	455	91.0	45	9.0	500

※法人数510件

※無回答10法人

●作成している場合の内容(複数回答)

	規程	%	要綱	%	マニュアル	%
社会福祉法人	80	35.4	75	33.2	68	30.1
行政	3	16.7	8	44.4	4	22.2
医療法人社団	11	28.9	9	23.7	16	42.1
株式会社・有限会社	50	29.1	17	9.9	97	56.4
NPO法人	20	35.7	8	14.3	24	42.9
その他	23	48.9	10	21.3	13	27.7
合計	187	33.6	127	22.8	222	39.9

	その他	%	合計
社会福祉法人	3	1.3	226
行政	3	16.7	18
医療法人社団	2	5.3	38
株式会社・有限会社	8	4.7	172
NPO法人	4	7.1	56
その他	1	2.1	47
合計	21	3.8	557

苦情解決事業に関する規程・要綱などを作成している施設・事業所は91.0%であった。  
作成している種別が最も多いのは「マニュアル」の39.9%で、次いで「規程」の33.6%、「要綱」の22.8%の順になっている。

Q5 苦情解決の仕組みの周知方法(複数回答)

	事業所内の 掲示板 張り出し	%	広報誌等 掲載	%	チラシ作成	%
社会福祉法人	158	39.2	18	4.5	12	3.0
行政	13	46.4	0	0.0	1	3.6
医療法人社団	20	40.8	1	2.0	0	0.0
株式会社・有限会社	80	31.0	1	0.4	2	0.8
NPO法人	31	32.3	1	1.0	1	1.0
その他	20	32.3	0	0.0	0	0.0
合計	322	35.9	21	2.3	16	1.8

	ホームペー ジへの掲載	%	利用者や家 族の集まり での説明	%	パンフレット 作成	%
社会福祉法人	38	9.4	37	9.2	2	0.5
行政	0	0.0	5	17.9	0	0.0
医療法人社団	3	6.1	1	2.0	0	0.0
株式会社・有限会社	1	0.4	22	8.5	3	1.2
NPO法人	1	1.0	10	10.4	2	2.1
その他	3	4.8	3	4.8	0	0.0
合計	46	5.1	78	8.7	7	0.8

	重要事項説 明書や契約 書への記載	%	その他	%	合計
社会福祉法人	128	31.8	10	2.5	403
行政	6	21.4	3	10.7	28
医療法人社団	20	40.8	4	8.2	49
株式会社・有限会社	144	55.8	5	1.9	258
NPO法人	48	50.0	2	2.1	96
その他	28	45.2	8	12.9	62
合計	374	41.7	32	3.6	896

※法人数510件

苦情解決の仕組みの周知方法で最も多いのは「重要事項説明書や契約書への記載」で41.7%、次いで「事業所内の掲示板張り出し」が35.9%、「利用者や家族の集まりでの説明」が8.7%の順になっている。しかし、いずれも低い数値であり、苦情解決の仕組みが利用者やその家族に広く周知されるよう働きかけていく必要がある。

Q6 平成28年4月1日から平成28年12月31日までの要望や意見、苦情の有無及び件数

	要望・意見		苦情	
	有	件数	有	件数
社会福祉法人	83	559	90	869
行政	6	39	7	46
医療法人社団	17	70	18	103
株式会社・有限会社	58	369	53	159
NPO法人	19	150	16	63
その他	9	15	10	16
合計	192	1,202	194	1,256

※法人数510件

要望・意見のあった法人数は192か所、件数は1,202件、苦情のあった法人数は194か所、件数は1,256件であった。

Q6-1 苦情申出人の内訳

	利用者 本人	%	利用者の家 族(保護 者)	%	代理人	%
	社会福祉法人	270	31.1	469	54.0	5
行政	5	10.9	40	87.0	0	0.0
医療法人社団	37	35.9	56	54.4	4	3.9
株式会社・有限会社	48	30.2	98	61.6	8	5.0
NPO法人	14	22.2	47	74.6	0	0.0
その他	4	25.0	10	62.5	0	0.0
合計	378	30.1	720	57.3	17	1.4

	民生委員 児童委員	%	その他	%	合計
	社会福祉法人	0	0.0	125	14.4
行政	0	0.0	1	2.2	46
医療法人社団	0	0.0	6	5.8	103
株式会社・有限会社	2	1.3	3	1.9	159
NPO法人	0	0.0	2	3.2	63
その他	0	0.0	2	12.5	16
合計	2	0.2	139	11.1	1,256

苦情申出人の内訳で最も多いのは、「利用者の家族(保護者)」が57.3%、次いで「利用者本人」の30.1%である。

「その他」の回答には、ケアマネジャー、近隣住民などがある。

Q6-2 苦情内容の内訳

	職員の接遇	%	サービスの質や量	%	説明・情報提供	%
社会福祉法人	228	26.2	310	35.7	101	11.6
行政	33	71.7	2	3.0	7	15.2
医療法人社団	49	47.6	38	36.9	5	4.9
株式会社・有限会社	45	28.3	47	29.6	12	7.5
NPO法人	18	28.6	20	31.7	10	15.9
その他	6	37.5	4	25.0	0	0.0
合計	379	30.2	421	33.5	135	10.7

	利用料	%	被害・損害	%	権利侵害	%
社会福祉法人	13	1.5	63	7.2	5	0.6
行政	0	0.0	2	4.3	0	0.0
医療法人社団	2	1.9	1	1.0	3	2.9
株式会社・有限会社	13	8.2	11	6.9	0	0.0
NPO法人	3	4.8	1	1.6	0	0.0
その他	0	0.0	1	6.3	1	6.3
合計	31	2.5	79	6.3	9	0.7

	その他	%	合計
社会福祉法人	149	17.1	869
行政	2	4.3	46
医療法人社団	5	4.9	103
株式会社・有限会社	31	19.5	159
NPO法人	11	17.5	63
その他	4	25.0	16
合計	202	16.1	1,256

苦情内容で最も多いのは「サービスの質や量」の33.5%、次いで「職員の接遇」の30.2%、「説明・情報提供」の10.7%の順となっている。

「その他」の内訳は、駐車場の利用の仕方や利用者間のトラブルに関するものが多く上がった。

Q6-3 苦情解決の方法

	責任者・担当者 と申出人との 話し合い	%	第三者委員 の介入	%	現在も継続 中	%
社会福祉法人	745	85.7	1	0.1	8	0.9
行政	35	76.1	0	0.0	0	0.0
医療法人社団	92	89.3	0	0.0	3	2.9
株式会社・有限会社	148	93.1	0	0.0	2	1.3
NPO法人	59	93.7	0	0.0	1	1.6
その他	9	56.3	0	0.0	4	25.0
合計	1,088	86.6	1	0.1	18	1.4

	その他	%	合計
社会福祉法人	115	13.2	869
行政	11	23.9	46
医療法人社団	8	7.8	103
株式会社・有限会社	9	5.7	159
NPO法人	3	4.8	63
その他	3	18.8	16
合計	149	11.9	1,256

苦情解決の方法としては「責任者・担当者と申出人との話し合いによるもの」が86.6%を占め、ほぼこの段階で解決されており、第三者委員の介入事例は1件にとどまっている。

Q6-4 解決に向けて経過・結果内容の活用方法(複数回答)

	記録と 保存	%	第三者委員 への定期的 な報告	%	職員への 定期的な 通知	%
社会福祉法人	123	30.0	55	13.4	98	23.9
行政	9	31.0	3	10.3	8	27.6
医療法人社団	18	33.3	2	3.7	17	31.5
株式会社・有限会社	71	35.0	3	1.5	66	32.5
NPO法人	21	29.2	6	8.3	26	36.1
その他	10	32.3	1	3.2	9	29.0
合計	252	31.5	70	8.8	224	28.0

	職員研修へ の活用	%	施設内の掲 示板等での 公表	%	広報誌等 での公表	%
社会福祉法人	62	15.1	23	5.6	19	4.6
行政	5	17.2	2	6.9	0	0.0
医療法人社団	9	16.7	7	13.0	0	0.0
株式会社・有限会社	36	17.7	7	3.4	0	0.0
NPO法人	10	13.9	3	4.2	1	1.4
その他	6	19.4	1	3.2	1	3.2
合計	128	16.0	43	5.4	21	2.6

