

令和 6 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（昭和 26 年法律第 45 号）第 83 条の規定に基づき、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います。

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るとともに、現地訪問により調査、助言を行う等、適正な事業運営の確保に努めています。令和 6 年度も 5 市町社会福祉協議会を対象に現地調査を実施しました。

苦情解決部会では、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、当該サービス事業所の状況調査等を実施し、適切な問題解決に努めています。令和 6 年度は、31 件の苦情、42 件の相談がありましたが、苦情案件のうち 23 件は当事者間の話し合いによる解決を推奨し、苦情 1 件、相談 1 件は地方公共団体の指導監督部局に対し通知をいたしました。

この報告書は、令和 6 年度における当委員会の取り組み状況をまとめたものです。

「福祉サービスの利用者と提供者の対等な関係」や「福祉サービスの質の向上」を謳う社会福祉法制定以来 25 年、少子高齢化の進展とコロナ禍を経て、長引く経済の低迷や物価高騰、地域社会の脆弱化などにより地域の福祉課題が複雑多様化する中、人や地域がつながり支え合う地域共生社会を構築し、その人らしい幸せな生き方・ウェルビーイングを実現することが期待されています。

今後とも各部会事業を通して、福祉サービスを必要とする地域の人々の自立支援と権利擁護、サービス利用者と事業者のより良い信頼関係づくり、良質な福祉サービス提供推進のための体制整備等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りますようお願い申し上げます。

令和 7 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

令和6年度 富山県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

目 次

1	富山県福祉サービス運営適正化委員会の運営・開催	1
	(1) 第1回福祉サービス運営適正化委員会	
2	運営監視部会	1
	(1) 運営監視部会の開催	
	(2) 日常生活自立支援事業現地調査	
3	苦情解決部会	3
	(1) 苦情解決部会の開催	
	(2) 苦情・相談の受付状況	
4	広報・啓発・巡回訪問事業	5
5	研修事業	5
6	富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	8

関係資料

1	運営監視部会関係資料	9
2	苦情解決部会関係資料	14
3	苦情概要、対応状況・結果	17
4	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	25
5	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	28

令和 6 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・開催

(1) 第 1 回富山県福祉サービス運営適正化委員会

- ・開催日：令和 6 年 6 月 20 日（木）
- ・協議事項等 ① 令和 5 年度事業実施状況について
② 令和 6 年度事業計画について

(2) 第 2 回富山県福祉サービス運営適正化委員会 委員改選によるもの

- ・開催日：令和 6 年 10 月 17 日（木）
- ・協議事項等 ① 委員長等の選任、各部会の構成
② 令和 6 年度事業の進捗状況と今後の計画

2 運営監視部会

(1) 運営監視部会の開催

- ・開催日：令和 6 年 9 月 5 日（木）
- ・協議事項 ① 令和 5 年度 日常生活自立支援事業の実施状況について
② 令和 6 年度 日常生活自立支援事業 現地調査の結果について
③ 令和 6 年度 日常生活自立支援事業 実施状況、今後の予定について報告

(2) 日常生活自立支援事業現地調査

日常生活自立支援事業現地調査は、15 市町村社協を 3 か年で調査することとし、令和 6 年度は次の社会福祉協議会 5 か所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 19 日（金）	朝日町社協	6 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 23 日（火）	立山町社協	5 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 26 日（金）	高岡市社協	95 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 30 日（火）	射水市社協	12 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 31 日（水）	富山市社協	105 人	委員 2 人 職員 2 人

利用者数は令和 6 年 3 月調査時点

① 調査項目

- ア 代理権についての内部牽制体制等について
- イ 預貯金通帳と届出印の管理について
- ウ 書類預かりの状況について
- エ 利用者の口座限度額について
- オ 生活支援員について
- カ その他

② 主な指摘事項

指 摘 事 項	社協数	内容
イ 預貯金通帳と届出印の管理	5 社協	・金庫の鍵の保管に関して、それぞれの机の鍵を必ず施錠することが望まれる。 ・それぞれ保管する金庫の整備を進めていただきたい。 ・金庫のダイヤル番号失念により使用不可となっている金庫に関しては取り換えることが望まれるなど ・事務局長は利用者の通帳の定期的な確認をすべきと考えられる。
ウ 書類の管理について	1 社協	・普通預金通帳コピーが添付されていないもの、受取書の合計金額が異なり、普通預金のコピーと不整合なものが1件見られたため適時の照合が必要である。
エ 利用者の口座限度額	1 社協	・通帳残高が50万円を超えるケースに対しては利用者の理解を得ながら規定の遵守をしていただきたい。
オ 生活支援員について	2 社協	・支援内容は適切であるが、生活支援員の人数不足が感じられることから、確保と活動への協力を図ってほしい。 ・事情が許す限り専門員の直接支援は行わないことが望ましい。
カ 待機者の対応について	1 社協	・待機者の様々な状況（判断能力、家族の支援、入所の有無）等を判断し、優先順位を決めた対応が望まれる。
カ 事業の周知について	1 社協	・サービス利用のために一層、専門職等への周知を図り、必要とされる方へのPRを期待する。

③ 市町村社協現地調査報告に関する改善状況について

現地調査を行った5社協から、12月に助言・指摘事項に対する改善状況について報告を受けた。

※ 現地調査結果の詳細については、巻末の「関係資料」を参照

3 苦情解決部会

【令和6年度 月ごとの苦情・相談受付状況】

月	苦情	相談	合計	月	苦情	相談	合計
4月	2	7	9	10月	5	6	11
5月	2	3	5	11月	1	2	3
6月	2	2	4	12月	3	1	4
7月	3	1	4	1月	2	6	8
8月	2	5	7	2月	3	4	7
9月	4	2	6	3月	2	3	5