	利用者・保護 者会(家族) での報告	%	その他	%	合計
社会福祉法人	21	5.1	9	2.2	410
行政	2	6.9	0	0.0	29
医療法人社団	1	1.9	0	0.0	54
株式会社・有限会社	12	5.9	8	3.9	203
NPO法人	4	5.6	1	1.4	72
その他	2	6.5	1	3.2	31
合計	42	5.3	19	2.4	799

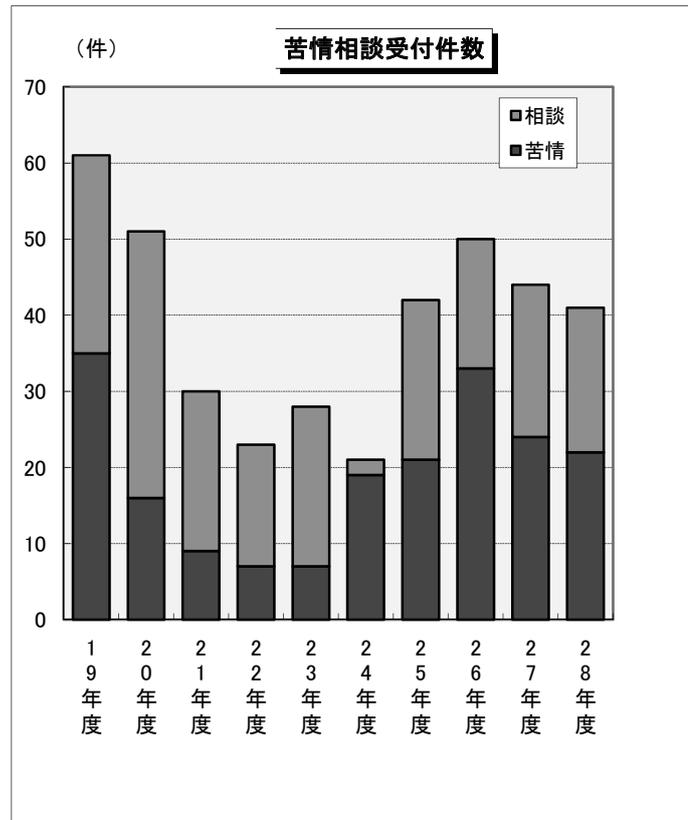
※法人数510件

解決に向けての経過・活用方法については、「記録の保存」が31.5%、次いで「職員への定期的な周知」が28.0%、「職員研修への活用」が16.0%の順になっている。

## 9 富山県福祉サービス運営適正化委員会苦情受付・対応状況（過去10年）

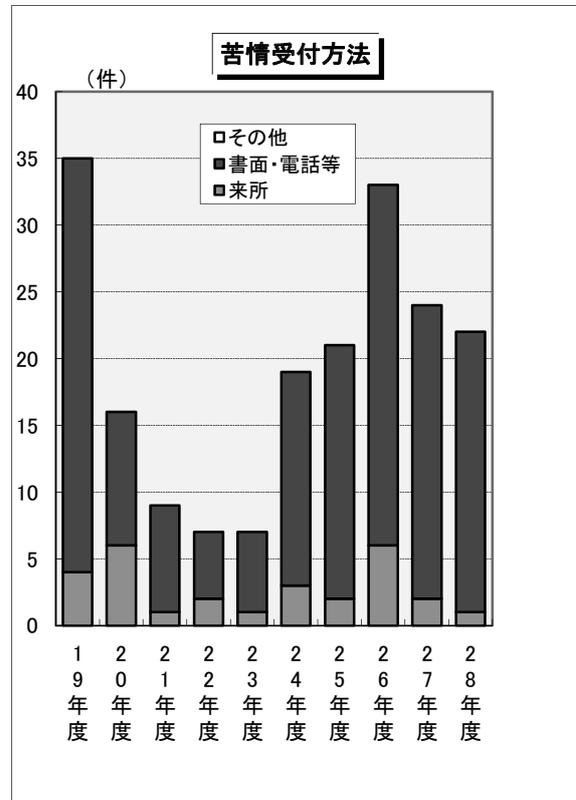
### （1）苦情・相談受付件数

	苦情	相談	合計
19年度	35	26	61
20年度	16	35	51
21年度	9	21	30
22年度	7	16	23
23年度	7	21	28
24年度	19	2	21
25年度	21	21	42
26年度	33	17	50
27年度	24	20	44
28年度	22	19	41



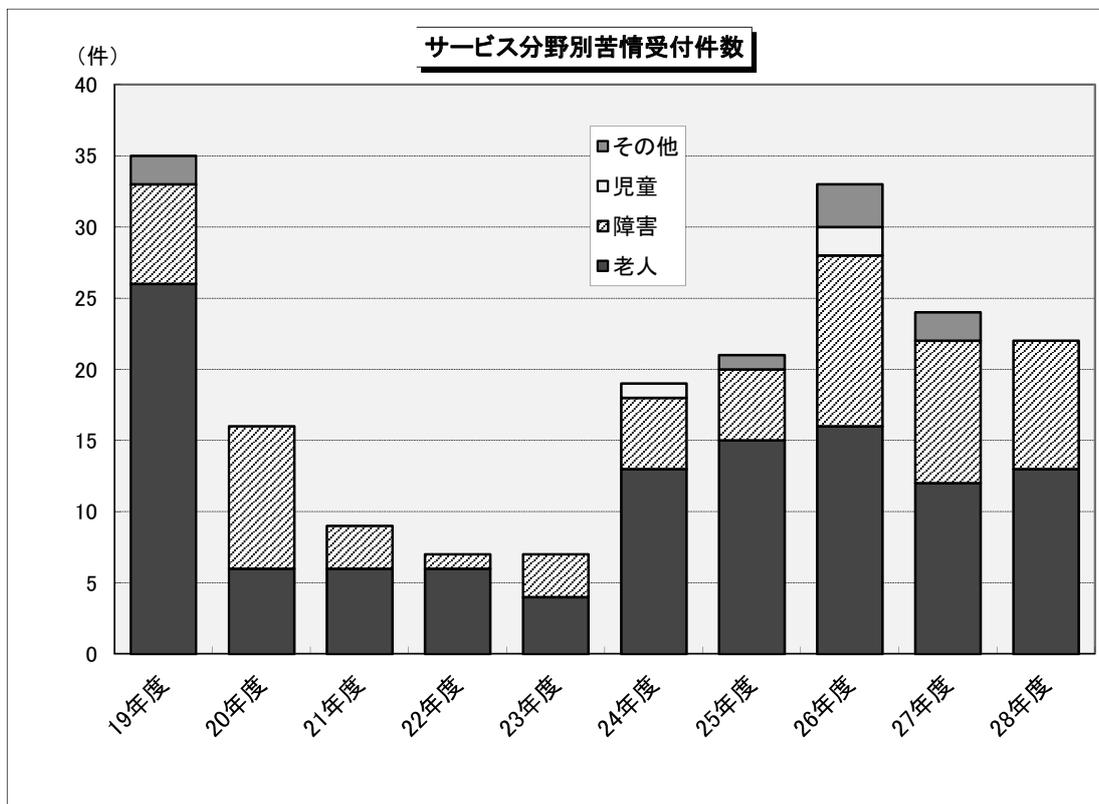
### （2）苦情の受付方法

	受付方法			総計
	来所	書面・電話等	その他	合計
19年度	4	31	0	35
20年度	6	10	0	16
21年度	1	8	0	9
22年度	2	5	0	7
23年度	1	6	0	7
24年度	3	16	0	19
25年度	2	19	0	21
26年度	6	27	0	33
27年度	2	22	0	24
28年度	1	21	0	22