合計：73件

(1) 苦情解決部会の開催

開催日	開催日
第1回 4月11日(木)	第4回 10月17日(木)
第2回 6月20日(木)	第5回 12月19日(木)
第3回 8月22日(木)	第6回 3月13日(木)

(2) 苦情・相談の受付状況

① 苦情・相談の内容

- ・区分別では「高齢者」が45%、「障害者」が38%
- ・内容別では「職員の接遇」が32%、次いで「その他」26%（その他の内容としては、利用者からの被害やコロナの対応への不満などである。）

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	合計
高齢者	10	8	2	3	2	0	8	33
障害者	11	2	3	0	3	4	5	28
児童	1	1	2	0	1	0	2	7
その他	1	0	0	0	0	0	4	5
合計	23	11	7	3	6	4	19	73

② 苦情・相談申出人の状況

- ・「高齢者」では「家族」から、「障害者」では「利用者」からの相談・苦情が多い

区分	利用者	家族	職員	その他	合計
高齢者	11	20	2	1	34
障害者	9	15	3	2	29
児 童	0	4	1	1	6
その他	1	2	0	1	4
合計	21	41	6	5	73

③ 苦情解決結果

- ・苦情案件の約 7 割が、「当事者間の話し合い解決の推奨」で終結している

ア 初回相談で対応が終了した苦情

区 分	当事者間の 話し合い解 決の推奨	行政機関 への通知	専門機関・ 関係機関の 紹介	その他	合 計
高齢者	1	0	0	1	2
障害者	4	1	0	0	5
児 童	1	0	0	1	2
その他	0	0	0	0	0
合 計	6	1	0	2	9

イ 継続対応、苦情解決の仕組みを活用した苦情

区 分	事情調査	助言・申し入れ	あっせん	行政への通知
高齢者	0	0	0	0
障害者	0	0	0	1
児 童	0	0	0	0
その他	0	0	0	0
合 計	0	0	0	1

※ 苦情の概要、対応状況等については、巻末の「関係資料」を参照

4 広報・啓発・巡回訪問事業

(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」(7月号)に、苦情・相談受付状況、令和5年度事業報告書などを掲載した。

(2) 巡回訪問事業

- ・苦情申出のあった事業所を訪問し、苦情解決体制の状況確認をすると共に未整備な内容に関しては助言、リーフレット、苦情解決の手引き、第三者委員の手引き等を配布することで、整備を促した。
- ・新規法人・事業所は、メール等による回答を求め、同様に確認・助言した。

事業所区分	訪問・確認件数	内訳	
		訪問(苦情による状況確認)	メール等による回答
高齢者関係法人	4件	4件	0件
障害者関係法人	24件	16件	8件
児童関係法人	2件	1件	1件
その他	2件	2件	0件
合計	32件	23件	9件

- ・苦情申出があった法人・事業所では、利用者に対する苦情・相談体制の周知・報告について広報誌等への掲載などがなされていないことが多く、安心して相談できる事業所となるよう利用者・家族等との信頼関係の構築が求められる。
更には、第三者委員を設置していても、相談・活用がされていない事業所が多いことから、本委員会としても第三者委員の活用について周知等を図る必要がある。
- ・第三者委員選任にあたっては、地域内の複数法人での設置や専門職団体への依頼等を検討することを提案することもある。

(3) 「令和5年度富山県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書」を作成し、行政・関係機関、苦情申出のあった法人・事業所等へ配布した。

5 研修事業

① 福祉サービス苦情解決研修会の開催

- ・日 時：令和7年1月24日(金) 13:30~16:30
- ・参加者：苦情解決責任者、苦情受付担当者、121名
- ・内 容：講義①「苦情対応に求められる事業所の姿勢と苦情解決のあり方」
講義②「第三者委員の役割」
事例検討(グループワーク・講師解説)
講師 東洋大学 教授 高山 直樹 氏

○参加者の事後アンケート結果から(抜粋)

- ・半日という短い時間でしたが、分かりやすく、聴きやすかった。小さな

苦情（意見）を大切に受け止め、本人が納得できるよう折り合いをつけるよう努めたい。

- ・事例については情報が不十分な面もあったが、同じような業種で意見交換できたことが良かった。
- ・苦情とは利用者の望みであり、苦情で上がる前に声なき声をしっかり聞き取れるようになりたい。アセスメントの大切さ、職員間の情報共有の大切さを学んだ。
- ・違う施設・職種の方からの視点で改善策や対応方法が出され、とても勉強になった。苦情にならないため、事前に様子を観察し、何か異変があればその都度声掛けして気持ちを聞き出すことが大事。どの分野においても職員の情報共有、相手の気持ちを考えることを大切にしていきたい。

② 全国研修会への参加（全国社会福祉協議会主催）

ア 運営適正化委員会事業研究協議会

- ・令和6年7月3日（水） 全社協会議室
- ・参加者：当委員会事務局職員1名
- ・内 容：行政説明、基調報告、グループ協議
 - 〔行政説明：厚労省福祉基盤課・馬場和弘課長補佐〕
 - ・行政との関係について、都道府県への通知から指定、指導監査が市町村へ変わって市町村への通知することなど責任が大きくなっている。このことから県と市町村の連携が課題である。
 - 〔説明①「運営適正化委員会の実施状況と令和6年度の本会の取り組み」
全社協 経営企画部長 岩崎 香子 〕
 - 〔説明②「日常生活自立支援事業の現状と課題・今後の運営について」
全社協 地域福祉部 副部長 水谷 志保〕
 - 〔基調報告「苦情解決の現状と今後の取り組みについて」
元立教大学コミュニティ福祉学部教授 平野 方紹〕
 - 〔実践報告〕
 - 青森県社協小坂事務局長
 - 長野県社協浜口次長
 - 〔グループ討議〕
 - 苦情解決体制の強化に向けた取り組み、運営監視業務を効果的・効率的に進めるための現地調査で工夫している点、キャッシュレス決済の取り組みを情報交換した。