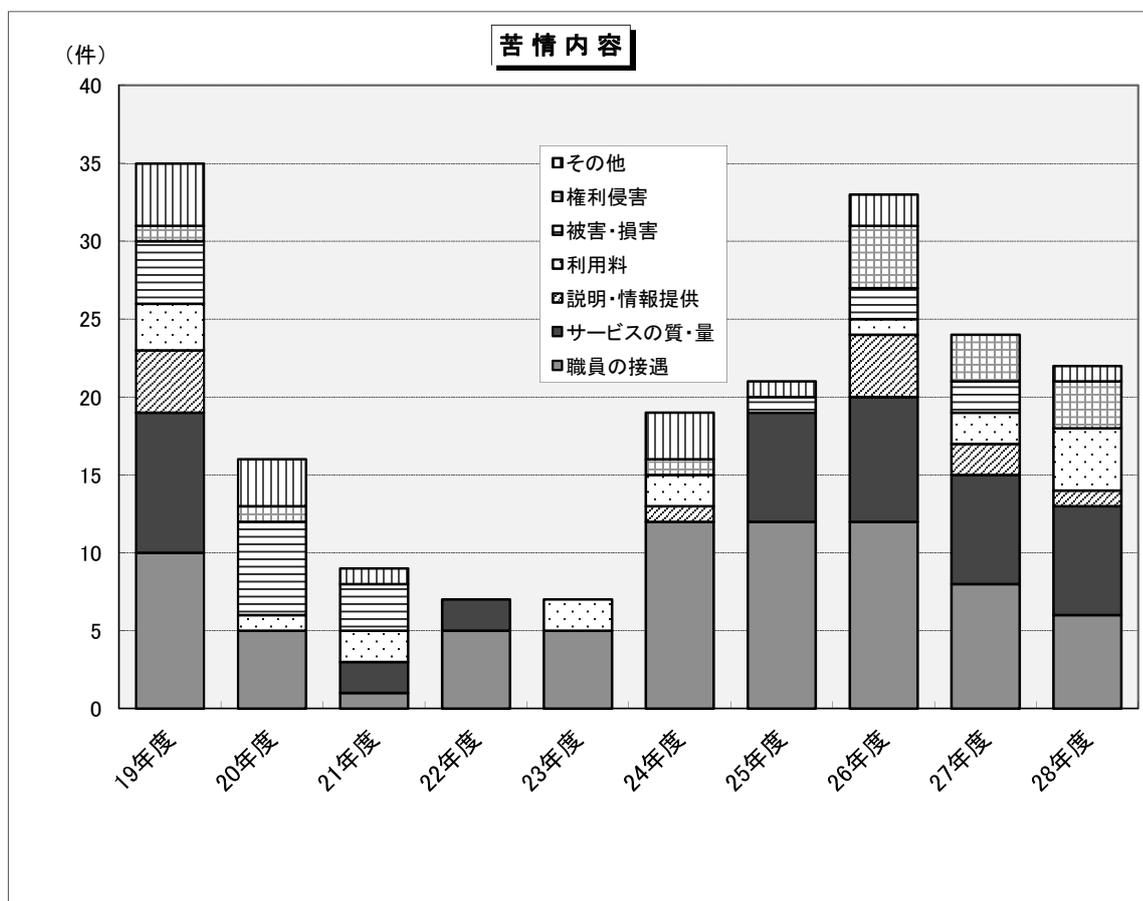
(3) サービス分野別苦情受付件数

	老人	障害	児童	その他	合計
19年度	26	7	0	2	35
20年度	6	10	0	0	16
21年度	6	3	0	0	9
22年度	6	1	0	0	7
23年度	4	3	0	0	7
24年度	13	5	1	0	19
25年度	15	5	0	1	21
26年度	16	12	2	3	33
27年度	12	10	0	2	24
28年度	13	9	0	0	22



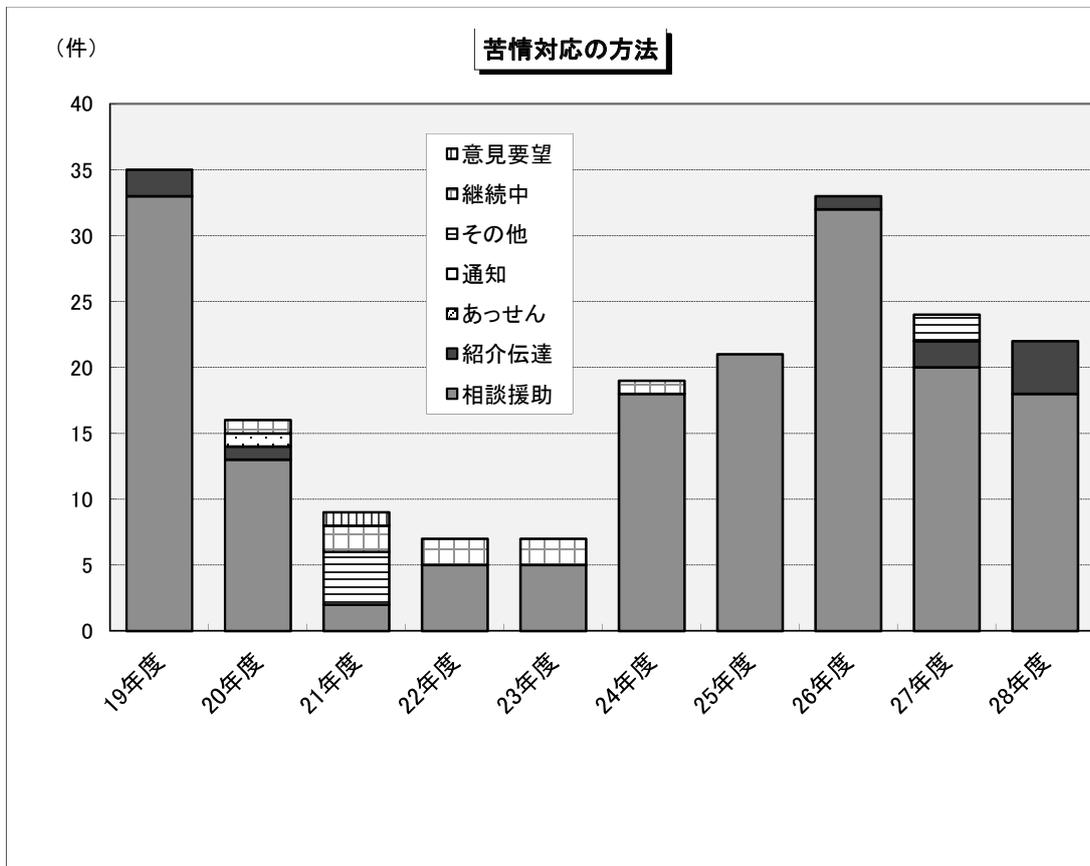
#### (4) 苦情内容

	職員の接遇	サービスの質・量	説明・情報提供	利用料	被害・損害	権利侵害	その他	合計
19年度	10	9	4	3	4	1	4	35
20年度	5	0	0	1	6	1	3	16
21年度	1	2	0	2	3	0	1	9
22年度	5	2	0	0	0	0	0	7
23年度	5	0	0	2	0	0	0	7
24年度	12	0	1	2	0	1	3	19
25年度	12	7	0	0	1	0	1	21
26年度	12	8	4	1	2	4	2	33
27年度	8	7	2	2	2	3	0	24
28年度	6	7	1	4	0	3	1	22



(5) 苦情対応の方法

	相談援助	紹介伝達	あっせん	通知	その他	継続中	意見要望	合計
19年度	33	2	0	0	0	0	0	35
20年度	13	1	0	1	0	1	0	16
21年度	2	0	0	0	4	2	1	9
22年度	5	0	0	0	0	2	0	7
23年度	5	0	0	0	0	2	0	7
24年度	18	0	0	0	0	1	0	19
25年度	21	0	0	0	0	0	0	21
26年度	32	1	0	0	0	0	0	33
27年度	20	2	0	0	2	0	0	24
28年度	18	4	0	0	0	0	0	22



## 10 富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿

任期：平成28年10月1日～平成30年9月30日

分野	氏名	運営 監視 部会	苦情 解決 部会	役職名
①社会福祉に関し 学識を有する者				
ア. 公益代表	柴田 稔	委員長職務代理者 部会長 ○		一般社団法人富山県社会福祉士会 会長
	砂子 良治	○	○	富山県民生委員児童委員協議会理事 地域福祉推進委員会委員長
	山本 なつみ		○	前富山県障害者スポーツ協会 事務局長
	宮田 伸朗		委員長 部会長 ○	学校法人富山国際学園 富山短期大学学長
イ. 福祉サービスの 利用援助事業の 対象者を支援 する団体の代表	細川 瑞子	○		一般社団法人富山県手をつなぐ育 成会理事
	中島 禮子	○		公益社団法人認知症の人と家族の 会富山県支部副代表
ウ. 福祉サービスの 提供者を代表 する者	水上 正宏	○		前富山県老人福祉施設協議会副会長 特別養護老人ホームにながわ光風苑 施設長
	岸谷 茂	○		富山県知的障害者福祉協会副会長
②法律に関し学識 経験を有する者	西川 浩夫	○	部会長職務代理者 ○	富山県弁護士会 高齢者・障害者の権利擁護センタ ー委員会幹事
	森田 俊彦	部会長職務代理者 ○		富山県司法書士会 公益社団法人成年後見センター・リー ガルサポート富山県支部支部長
	四月朔日丈範	○		日本公認会計士協会北陸会 富山県部会部会長
③医療に関し学識 経験を有する者	木戸 日出喜	○		富山県精神科医会会長
	小関 支郎		○	公益社団法人富山県医師会 副会長
合計		10	5	