イ 運営適正化委員会相談員研修会

- ・令和6年10月31日（木）～11月1日（金）全社協会議室
- ・参加者：当委員会事務局職員1名
- ・内容：
 - 〔運営適正化委員会の概要〕
 - 全国社会福祉協議会政策企画部長 岩崎香子 氏

- ・ 運適における苦情受付・解決状況、制度設計など相談員として知っておくべき基本的理解と現状を説明

〔講義〕 元 立教大学コミュニティ福祉学部教授 平野 方紹 氏

- ・ 運適における苦情解決の現状と今後の取り組み 不調事案から考える。

〔事例報告〕 福島県 社会福祉法人郡山清和救護園

- ・ 救護施設における苦情の取り組みとして利用者参加型の苦情解決委員会で、4つの委員会に分かれて行われている。
- ・ 日常的に利用者の不安等の相談を行う「ほっとサロン」の開催

〔情報交換会〕

- ・ 事業所への働きかけと研修について
- ・ GH 患の案件での影響について

〔講義〕 愛知淑徳大学 教授 瀧 誠 氏

- ・ 精神障害者の理解を踏まえた苦情相談対応に向けて

〔演習〕 各グループにて、事前提出された事例の中から 1 事例を選択し、その苦情対応について評価される点を出す。

「些細な不満を苦情として頻繁に申出してくるケース」（名古屋市の事例を検討）

6 富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿（令和6年度）

分野	氏名	本委員会	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	中山 光明	委員長職務 代理者 ○	部会長 ○		富山県社会福祉士会理事
	二上 和代 R6.10.~ 岩城 小百合	○		部会長職務 代理者 ○	とやまマリッジサポートセンター所長 富山県精神保健福祉士協会監事
	野越 サト子	○	部会長職務 代理者 ○	○	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
	宮田 伸朗	委員長 ○		部会長 ○	学校法人富山国際学園 富山短期大学名誉教授
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 R6.10~ 村中 大治	○	○		一般社団法人富山県手をつな ぐ育成会理事 R6.10~ 同協会理事
	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	岩井 広行	○	○		富山県老人福祉施設協議会 会長
	永田 徳一	○	○		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	○	○	○	前富山県弁護士会会長 高齢者・障害者の権利擁護 センター委員会幹事
	水原 延幸 R6.10~ 室崎 和良	○	○		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長
	布目 剛	○	○		日本公認会計士協会北陸会 副会長・富山県部会会長
③医療に関し学識経験を有する者	宮津 健次 R6.10~ 石黒 信治	○	○		富山県精神科医会会長
	炭谷 哲二	○		○	公益社団法人富山県医師会 副会長
合 計		13	10	5	

関 係 資 料

1 運営監視部会関係資料

① 日常生活自立支援事業現地調査報告

立山町社会福祉協議会

1. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

・利用者 5 名中、代理契約は 2 名。利用料、預金払い戻しについては、支払金額の積算表、払戻伝票の回議後、支援終了後に報告書、受取書、通帳の写し、支援記録を回議している。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

・通帳の金庫の鍵の保管責任者が、本事業の担当者となっている。

(3) 書類預かりの状況について

現在、利用はない。

(4) 利用者の口座限度額について

日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が 50 万円を超えるケースは、現地調査時点で 1 件となっている。

提出された資料で、令和 6 年 3 月 31 日現在の残高が、2 件間違っており、通帳で再度確認する。

(5) 生活支援員について

5 名の利用者の内、2 名が生活支援員対応。専門員対応は、2 名となっている。1 名は成年後見へ移行するため解約する。

3. 助言

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

通帳と印鑑の金庫の鍵の管理責任者が、本事業事務担当者となっている。事務局職員が少人数ではあるが、本事業事務担当者を外し、金庫の鍵管理の徹底が望まれる。

(2) 生活支援員について

支援内容は適切だが、生活支援員の不足が感じられる。本事業のあり方としても生活支援員の確保と活動への協力を図ってほしい。

(3) 事業の周知について

サービス利用のためにより一層、専門職に周知を図り、必要とされる方へ PR をしてほしい。

富山市社会福祉協議会

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

- ・代理契約利用者の預金口座からの払い出しは、内部様式（日常生活自立支援事業の利用者預金口座からの払い戻しに関する印章（社協会長印）使用簿）を用いて、地域福祉課内で確認し決裁後、印章管守者（事務局長）の承認を得て、各金融機関の払戻請求書に公印を押印している。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

- ・預貯金通帳と届出印はそれぞれ別の職員が管理しており、管理している職員が不在の場合も、それぞれ別の代理職員が対応しているため、適正に取り扱われている。
- ・印鑑は金庫で管理、通帳は鍵のかかる書庫に保管している。しかし、それぞれ鍵の責任者が机上での管理が不十分である。

(3) 書類預かりの状況について

- ・預かりサービスの利用希望があった際には、契約時に預かり書を交わし、金融機関（北陸銀行 富山南中央支店）の貸金庫に保管している。返却依頼があった場合は、返却依頼書に基づき、市社協内で伺い後、預かり物品を返却している。また物品の引き渡し時には、利用者に預かり物品の受取書に署名を受けている。なお追加等変更があった場合は、その都度、預かり書を交わしている。
- ・貸金庫の開閉については、担当職員のほか富山市社協職員 1 名以上が同行している。

(4) 利用者の口座限度額について

- ・日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が 50 万円を超えるケースは、令和 6 年度 3 末時点で 34 件である。できる限り本人の了解を得られるように対応しているが、状況によって対応が困難なケースがある。

(5) 生活支援員について

- ・利用者 105 名、内 34 名が生活支援員対応。生活支援員の研修は県社協が実施している研修会へ参加している。（昨年度は、基礎研修に 18 名、ステップアップ研修に 11 名）。