## 11 富山県福祉サービス運営適正化委員選考委員会委員名簿

任期：平成28年9月14日～平成30年9月13日

分野	氏名	役職
公益代表	西谷美幸	国立大学法人富山大学医学部看護学科長
	河村康孝	株式会社北日本新聞社総務局長兼経理部長
利用者代表	西野満男	一般社団法人富山県身体障害者福祉協会理事
	寺田秀雄	特定非営利活動法人富山県精神保健福祉家族連合会理事長
経営者代表	山崎隆一	富山県社会福祉法人経営者協議会副会長
	杉森達朗	富山県民間保育連盟副会長・事務局長



# 關係資料

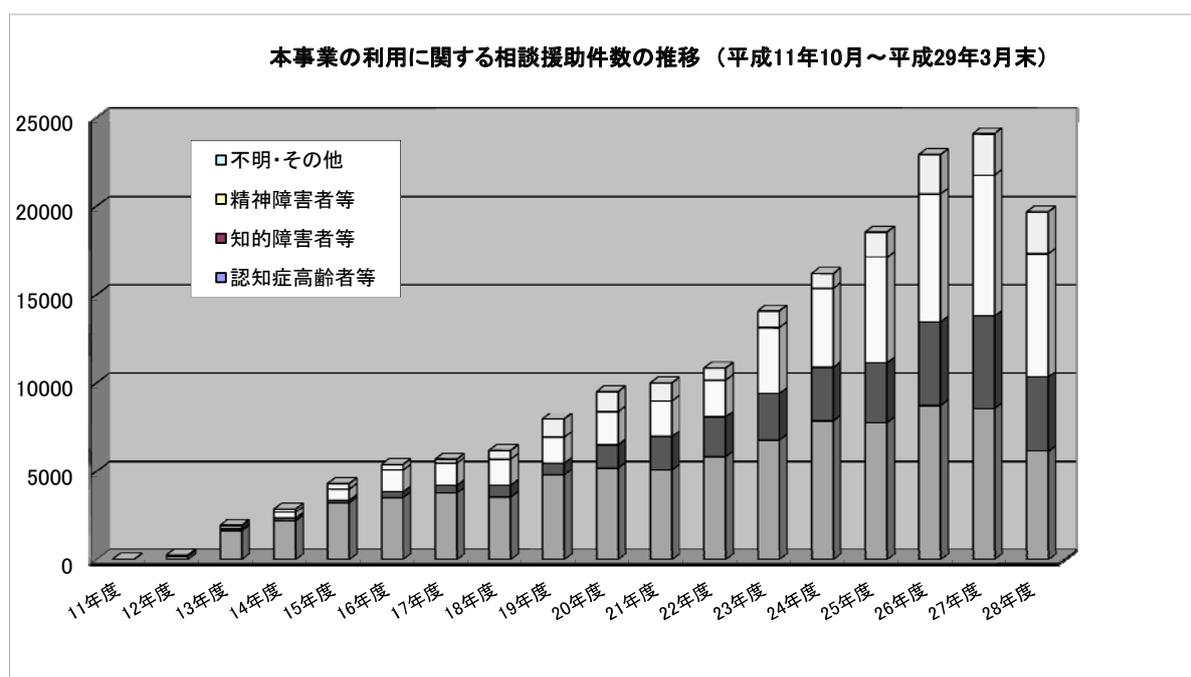
# 富山県日常生活自立支援事業実施状況

(平成11年10月～平成29年3月末)

## 1. 相談援助件数の推移

	本事業の利用に関する相談				本事業以外の相談	合計
	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	不明・その他		
11年度	12	0	3	1	16	32
12年度	172	35	15	16	38	276
13年度	1,628	125	143	51	65	2,012
14年度	2,199	150	334	181	54	2,918
15年度	3,216	141	641	302	22	4,322
16年度	3,497	340	1,231	305	22	5,395
17年度	3,769	440	1,249	219	110	5,787
18年度	3,533	679	1,461	511	175	6,359
19年度	4,789	667	1,464	1,029	231	8,180
20年度	5,181	1,311	1,884	1,132	288	9,796
21年度	5,086	1,879	2,009	1,017	329	10,320
22年度	5,813	2,253	2,076	699	391	11,232
23年度	6,751	2,656	3,719	944	351	14,421
24年度	7,847	3,035	4,467	842	634	16,825
25年度	7,748	3,381	5,976	1,427	345	18,877
26年度	8,720	4,721	7,254	2,225	288	23,208
27年度	8,542	5,232	7,973	2,348	173	24,268
28年度	6,133	4,196	6,984	2,364	70	19,747
合計	84,636	31,241	48,883	15,613	3,602	183,975

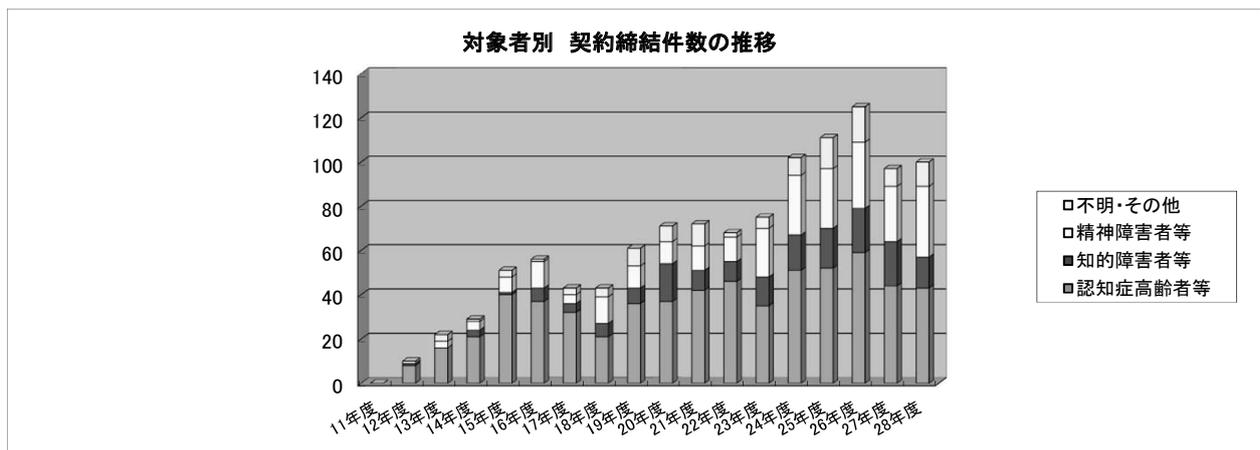
※平成13年度からは専門員による訪問調査・連絡調整等の件数を含む。



## 2. 対象者別 契約締結件数の推移

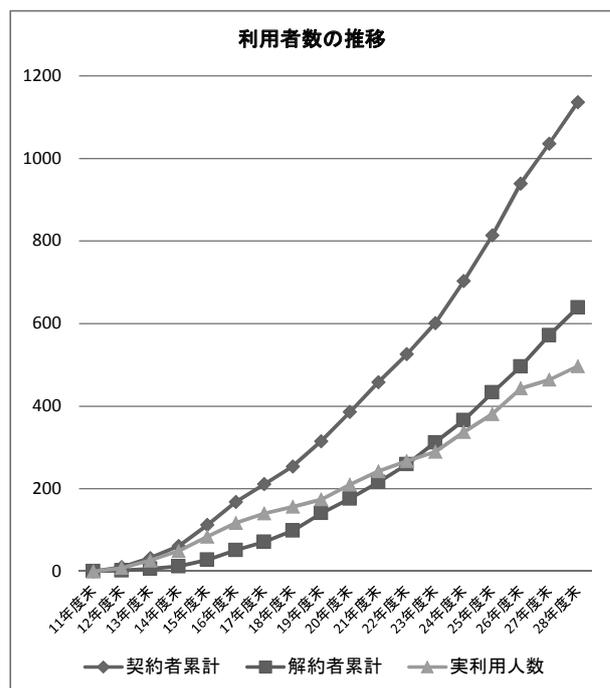
	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	不明・その他	合計
11年度	0	0	0	0	0
12年度	8	1	1	0	10
13年度	16	0	3	3	22
14年度	21	3	4	1	29
15年度	40	1	7	3	51
16年度	37	6	12	1	56
17年度	32	4	4	3	43
18年度	21	6	12	4	43
19年度	36	7	10	8	61
20年度	37	17	10	7	71
21年度	42	9	11	10	72
22年度	46	9	11	2	68
23年度	35	13	22	5	75
24年度	51	16	27	8	102
25年度	52	18	27	14	111
26年度	59	20	30	16	125
27年度	44	20	25	8	97
28年度	43	14	32	11	100

※ 上記に、平成24年10月から平成25年3月の間に実施した全市町村社協実施に伴う移行契約は含まれていない。



## 3. 実利用者数の推移と内訳

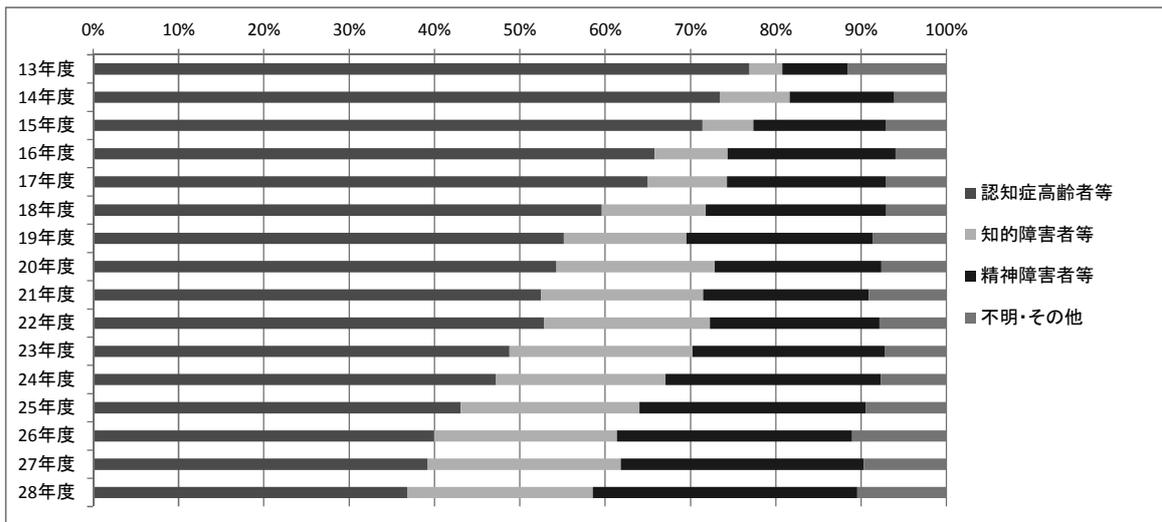
	契約者累計	解約者累計	実利用人数
11年度末	0	0	0
12年度末	10	2	8
13年度末	32	6	26
14年度末	61	12	49
15年度末	112	28	84
16年度末	168	51	117
17年度末	211	71	140
18年度末	254	98	156
19年度末	315	141	174
20年度末	386	176	210
21年度末	458	216	242
22年度末	526	259	267
23年度末	601	312	289
24年度末	703	366	337
25年度末	814	433	381
26年度末	939	496	443
27年度末	1,036	572	464
28年度末	1,136	639	497



※人口1万人あたりの利用状況(H28年度末) : 4.69人(前年度末4.36人)

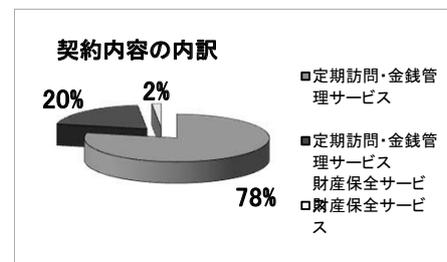
(1) 年度末実利用者数の内訳(対象者別)

	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	不明・その他	合計	(実利用者のうち)	
						(生活保護)	(非課税)
11年度	0	0	0	0	0		
12年度	6	1	1	0	8		
13年度	20	1	2	3	26		
14年度	36	4	6	3	49		
15年度	60	5	13	6	84		
16年度	77	10	23	7	117		
17年度	91	13	26	10	140		
18年度	93	19	33	11	156	45	84
19年度	96	25	38	15	174	56	92
20年度	114	39	41	16	210	56	118
21年度	127	46	47	22	242	65	141
22年度	141	52	53	21	267	71	161
23年度	141	62	65	21	289	75	185
24年度	159	67	85	26	337	87	221
25年度	164	80	101	36	381	103	248
26年度	177	95	122	49	443	121	282
27年度	182	105	132	45	464	132	295
28年度	183	108	154	52	497	144	307



(2) 平成28年度末現在の契約内容の内訳

	定期訪問・金銭管理サービス	定期訪問・金銭管理サービス 財産保全サービス	財産保全サービス	合計
実利用人数	390	99	8	497



4. 契約準備件数

平成28年度末現在の契約準備件数の内訳(対象者別)

	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	その他	合計
契約準備件数	15	2	3	2	22

※平成29年3月から2ヶ月後までの契約見込み件数

**平成28年度 富山県日常生活自立支援事業  
市町村別契約者・解約者・利用者・生活支援員登録者数**

平成29年3月末現在

市町村 社協名	専門員数	平成28年度 契約者数	平成28年度 解約者数	利用者数	生活支援員 登録者数 ( )内は活動者数	人口1万人 あたりの 利用者数
富山市	2	24	14	109	91 (49)	2.61
高岡市	1	19	13	77	61 (37)	4.50
魚津市	1	11	4	55	31 (27)	12.99
氷見市	1	2	1	12	5 (2)	2.55
滑川市	1	3	6	23	13 (9)	7.04
黒部市	1	7	5	26	15 (11)	6.38
砺波市	3	7	5	50	20 (16)	10.26
小矢部市	1	4	2	34	22 (13)	11.37
南砺市	3	11	4	58	55 (40)	11.52
射水市	1	2	5	21	35 (16)	2.29
舟橋村	1	0	0	0	2 (0)	0.00
上市町	1	4	3	10	11 (10)	4.85
立山町	1	2	1	6	5 (4)	2.30
入善町	1	4	3	11	8 (6)	4.40
朝日町	1	0	1	5	6 (5)	4.23
<b>合計</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>67</b>	<b>497</b>	<b>380 (245)</b>	<b>4.69</b>

※「契約者」「解約者」には、基幹的社協エリア内の市町村へ住所を変更された方を含む

## 社会福祉法人富山県社会福祉協議会運営適正化委員会規程

(趣旨)

第1条 社会福祉法人富山県社会福祉協議会定款第21条に規定する運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）に関し、必要な事項を定めるものとする。

(目的)

第2条 運営適正化委員会は、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

(運営適正化委員会の職務)

第3条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- (1) 福祉サービス利用援助事業に関する助言、勧告等
- (2) 福祉サービスに関する苦情の解決の相談、助言、調査及びあっせん
- (3) 虐待等不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、その旨を富山県知事に通知すること。
- (4) その他、前条の目的達成に必要なこと。

(運営適正化委員会の委員の定数及び選任)

第4条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる委員をもって組織する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 4名
- (2) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 2名
- (3) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 2名
- (4) 法律に関し学識経験を有する者 3名
- (5) 医療に関し学識経験を有する者 2名

2 運営適正化委員会の委員(以下「委員」という。)は、富山県社会福祉協議会に設置した運営適正化委員選考委員会(以下「選考委員会」)の同意を得て、富山県社会福祉協議会長(以下「会長」という。)が選任する。

3 選考委員会に関する事項は、別に定める。

(委員の任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(委員の解任)

第6条 会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、または委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認めるときは、これを解任することができる。

(運営適正化委員会の委員長)