(6) その他

- ・本事業の専門員が 2 名で 105 名の利用者の対応を行っており、日常的にも利用者からの電話対応などで多忙な状況である。支援にミスがないように他の職員との連携を図りながら取り組まれている。
- ・富山市のように大きく、広い、多い人数のところでは対応が非常に難しいと感じた。今後、成年後見制度を補完する制度として、本事業はますます需要になると思われる。これまで築いてきた実績に自信を持っていただきたいと同時に関わっておられる職員の方がバーンアウトしないよう、きちんと評価して社協として支えていただきたい。
- ・支所での取り扱い状況についても本所が責任を持って確認をするように取り組んでいただきたい。

3. 助言

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

本所の金庫の鍵の保管についてそれぞれ、机の鍵を必ず施錠することが望まれる。

(2) 利用待機者への対応について

利用待機者が多数いることから、待機者の様々な状況（判断能力、家族の支援、入所の有無）等を判断し、優先順位を決めて対応していただきたい。

高岡市社会福祉協議会

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

- ・「日常生活自立支援事業支払い手続き伺い書」を作成。支払内容と支出金額については、地域福祉課職員で確認している。決済を受けた後、総務課長より銀行印の押印の承認を受けて、社協の印鑑を押している。
- ・生活支援員へ通帳・印鑑を受渡しする際には、「通帳等受渡書」により、それらの所在を明らかにしている。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

- ・社協の大金庫は、現在利用しているもので一杯状態となり、キャビネットにそれぞれ鍵を掛け、保管している。（前回3年前の現地調査と同じ）
- ・出金の際の手続き、支援後の報告は課内回覧等されており、適切にされている。

(3) 書類預かりの状況について

- ・預かり物件の入庫および出庫時は貸金庫開閉記録票を作成し、地域福祉課の職員に回覧し
地域福祉課長と総務課長の承認を得た上で、必ず職員2名で物件の出し入れを行っている。

(4) 利用者の口座限度額について

- ・日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が50万円を超えるケースは、現地調査時点で95名中34名となっており、中には多額の預金保持者がいる。

(5) 生活支援員について

- ・95名の利用者があり、生活支援員登録は66名で、そのうち33名が活動している。中には3～4名の担当者もいる。

(6) その他

- ・地域ケア会議やサービス担当者会議等に参加し、関係者と利用者の情報共有や事業の周知を図っている。

3. 助言

(1) 預金残高が50万円以上の方への対応について

預金残高が高額の方がいる。事業としては50万円程度を指導していることと比較してあまりにも乖離があるので、本人の同意が現金を扱う事業であることから粘り強く本人を説得し当該事業預金口座残高の縮小を図ることを要望します。

本事業で預かる預金残高が50万円を超える案件が、ゼロのなるように努力はされているが、より利用者の理解を得ながら規定の遵守をしていただきたい。

(2) 預金通帳及び印鑑の管理について

前回の調査からも指摘されているとおり、通帳・印鑑を管理する金庫の整備を進めていただきたい。

射水市社会福祉協議会

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

利用者（R6年3月末時点）12名、内代理契約は5名となっており、払い出し、支援報告共、課内回覧を行い、牽制体制は確保されている。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

印鑑は社協金庫で管理、通帳は別金庫で保管され、それぞれ、鍵の責任者等事業担当者以外の職員が行っている。

ただし、通帳の金庫の鍵の管理が不明確であるので改善を望む。

(3) 書類預かりの状況について

貸金庫開閉記録表を作成し、常時3名以上の複数職員に内容確認と決裁を受け、担当者とは1名体制で貸金庫の出し入れを行っている。（現在、7名）

(4) 利用者の口座限度額について

利用者12名の内、日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が50万円を超えるケースは、R6年3月末時点で5名。

(5) 生活支援員について

12名の利用者のすべてに生活支援員が対応している。今年も1名確保している。

3. 助言

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

- ・課長協の事務室内金庫で通帳・カード等の現物を管理している。当該事務室内金庫の鍵（ダイヤルは番号失念により不使用）については、受託責任の履行の観点からは本来夜間・休日は課長の事務机・引き出し（施錠）で保管されるべきところ、課長が事務机引き出しの鍵とともに外部に持ち出している。

- ・課長協の金庫および総務課金庫のダイヤルについては番号失念により使用不可とされている。受託責任の履行の観点からはダイヤル機能付きの金庫に取り換えることが望まれる。

(2) 書類の管理

- ・普通預金通帳コピーが添付されていないもの1点が見られた。社協側の受託責任の履行を明示するためコピーの添付が必要である。

- ・受取書の金額合計が誤っており、普通預金通帳コピーと不整合なもの1点が見られた。本人または専門員の計算ミスによるものと思われるが、受託責任を負う側として社協側でも適時の照合が必要である。

朝日町社会福祉協議会

1. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

- ・代理契約は2名。1名は任意後見となっている方、1名は今月契約した方で、現

在入院中である。代理支援の場合でも支援前に本人の署名依頼書を事務局回覧している。代行の場合も同様、課内回覧を行っている。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

・預金通帳の金庫の鍵の保管者が、本事業の担当者となっている。印鑑の金庫は鍵があるが施錠されていない状況である。通帳の金庫はテンキー式であるが、担当者が交代し番号の変更は行われていない。

(3) 書類預かりの状況について

開庫伺いの決裁を局長から受けた後、職員2名で開庫している。(現在、1名利用)

(4) 利用者の口座限度額について

日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が50万円を超えるケースは、現地調査時点で6件中3件。

(5) 生活支援員について

5名の登録者がいるが、3人の生活支援員が活動し、専門員対応は1名のみである。

ケース記録がとてもの確に、きれいに記述されている。

3. 助言

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

テンキー式金庫の暗証番号が適時に変更されていないため、担当者以外の者(他の一方の金庫を担当者として開錠できる者)が上記金庫を開錠できる状況になっているので、担当者が変わるたびに変更をすることが望ましい。