第7条 運営適正化委員会に、委員長1名を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 委員長は、会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。

3 委員長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理する。

(運営適正化委員会の会議)

第8条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることができない。

3 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(部会)

第9条 運営適正化委員会に、次の各号に掲げる部会を置く。

- (1) 第3条第1号に掲げる職務を行う部会(以下「運営監視部会」という。)
- (2) 第3条第2号に掲げる職務を行う部会(以下「苦情解決部会」という。)

2 運営監視部会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。

- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 2名

- (2) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 2名
  - (3) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 2名
  - (4) 法律に関し学識経験を有する者 3名
  - (5) 医療に関し学識経験を有する者 1名
- 3 苦情解決部会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
- (1) 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 3名
  - (2) 法律に関し学識経験を有する者 1名
  - (3) 医療に関し学識経験を有する者 1名
- 4 部会に部会長を1名置き、当該部会を構成する公益を代表する委員のうちから当該部会を構成する委員の互選によってこれを定める。
- 5 部会の部会長は、部会の会務を総理し、部会を代表する。
- 6 部会の部会長に事故があるときには、その部会を構成する委員のうちから、部会の部会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。
- 7 部会は、部会の部会長が招集する。
- 8 部会は、これを構成する委員の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。
- 9 部会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、部会長の決するところによる。
- 10 運営適正化委員会において別段の定めをした場合のほかは、部会の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。
- 11 部会の運営について必要な事項は、別に定める。
- (運営監視業務の手続き)
- 第10条 第3条第1号に掲げる職務については、この規程の定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定めるところによる。
- (苦情解決のあっせん等の手続き)
- 第11条 第3条第2号に掲げる職務については、この規程の定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定めるところによる。
- (委員の守秘義務)
- 第12条 運営適正化委員会の委員または委員の職にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- (情報の公開)
- 第13条 運営適正化委員会は、年に1回その業務の状況及び成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。
- (事務局)
- 第14条 運営適正化委員会の事務を行うため、運営適正化委員会に事務局を置く。
- 2 運営適正化委員会の事務局職員または職員の職にあった者は、その職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 3 事務局に関する事項は、委員長が別に定める。
- (細則)
- 第15条 この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会の運営等に必要な事項は、運営適正化委員会が別に定める。

#### 附 則

この規程は、平成12年9月7日から施行する。

#### 附 則

この規程は、平成20年9月30日から施行する。

# 社会福祉法人富山県社会福祉協議会

## 運営適正化委員会部会（合議体）運営要領

### 1 目 的

本要領は、社会福祉法人富山県社会福祉協議会運営適正化委員会規程（以下、「委員会規程」という。）第9条第11項に基づき運営監視部会及び苦情解決部会の運営に関し定める。

### 2 部会の会議について

#### (1) 会議成立の要件

部会はこれを構成する委員の過半数の出席がなければ、会議を開き、議決をすることはできない。

#### (2) 議決要件

部会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、部会長の決するところによる。

#### (3) 運営適正化委員会と部会の議決の関係

委員会規程第9条の規定に基づき、運営適正化委員会（以下、「委員会」という。）において特段の定めをした場合のほかは、部会の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

### 3 運営監視部会の運営に関する事項について

運営監視部会は、次の（1）及び（2）の実施状況について監視を行い、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の実施主体である富山県社会福祉協議会及び市町村社会福祉協議会（以下、「実施主体」という。）に対して、助言、調査、勧告を行う。

#### (1) 実施主体の事業全般

- ① 運営監視部会は、本事業の実施主体から定期的に事業実施状況についての報告を受け、事業全般が適切になされているかどうかを把握し、サービス内容の向上や事業の円滑、かつ効果的な実施のために実施主体に対して助言や勧告を行う。
- ② 事業全般の実施状況とは、運営に関するマニュアル等の整備、契約様式等の整備、職員体制の整備、職員の資質向上のための取り組み、記録の保存、個人情報の管理、会計処理、契約締結審査会の実施状況等をいう。

③ 報告に対する助言

運営監視部会は、実施主体からの報告を受け、実施主体に対してより質の高いサービスの提供と事業の円滑な運営に資する観点から助言を行う。

なお、助言は会議の席上口頭で行うことになるが、事務局はその内容を記録し、後日実施主体に対して文書で通知するものとする。

④ 報告に対する調査、勧告

運営監視部会は、実施主体からの報告を受け、その内容に疑義が生じた場合、必要に応じて部会長の指名する委員及び事務局職員をもって必要な調査を行うことができる。

この場合、調査結果を運営監視部会に諮り、実施主体に対して勧告を口頭又は文書で行う。口頭での勧告であっても、事務局はその内容を記録し、後日実施主体に対して文書で通知するものとする。

なお、明らかに改善を要する重大な不当行為等が認められる場合は、速やかに実施主体に通知をし、対応を求めるものとする。

⑤ 勧告に対する報告

実施主体は、運営監視部会から勧告を受けた場合は、次回の会議において、改善状況等についての報告を行うものとする。

(2) 個別ケースごとの福祉サービス利用援助契約

① 運営監視部会は、個別のケースについて実施主体から定期的に報告を受け、適切なサービスが提供されているかどうかについて評価をする。

② 運営監視部会は、サービスの提供方法あるいは支援計画等に問題がある場合には、実施主体に改善のための助言や勧告を行う。また、必要に応じて、利用者本人から直接状況等を聴取する。

(3) 福祉サービス利用援助に対する苦情の解決

運営監視部会は、あっせんの方法がなじまない案件について苦情解決部会に代わり当該案件の苦情解決にあたるものとする。

4 苦情解決部会の運営に関する事項について

(1) 対象とする「福祉サービス」の範囲

対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第 2 条に規定する社会福祉事業にお

いて提供されるすべての福祉サービスとする。

(注)福祉サービス利用援助事業(日常生活自立支援事業)の苦情解決も当該部会で取り扱う。

(2) 対象とする「苦情」の範囲

対象とする範囲は、次のとおりとする。

- ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
- ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情

(3) 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとする。

- ① 福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- ② 福祉サービスの利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者(例えば民生委員児童委員)

(4) 苦情の受付

① 受付の方法等について

苦情の受付は、運営適正化委員会事務局(以下、「事務局」という。)が行うものとする。なお、受付にあたっては、来所、文書、電話、FAX等によりできるだけ常時受付を可能とする体制をとる。

また、苦情を受付けた場合、事務局は「苦情受付書」によりその内容を整理、確認する。

② 匿名の申し出について

苦情の申し出が匿名でなされた場合、単なる誹謗、中傷も想定できるが、重大な権利侵害事象も起こっている可能性がある。従って、その場合は、即、直接調査やあっせんの対象とはなりづらいが、苦情受付書により受付をし、記録を残すこと。

なお、同一人物からの度重なる場合や複数の者からの同一事業所に対する苦情が寄せられた場合は、苦情解決部会で協議し、必要な対応を行うこと。

(必要な対応の例)

- ・県担当部局及び富山市担当部局と相談をし、苦情解決部会が調査を行う。

(5) 意向確認

苦情を受け付けた場合は、まず最初に申出人がどのようにしたいのかという意向を確認する。その際、苦情に関しては第一義的には利用者と事業者の当事者間で解決することが必要であると伝えること。

しかし、申出人によっては苦情対象となるサービスを実施する事業者に対して申し

出がしにくい環境におかれている場合もあり、申出人の立場や環境を十分配慮して意向の確認を行う。

また、申出人の意向には、①当事者同士で適切な解決を望む場合、②必要な調査を望む場合、③あつせんを望む場合、④重大な権利侵害、法令違反があつて即、対応を望む場合等が考えられる。

#### (6) 当事者同士で適切な解決を望む場合

サービス利用者の中には、調査や本格的なあつせんまでは望まないが、当事者同士で解決するための話し合をしたいがなかなか直接申し出ることが難しいので、委員会に相談をするという場合が想定できる。

この場合は、事務局が第三者の立場で、苦情対象となるサービスを実施する事業者に連絡をし、当事者同士で話し合いが持てるよう助言する等して、適切な解決が図られるよう必要な便宜を図ること。この場合、当事者同士で適切な解決が図られたかどうか、後日双方から確認をとること。