(2) 生活支援員について

事情が許す限り、専門員による直接支援は行わないことが望ましい。

(3) 利用者の通帳の確認

事務局長は、定期的に、利用者から預かった預金通帳の現物を確認すべきと考えられる。

(4) その他

利用者の判断能力が乏しいと契約締結審査会で判断されたケースについては、町行政が成年後見センターを設置していることを踏まえ、町長申立てなど行政の理解を図り、成年後見制度へ、可及的速やかな対応が必要と考えられる。

② 市町村社協現地調査報告に関する改善状況について

令和5年12月、現地調査5社協から、指摘事項に対する改善状況について報告を受けた。

2 苦情解決部会関係資料

苦情・相談受付状況

(1) 苦情・相談の内容

R6.4.1～R7.3.31

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		合 計		
	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	
高齢者	5	5	4	4	1	1	0	3	1	1	0	0	0	8	11	22	33
障害者	9	2	2	0	1	2	0	0	3	0	1	3	1	4	17	11	28
児 童	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	3	4	7
その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	5	5
合 計	15	8	6	5	3	4	0	3	4	2	1	3	2	17	31	42	73
	23		11		7		3		6		4		19		73		

(参考) 過去3力年の状況（内容別）

年度	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		合 計		
	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	苦 情	相 談	
令和5 年度	9	9	7	4	3	2	0	6	1	4	0	0	5	15	25	40	65
	18		11		5		6		5		0		20		65		
令和4 年度	7	18	1	0	2	5	1	2	1	2	2	0	2	6	16	33	49
	25		1		7		3		3		2		8		49		
令和3 年度	4	11	3	2	4	5	0	2	2	0	0	0	2	12	15	32	47
	15		5		9		2		2		0		14		47		

(参考) 過去3力年の苦情・相談状況（区分別）

年度	高齢者	障害者	児童	その他	合 計
令和5年度	25	31	6	3	65
令和4年度	21	20	6	2	49
令和3年度	21	21	3	2	47

（参考 相談対応の事業種別 令和6年度）

		苦情	相談	合計
高齢者	特別養護老人ホーム		1	1
	認知症対応型老人共同生活援助（グループホーム）	4	5	9
	居宅介護支援事業（訪問介護）		3	3
	老人デイサービス（通所介護）		1	1
	短期入所（ショートステイ）	1		1
	小規模多機能型介護施設		2	2
	介護相談支援事業所	1	1	2
	地域包括支援センター	2		2
その他	介護老人保健施設	1	4	5
対象外	有料老人ホーム	2	2	4
	サービス付き高齢者住宅		1	1
	訪問医療		1	1
	訪問リハビリ	1		1
障害者	障害者支援施設（生活介護）	2		2
	共同生活援助（グループホーム）	1	4	5
	就労継続支援 A 型事業所	8	2	10
	多機能型事業所		1	1
	デイサービス	1	1	2
	障害者相談支援事業所	2	3	5
	その他	1	1	2
児童	保育所	2	2	4
	幼保連携認定こども園		2	2
	放課後等デイサービス	2		2
	発達支援センター	1		1
その他	社協		1	1
	行政	1	2	3
対象外	病院・在宅医		2	2
	合計	33	42	75

1 つの案件で 2 か所の事業所の苦情・相談を受けたことで、苦情相談件数 73 件と一致しない。

(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	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
高齢者	4	7	6	14	0	2	0	1	10	24	34
障害者	7	2	11	4	1	2	0	2	19	10	29
児 童	0	0	1	3	0	1	1	0	2	4	6
その他	0	1	0	2	0	0	0	1	0	4	4
合 計	11	10	18	23	1	5	1	4	31	42	73
	21		41		6		5		73		

(参考) 過去3力年の状況

年 度	利用者		家 族		職 員		その他		合 計		
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
令和5年度	7	19	15	17	2	0	1	4	25	40	65
	26		32		2		5		65		
令和4年度	7	13	9	17	0	0	0	3	16	33	49
	20		26		0		3		49		
令和3年度	3	15	11	13	0	1	1	3	15	32	47
	18		24		1		4		47		

(3) その他、事業所等から苦情解決体制等に関する問い合わせ 40件

- ・ 第三者委員依頼の際にはどのような方に依頼すれば良いか。
- ・ 重要事項説明書への記載内容で、苦情の相談先について確認。
- ・ 事業所内に苦情のポスター掲示をする。その原稿が欲しい。
- ・ 利用者と施設の間でトラブルが起きた場合、運適で相談対応してくれるか。
- ・ 民間法人の障害者就労支援 A 型の今後を考慮した、事業の取り組みや利用者の支援について など