なお、話し合いにより解決が困難であったことが確認された場合は、あつせんの要否を確認すること。

#### (7) 申出人が当該苦情に関して「調査」を希望した場合

##### ① 調査の判断

この場合は、事務局が苦情解決部会の部会長（以下、「部会長」という。）に「苦情受付書」を提示し、部会長は調査実施の要否を判断する。

そのうえで事務局は当該苦情の対象となっている事業者に対して「事情調査協力依頼書」により調査の同意を得たうえで、「事情調査通知書」により調査の通知を行う。

##### ② 調査の実施

調査は、原則として、部会長が指名する委員 1 名以上及び事務局職員が当該事業所を直接訪問し行う。ただし、緊急を要する等案件によっては、部会長の判断によりその指示に従って事務局職員のみで調査を実施することができる。

なお、案件によっては、部会長の判断によりあらかじめ文書または来所を促すことにより調査を行うこともできるが、この場合も必ず当該事業所を訪問するなどして、精密な調査に心がけること。

##### ③ 調査報告

部会長は、調査終了後速やかに部会を招集し、調査結果について、当該調査を実施した委員及び事務局職員から「事情調査報告書」により報告を受け、「事情調査結果通知書」により申出人に通知する。

(8) 申出人が当該苦情に対して「あっせん」を希望した場合

① あっせんの申請と同意

申出人（４―（３）―②の者を除く）が「あっせん申請書」を事務局に提出した後、事務局職員は部会長に当該申請書を提示し、受理したことの了承を得る。

そのうえで事務局は、あっせんの対象となる者（以下、「被申請者」という。）に「あっせん参加通知書」により通知し、「あっせん参加回答書」により同意を得る。同意が得られた場合は、部会においてあっせん案の作成を行う。

② 被申請者の同意が得られなかった場合

この場合、基本的にあっせんを実施するのは不可能であるが、部会長は部会を開催し、調査の結果などに基づき今後の継続的な対応を検討するものとする（例えば、申請者に対する定期的な連絡等。この場合も申請者に対して、継続的な対応をすることの同意をできるだけ文書で得ておくことが望ましい）。

③ あっせんの実施

ア. あっせん員

あっせん員は、苦情解決部会に所属する委員であって部会長が指名する。なお、公正性の確保のため複数名とすること。

イ. あっせんの会場

あっせんは、申請者、被申請者双方の居所以外を会場として行うことが望ましい。この場合、双方の秘密の保護に十分配慮した会場の確保に配慮するものとする。

ただし、申請者が福祉サービス利用者であって心身の状況により居所以外であっせんを行うことが困難な場合は、当該居所をあっせんの会場とすることができる。

ウ. あっせん案の提示

あっせん員は「あっせん案」を申請者、被申請者の双方に提示してあっせんを行う。

エ. あっせんの成立と確認

「あっせん案」を提示してあっせんを行った結果、あっせんが成立した場合は、「あっせん受入書」を作成し、成立を証するものとする。

なお、事務局において「あっせん受入書」を複写して双方に交付するものとする。

あっせん成立後、1 ヶ月を経過した後、申出人及び事業者から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果等の報告を「結果報告書」により受け、確認すること。

ただし、申出人の事情により、当該報告が文書により受けとることが困難な場合は、部会長の指示により事務局職員若しくは委員が直接訪問、電話等適切な方法により確認を行うこと。

#### オ. あっせんの不成立及び打ち切り

あっせんが成立に至らなかった場合で、双方が再度新たなあっせん案の作成を求めた場合は、同様の手順であっせんを行う。

これが数回に及んでも成立に至らなかった場合は、苦情解決合議体で検討し、あっせんの打ち切りを「あっせん打ち切り通知書」によりすることができる。また、初回のあっせんで成立に至らなかった場合で、双方新たなあっせんを求めない場合は、あっせん員は、その時点であっせんの打ち切りを告げることができる。

なお、あっせんの不成立は、「あっせん不成立通知書」により速やかに文書で通知するものとする。

#### ④ あっせんで打ち切った場合の留意点

あっせんで打ち切った場合においても、事務局は申出人の相談には懇切丁寧に応じることとする。法的手段等、委員会の権限を越える措置の希望があった場合には、案件の重要度、緊急度に応じて苦情解決部会を開催し、または部会長との協議のうえ（部会長の専決）、然るべき機関に橋渡しするものとする。

なお、橋渡し後も電話等適切な方法により状況の確認を行う。

#### (9) 県知事への通知

苦情の受付及び調査の段階において、虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情があった場合、委員長は県知事に対し、速やかに通知するものとする。その際、必要に応じて富山市長に対しても、通知するものとする。

なお、この場合、苦情解決部会の開催の要否については、案件の緊急度に応じて部会長が判断するものとする。

附 則

この運営要領は、平成13年5月22日から施行する。

附 則

この運営要領は、平成20年10月15日から施行する。

附 則

この運営要領は、平成25年4月1日から施行する。

# 社会福祉法(抜粋)

## 第1章 総則

(目的)

第1条 この法律は、社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定め、社会福祉を目的とする他の法律と相まって、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もって社会福祉の増進に資することを目的とする。

(福祉サービスの提供の原則)

第5条 社会福祉を目的とする事業を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

## 第7章 社会福祉事業

(施設の基準)

第65条 都道府県は、社会福祉施設の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情への対応その他の社会福祉施設の運営について、条例で基準を定めなければならない。

2 都道府県が前項の条例を定めるに当たっては、第1号から第3号までに掲げる事項については厚生労働省令で定める基準に従い定めるものとし、第4号に掲げる事項については厚生労働省令で定める基準を標準として定めるものとし、その他の事項については厚生労働省令で定める基準を参酌するものとする。

1 社会福祉施設に配置する職員及びその員数

2 社会福祉施設に係る居室の床面積

3 社会福祉施設の運営に関する事項であって、利用者の適切な処遇及び安全の確保並びに秘密の保持に密接に関連するものとして厚生労働省令で定めるもの

4 社会福祉施設の利用定員

3 社会福祉施設の設置者は、第1項の基準を遵守しなければならない。

(改善命令)

第71条 都道府県知事は、第62条第1項の規定による届出をし、又は同条第

2 項の規定による許可を受けて社会福祉事業を営業者の施設が、第 65 条第 1 項の基準に適合しないと認められるに至ったときは、その事業を営業者に対し、同項の基準に適合するために必要な措置を採るべき旨を命ずることができる。

## 第 8 章 福祉サービスの適切な利用

### 第 1 節 情報の提供等

(情報の提供)

第 75 条 社会福祉事業の営業者は、福祉サービス（社会福祉事業において提供されるものに限る。以下この節及び次節において同じ。）を利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その営業者社会福祉事業に関し情報の提供を行うよう努めなければならない。

2 国及び地方公共団体は、福祉サービスを利用しようとする者が必要な情報を容易に得られるように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(利用契約の申込み時の説明)

第 76 条 社会福祉事業の営業者は、その提供する福祉サービスの利用を希望する者からの申込みがあった場合には、その者に対し、当該福祉サービスを利用するための契約の内容及びその履行に関する事項について説明するように努めなければならない。

(利用契約の成立時の書面の交付)

第 77 条 社会福祉事業の営業者は、福祉サービスを利用するための契約（厚生労働省令で定めるもの除く。）が成立したときは、その利用者に対し、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した書面を交付しなければならない。

- 1 当該社会福祉事業の営業者の名称及び主たる事務所の所在地
- 2 当該社会福祉事業の営業者が提供する福祉サービスの内容
- 3 当該福祉サービスの提供につき利用者が支払うべき額に関する事項
- 4 その他厚生労働省令で定める事項

2 社会福祉事業の営業者は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令の定めるところにより、当該利用者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法により提供することができる。この場合において、当該社会福祉事業の営業者は、当該書面を交付したものとみなす。

(福祉サービスの質の向上のための措置等)

第 78 条 社会福祉事業の営業者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の営業者が行う福祉サービスの質の向上のための措置

を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

## 第2節 福祉サービスの利用援助等

(福祉サービス利用援助事業の実施に当たっての配慮)

第80条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たっては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立って公正かつ適切な方法により行わなければならない。

(都道府県社会福祉協議会の行う福祉サービス利用援助事業等)

第81条 都道府県社会福祉協議会は、第110条第1項各号に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内においてあまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)

第82条 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。

(運営適正化委員会)

第83条 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

(運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等)

第84条 運営適正化委員会は、第81条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

(運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等)

第85条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを

提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

(運営適正化委員会から都道府県知事への通知)

第 86 条 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかに、その旨を通知しなければならない。

(政令への委任)

第 87 条 この節に規定するもののほか、運営適正化委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」

**第1種社会福祉事業**

**（一、生活保護法）**

以下①～③を経営する事業

- ①救護施設
- ②更生施設
- ③その他生計困難者を無料又は低額な料金で入所させて生活の扶助を行うことを目的とする施設
- ④生活困難者に対する助葬事業

**（二、児童福祉法）**

以下①～⑥を経営する事業

- ①乳児院
- ②母子生活支援施設
- ③児童養護施設
- ④障害児入所施設
- ⑤情緒障害児短期治療施設
- ⑥児童自立支援施設

**（三、老人福祉法）**

以下①～③を経営する事業

- ①養護老人ホーム
- ②特別養護老人ホーム
- ③軽費老人ホーム

**（四、障害者総合支援法）**

- ①障害者支援施設を経営する事業

**（五、売春防止法）**

- ①婦人保護施設を経営する事業

**（六、授産施設を経営する事業及び生活困難者に対して無利子又は低利で資金を融通する事業）**

- ①生活保護法第38条第5項に規定する授産施設
- ②社会福祉法第2条に規定する授産施設（事業授産施設）
- ③生活福祉資金貸付事業

## 第2種社会福祉事業

### (一、無料低額宿泊事業／宿所提供施設、宿泊所)

- ① 生計困難者に対して、その住居で衣食その他日常の生活必需品若しくはこれに要する金銭を与え、又は生活に関する相談に応ずる事業

### (二、生活困窮者自立支援法)

- ① 認定生活困窮者就労訓練事業

### (三、児童福祉法)

- ① 障害児通所支援事業
- ② 障害児相談支援事業
- ③ 児童自立生活援助事業
- ④ 放課後児童健全育成事業
- ⑤ 子育て短期支援事業
- ⑥ 乳児家庭全戸訪問事業
- ⑦ 養育支援訪問事業
- ⑧ 地域子育て支援拠点事業
- ⑨ 一時預かり事業
- ⑩ 小規模住居型児童養育事業
- ⑪ 小規模保育事業
- ⑫ 病児保育事業
- ⑬ 子育て援助活動支援事業
- 以下⑭～⑰を経営する事業
- ⑭ 助産施設
- ⑮ 保育所
- ⑯ 児童厚生施設
- ⑰ 児童家庭支援センター
- ⑱ 児童の福祉の増進について相談に応ずる事業

### (四、就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律)

- ① 幼保連携型認定こども園を経営する事業

### (五、母子及び父子並びに寡婦福祉法)

- ① 母子家庭日常生活支援事業
- ② 父子家庭日常生活支援事業
- ③ 寡婦日常生活支援事業
- ④ 母子・父子福祉施設を経営する事業

### (六、老人福祉法)

- ① 老人居宅介護等事業（訪問介護）
- ② 老人デイサービス事業（通所介護）

- ③老人短期入所事業（短期入所生活介護）
- ④小規模多機能型居宅介護事業
- ⑤認知症対応型老人共同生活援助事業（グループホーム）
- ⑥複合型サービス福祉事業
- 以下⑦～⑩を経営する事業
- ⑦老人デイサービスセンター
- ⑧老人短期入所施設
- ⑨老人福祉センター
- ⑩老人介護支援センター

#### （七、障害者総合支援法）

- ①障害福祉サービス事業
  - 1) 居宅介護
  - 2) 重度訪問介護
  - 3) 同行援護
  - 4) 行動援護
  - 5) 療養介護（医療に係るものを除く。）
  - 6) 生活介護
  - 7) 短期入所
  - 8) 重度障害者等包括支援
  - 9) 施設入所支援
  - 10) 自立訓練
  - 11) 就労移行支援
  - 12) 就労継続支援
  - 13) 共同生活援助
- ②一般相談支援事業
- ③特定相談支援事業
- ④移動支援事業
- 以下⑤～⑥を経営する事業
- ⑤地域活動支援センター
- ⑥福祉ホーム

#### （八、身体障害者福祉法）

- ①身体障害者生活訓練等事業
- ②手話通訳事業
- ③介助犬訓練事業
- ④聴導犬訓練事業
- 以下⑤～⑧を経営する事業
- ⑤身体障害者福祉センター
- ⑥補装具製作施設
- ⑦盲導犬訓練施設
- ⑧視聴覚障害者情報提供施設
- ⑨身体障害者の更生相談事業

**(九、知的障害者福祉法)**

① 知的障害者の更生相談事業

(十、生計困難者のために、無料又は低額な料金で、簡易住宅を貸し付け、又は宿泊所その他の施設を利用させる事業)

**(十一、無料低額診療事業／無料低額診療施設)**

生計困難者のために、無料又は低額な料金で診療を行う事業

**(十二、老人保健施設（社会福祉法による）)**

生計困難者に対して、無料又は低額な費用で介護保険法に規定する介護老人保健施設を利用させる事業

**(十三、隣保事業)**

隣保館等の施設を設け、無料又は低額な料金でこれを利用させることその他その近隣施設における住民の生活の改善及び向上を図るための各種の事業

**(十四、福祉サービス利用援助事業)**

日常生活自立支援事業

**(十五、上記の事業に関する連絡又は助成を行う事業)**

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。

## 事業者段階における「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 日付陣第 452 号、社援第腿 52 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)及び掲示又はパンフレットに盛り込む内容例を作成いたしました。

### 1. 事務の流れ

#### (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。

#### (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. 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」等の実績を掲載し、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〕



相談記録						
想定原因	1 説明・情報不足	2 職員の態度	3 サービス内容			
	4 サービス量	5 権利侵害	6 その他（		）	
処理経過						
結果						

〔裏〕

[様式②]

(第三者委員→苦情申出人)

平成 年 月 日

### 苦情受付報告書 (例)

(苦情申出人) 様

社会福祉法人 会  
(第三者委員名) ⑩

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

苦情の申出日	平成 年 月 日 ( 曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日 ( 曜日)	利用者との関係	本人、親、子、その他 ( )
苦情内容			

[様式③]

(苦情解決責任者→苦情申出人)

(苦情解決責任者→第三者委員)

### 苦情解決結果報告書 (例)

平成 年 月 日

(苦情申出人) 様

(第三者委員) 様

社会福祉法人 会

(苦情解決責任者名) ⑩

平成 年 月 日付けの苦情 (受付No. ) については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

#### 記

苦情内容

改善結果

[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を下記により設置し、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ち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) 富山県福祉サービス運営適正化委員会の紹介

本事業者で解決できない苦情は、富山県社会福祉協議会に設置された「富山県福祉サービス運営適正化委員会 (Tel 076-432-3280)」に申し出ることができます。

【※介護保険事業者は富山県国民健康保険団体連合会 (Tel 076-431-9833)、市町村も紹介】



社会福祉施設総合損害補償

# しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

## プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険)

### ① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金補償限度額(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
お見舞い等の各種費用	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
	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)	死亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)	死亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で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
-----------------	---	---

- 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(新設)
- 借用不動産賠償事故補償

### 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

(10口まで加入できます)

保険期間1年、職種級別A級

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

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

③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償  
施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

## プラン3 施設職員の補償 (労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

### ② 施設職員の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間1年、職種級別A級

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

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

- ① 施設職員の労災上乗せ補償  
●オプション: 使用者賠償責任補償
- ③ 施設職員の感染症罹患事故補償

## プラン4 社会福祉法人役員等の補償 (賠償責任保険)

### 社会福祉法人役員等の賠償責任補償(新設)

保険期間1年

▶補償金額	A型	B型	C型
賠償責任	5,000万円	1億円	3億円

●この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約〔賠償責任保険〕〔普通傷害保険〕〔労働災害総合保険〕〔約定履行費用保険〕〔動産総合保険〕です。

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

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

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。)

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 FAX: 03(3581)4763

富山県福祉サービス運営適正化委員会

〒930-0094 富山市安住町5番21号  
富山県総合福祉会館（サンシップとやま）2階  
社会福祉法人 富山県社会福祉協議会 内

TEL 076-432-3280

FAX 076-432-6532

E-mail [kujou@toyama-shakyo.or.jp](mailto:kujou@toyama-shakyo.or.jp)