3 苦情概要、対応状況・結果

※内容については、プライバシーに配慮し、一部修正を加えています。

【高齢者】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
1	介護老人 保健施設	家族	・面会時に家族を攻める態度であり納得できない。 ・母親の持ち物が紛失した。 ・母親が亡くなったが、その死亡時の職員の対応に不満がある。	・面会に15分以上かかったことで職員の言い方がきつくなり、申出人がそのように受け止められたのではないかとコミュニケーション不足があり、謝罪する。 ・1点は発見され、謝罪し返却する。もう1点は確認が取れていない。 ・死亡時の施設内入館の対応については、その時の状況を確認した上で、施設から後日報告し、申出人は納得される。
2	介護支援 事業所	家族	・体調が悪くなり入院し、施設を退所することとなった。これまでのケアマネジャーの対応に不信感がある。	・ケアマネジャーの交代後、介護サービス経過記録が途絶え、半年後に体調悪化、要介護認定変更となって初めてケアマネジャーに会った。後日連絡すると言われたが、連絡なし。
3	高齢者グ ループホ ーム	本人	・施設内の自由度が低いことへの不満があり、転居したい。 ・申出人は、身体障害者2級、生活保護受給者。左半身に麻痺があるが、自身は自立に向けて取り組みたい。	・申出人が自分の状況を十分理解しておらず、関係者及び本人を交えてケア会議を行った。 ・後見人が付けば、その対応を後見人に任せ、しばらくは事業所で対応し、申出人には、自分でできることは行うようにしていただき、ルールを守ることを徹底していきたいとのことで対応する。
4	介護支援 事業所及 び地域包 括支援セ ンター	家族	・父親の支援について、ケアマネジャー及び地域包括支援センターが、家族の状況を考慮せずに対応してくることに不満がある。	・個別具体的な支援が必要なことから、再度、行政、保健センター、地域包括支援センター、ケアマネジャー、医師、障害者相談支援事業所等でこの家族の支援のあり方や方向性を検討していただくよう依頼し、申出人へも説明し了解を得る。

5	高齢者グループホーム	家族	・入所中の母親が骨折したことへの安全管理責任等に不満。 ア.救急車を呼ばなかった理由 イ.施設の管理責任上「本人が転んだ」との説明はいかがか？ ウ.入院後、施設から連絡がない エ.居室に入らせてもらったことがない	ア.事業所マニュアルに沿って、救急車を呼ばなかった。 イ.母親は認知症以外は自立である。家族からも本人の自由にとの言葉があったこと、施設からは、いつ転んでもおかしくない状況を説明した上での目視による支援が中心であった。 ウ.入院後は、家族へ連絡済み。 エ.コロナ感染症の5類移行後も、医療・福祉関係は厳しく対応していることから、玄関での面会としているとの回答で了解される。
---	------------	----	---	--

【障害者】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
6	就労継続支援A型事業所	家族	・A型事業所に勤務しているが、2か月後に契約解除となった。支援であるにも関わらず、クビを切られるのは不満である。	・申出人とは2か月間の暫定期間として雇用契約を結んでいる。期間中に継続見込みの有無を見極め、相談支援員と協議し、延長か終了かを決めることになる。 ・3者の話し合いで、次の事業所へ行くこととなった。
7	就労継続支援A型事業所	利用者本人	・事業所スタッフの申出人への対応（言葉遣いや態度）が不満である。 ・申出人は解雇され、スタッフはそのままなのが不満である	・事業所では、申出人が施設で大声を出すことについて注意した。 ・解雇ではなく、次の事業所のこともあり「自己都合退職」とした。職員の雇用に関しては事業所側の判断であることを説明し了解される。
8	就労継続支援A型事業所	利用者本人	利用者や職員の意見要望を上部が止めているのではないか。 ・職員間の連携 ・組織内の指導状況 ・職員への意見要望を話しても止めているのではないか。	事業所へ連絡し、状況確認をする。事業所は、職員間連携不足による利用者への影響を無くすための取り組みを今後も検討し、対応していきたいとのことを伝える。さらには、第三者の目（運適、第三者委員、市役所）が入ったことで抑止力につながることを説明し、了解される。

9	生活支援施設	家族	施設で死亡した妹への健康管理について説明と謝罪を求めた。	- 申出人へ報告を繰り返すなかで、事業所側も対応に苦慮し、弁護士対応とされた。 - 申出人側も対応した職員との面談を強要され平行線状態となった。 - 申出人側から事業所への交渉を断念する形で一応の終結とした。
10	障害者グループホーム	家族	- 障害者グループホーム入所中の母親が契約違反を理由に「退所」通告された。 「精神障害」で体調悪化と言われるが、内容がうやむやである。	再度、申出人から連絡するとのことであったが、一定期間連絡がなく、一旦終結とする。
11	就労移行支援事業所	利用者本人	支援員の言動にショックを受け、怖くて通所できなくなり、退所した。しかし、不満がある。	- 支援員が申出人のスピーチ原稿を手直したところ、「指導」されて自分の思いを消されたことで不満となったとのこと。 - 事業所としては、今後「指導」ではなく「支援」を重視した取り組みを行い、支援員等にも研修等で徹底することされた。
12	障害者相談支援事業所	家族	娘は現在、入院中であるが、相談支援事業所の支援計画作成にあたり、本人や家族の意見を聞いてほしい。	- 事業所に状況を確認したところ、今後父親が参加することとなり、行政も入って病院、父親、相談支援事業所で行う予定であったが、転職間もないため延期となった。 - 父親は低姿勢で対応されたので、しばらくはこのままの状態となる見込みとなった。
13	就労継続支援A・B型事業所	職員	- 利用者からいじめや暴力の訴えを聞いた。研修時に殴る、みんなの前で土下座をして謝られるなどの行為があった。 - 職員へのパワハラもある。	虐待行為が疑われ、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき、行政に通報した。
14	就労継続支援A型事業所	利用者本人	- 事業所での仕事が働きづらい。（仕事の時間や昼食、仕事の環境など） - これからの事業所の運営自体が心配。	- 仕事の環境（昼食時間を含め）について、事業所で再度検討していただくよう依頼した。 - 経営状況に関して、利用者には心配のないように説明する機会を検討いただくよう依頼した - 以上、申出人に説明し了解を得た。

15	障害者相談支援事業所	家族	• 息子の障害のことを理解していないのではないか、申出人の依頼は聞き流され、「価値観が違う。」「悪いのはお母さんです。」などと言われた。 • 行政へも相談したが、相談内容を確認し対応するとのことで、その後進んでいない。 • 相談支援員を変更したい。	• 事業所に対し、申出人への説明、本人を含むケア会議開催について検討いただくよう依頼する。 • 本人が嫌がっているのであれば、無理をしなくて良いが、母親と息子で再度話し合いっていただき、どうするかを決めていただくよう、行政へ依頼し終了とする。
16	就労継続支援A型事業所	元利用者	• 指導員が利用者にセクハラ、パワハラをして利用者が辞めた。 • その指導員はSNSで本名と写真が出ているが、フォロワーに卑猥な方が多い。事業所へ伝えて、改善してほしい。	• 事業所の説明では、申出人が訴えるセクハラ・パワハラという事実はないとのことである。 • 職員のSNS投稿については、利用者に関わる情報発信は控えるよう、さらに研修を重ねて対応するよう、職員にも説明した。 • 個人的な面もあるため、どこまでできるかわからないが、利用者のことを考慮した対応をしていきたいとのことである。
17	障害者ホームヘルパー	利用者本人	• ヘルパーを週2回利用していたが、取りやめになった。不満である。	• 申出人は以前、障害者サービスを受けていて、65歳から介護保険の対象となったが、介護認定を拒否され、現在、総合事業での対象としている。脳性麻痺である。 • 地域包括支援センターから必要な支援に結び付くよう働きかけることで一旦終結する。(本人へ電話するも出ない状況)
18	障害者グループホーム	利用者本人	• 面談室が外から丸見え状態、事務室の利用者表が誰でも見られる状況など個人情報保護の観点から対応が不十分である。 • 職員による個室訪問の際の配慮統一も希望する	• 事業所へ状況確認したところ、面談室の透明ガラスに目隠しをし、個人情報に関しても表示を失くすことや、職員の研修及び共通認識を持つよう指導する。 • 職員による個室訪問時の配慮も職員間で統一すると回答され、申出人も了解される。

19	生活支援施設	家族	施設に入所して20年が経過したが、他の利用者から他害される行為に対して何とか対応してほしい。	- 申出人の子は重度の知的障害者で、他の利用者も同様な障害を持っていて、お互いにこだわりがあり言葉が話せないことから、他害行為及び自傷行為がある。 - 施設としては、利用者一人ひとりの権利を守りつつ、対応しているが、職員がいない際にそのような行為をしてしまうことが起きる。 - 怪我をした場合はきちんと看護師が処置をし、保護者にもその都度説明しているとのことである。 - 申出人は、職員で再度対応を協議し、連絡してほしいとのこと。 - 久々の帰省で子どもの状況が見えてきたこともあること、職員異動により、利用者も不安定な状況になっていたこともあるが、再度協議し説明したいとのこと。その後、第三者委員にも報告していくこととしたいとのことである。 - 本会からは申出人へ伝え、申出人は施設からの報告を待つことで了解される。
20	相談支援事業所	利用者本人	相談支援事業所の相談支援員がもう少し自分に寄り添った対応をしてほしい。	- 申出人は、就労支援事業所の選択の際に、相談支援員からの助言等に、振り回された感があった。 - 事業所からの謝罪を含め、両方で再度話していただくことで了解を得た。
21	就労継続支援A型	利用者本人	A型事業所の面談を受けたが、その質問内容に納得できなかった。その質問の意図を知りたい。	面談者が申出人の情報を事前に把握し要として、就労が決まった際の事業所への適合を考慮し、失礼な質問をしたようである。謝罪すると共に、再度申出人へ連絡することで終結とした。

【児 童】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
22	幼保連携型 認定こども 園	匿名 女性	・調理員が、白衣を着たまままゴミ 捨てや事務をしていることは、 衛生上どうなのか。ルールはな いのか。確認してほしい。	・園では、給食衛生マニュアル記 載に従って行動している。園内で 再度確認し、改善するよう取り組 むとの回答であった。 ・行政にも見解を伺ったところ、 巡回訪問時に指導、衛生管理の研 修会を行っており、巡回で再度指 導したとのことで、申出人へ報告 し了解される。
23	保育園	家族	・昨年、相談した土曜日の保育時 間について、園側が対応しても らえず、進まない状況である。	・行政に再度状況を確認し、園へ 説明をしていただくよう伝え、 行政、保育所、保護者で話し合 い延長保育を行うよう勧めた。
24	放課後等デ イサービス	家族	・障害を持った子ども（男子）の 排尿介助（尿瓶）を誰でも見れ る場所で行っていたことに対す る不満がある。 ・事業所のイベントの周知が特定 の利用者だけに行われているの ではないかなど事業所に多くの 不満がある。（紛失物、災害時対 応、協賛金など）	・事業所を訪問し、以下確認した。 ・トイレの対応は今後、職員間で 意思統一を図ること ・イベント紹介は対象者が限定さ れていたことによるもの ・紛失物は、事業所で再度探す ・職員のミスなので、徹底する ・災害時の対応は、災害の大きさ によって対応していること ・協賛金は申出人に返還している ・以上を申出人へ説明し、了解さ れる。
25	放課後等デ イサービス	家族 (匿名)	・事業所から「他の児童との兼ね 合い」と言われ、個別の相談に 乗ってもらえない ・迎えの時間を指定されること ・療育支援の内容となっていない のではないかなどの不満があ る。	・個別支援計画について保護者と 話す時間が少ないことは事実。 今後は面談をし、個別支援計画 を説明したいと考えている。 ・冬期間のみ5時以降は保護者が 迎える契約となっており、ライ ン等で周知済みであること。 ・支援の内容については、一人ひ とりの対応が異なる。 ・申出人は匿名ということなので、 保護者向けに周知する形で対応 する。

26	保育園 子ども発達 支援センタ ー	家族	・保育園には子どもの出欠情報やおたより等の通知、支援センターには子どもの状況を開示してくれないことへの不満がある。	・申出人の家族関係に課題もあるが、両事業とも行政実施であり、行政で協議し申出人へ報告することで了解される。
----	----------------------------	----	---	---

【その他】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
27	見守りアパート	家族	・兄が利用している見守りアパートから早急な退去を求められた。	・事業所への状況を確認すると共にケアマネジャーと連絡を取り、今後の支援のあり方について申出人と兄（利用者）とも相談して対応することとし、別の施設への利用となった。
28	訪問看護	家族	・母親の訪問リハビリが予定の時間に遅れ、連絡もなく、支援の時間も早く終わることがある。 ・担当者が変わることの連絡もないことへの不満がある。	・申出人に事業所側の状況を説明し、本会からも利用者に寄り添うよう依頼したことを伝え、話し合いを行い、サービス開始時間、サービス内容の詳細説明等、申出人は了解される。しかし、その後も申出人から不満の声があり、事業所を解約された。
29	医療対応住宅型有料老人ホーム	利用者 本人	・ナースコールをしてもなかなか来てくれない。	・事業所の開設直後で、利用者も満室の状態である。若いスタッフが多く、慣れない面がある。利用者とのコミュニケーションも十分とは言えない状況。 ・事業所では改善に勤めており、今後もスタッフで協力して対応していきたいとのことで、申出人へ報告し、了解される。
30	医療対応住宅型有料老人ホーム	利用者 本人	・施設長が「自分の担当者がいない」と言って対応しない。 ・職員の夜勤中のテレビの音が大きいこと、職員が休憩場所を守っていないことなど、施設長の管理全体に不満がある。	・事業所責任者から連絡があり、今後は、「担当を別の職員Aに変更し、意見は従来通り職員Aへ、申出内容は職員Bと情報共有しながら対応する。」と申出人に回答し、了解される。 ・夜勤など職員の対応については、上司から指導徹底することで、申出人は了解される。

31	有料老人ホーム	家族 (匿名)	母が入所している施設でコロナ感染があり、その後の対応が家族に文書で通知されていない。何度か要望したが対応してもらえない。(コロナ時の面談方法、面談の場所の寒さへの対応、利用者の部屋への入室に関して、法人としての対応を要望)	- 事業所ではコロナ感染があった。 - 面会は玄関で家族等が待機し、透明プラスチックの板で仕切った場所で、イヤフォンとマイクで会話する形をとっている。その機器の感度が悪いことから、変更をする。 - 換気のため、利用者側の窓を開けて寒い状況になっているが、家族側には暖房を入れている。気温が下がった場合は、窓を閉めることとした。 - コロナ対応に関する注意喚起の周知は早急な連絡を考え、家族へはラインでの対応をした。 - 居室への入室に関しては、職員により対応があいまいになっていたのは事実であった。 - 法人本部とも協議し、できる限り早急に対応したい。また、利用者家族等へ文書で知らせるように対応したいとの回答を得て、了解される。
----	---------	------------	---	--

社会福祉法人富山県社会福祉協議会運営適正化委員会規程

制定 平成 12 年 9 月 7 日

改正 平成 20 年 9 月 30 日

一部改正 平成 28 年 12 月 22 日

一部改正 令和 3 年 4 月 1 日

(趣旨)

第 1 条 社会福祉法人富山県社会福祉協議会定款第 3 4 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、第4条第1項第1号、第4号又は第5号に該当する委員(以下「公益を代表する委員」という。)の中から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 委員長に事故あるときは、あらかじめ公益を代表する委員の中から委員長が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1名を置き、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公益を代表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(3人をもって構成する部会にあつては、これ

を構成する委員のすべて)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。

附 則

この規程は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規程は、令和 3 年 4 月 1 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あっせんを望む場合、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、調査や本格的なあっ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、あっせんの可否を確認すること。

(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可否を判断する。

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つ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 あっせんを打ち切った場合の留意点

あっせんを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

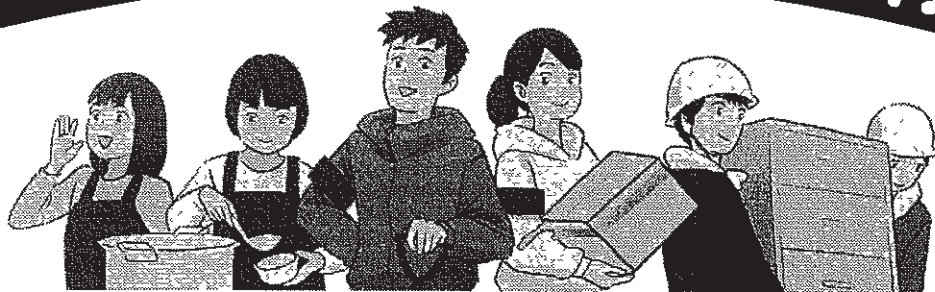
この運営要領は、平成２０年１０月１５日から施行する。

附 則

この運営要領は、平成２５年４月１日から施行する。

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

ボランティア活動保険



保険金額・年間保険料（1名あたり） 団体割引20%適用済／過去の損害率による割増適用

保険金の種類		基本プラン	天災・地震補償プラン
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円	
	後遺障害保険金	1,040万円(限度額)	
	入院保険金日額	6,500円	
	手術保険金	入院中の手術	65,000円
		外来の手術	32,500円
	通院保険金日額	4,000円	
賠償責任の補償	地震・噴火・津波による死傷	×	○
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円(限度額)	
年間保険料		350円	500円

商品パンフレットは
コチラから(ふくしの保険
ホームページ)

<重要>

- ◆基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。

ボランティア行事用保険 (傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

送迎サービス補償 (傷害保険)

福祉サービス総合補償
(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

●このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

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。)

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です。

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。)

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)
賠償事故に対応	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
お見舞い等の各種費用	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)		基本補償(A型)
基本補償A型	定員 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
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 ●看護職の賠償責任補償
- オプション4 ●借用不動産賠償事故補償
- 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
保険会社〉

損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

取扱代理店

株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03(3581)4667

受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

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）
社会福祉法人 富山県社会福祉協議会 内

TEL 076-432-3280
FAX 076-432-6146