

令和元年度

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。令和元年度は、苦情件数は減少したものの、はじめて「あっせん」にまで至った事案がありました。

また、事業所の苦情解決責任者や苦情受付担当者、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、当委員会の令和元年度における取り組み状況をまとめたものです。「個人の尊厳」、「利用者と提供者の対等な信頼関係」や「サービスの質の向上」を謳う社会福祉法制定以来20年、少子高齢化の進展と家庭・地域の変化の中で、福祉サービス運営適正化委員会はなくてはならない存在となっています。

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。

令和2年6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

### 令和元年度 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	6
	(1) 苦情・相談の内容	
	(2) 苦情申出人の状況	
	(3) 苦情解決結果	
3	広報・啓発活動	9
4	研修事業	9
	(1) 第三者委員研修会の開催	
	(2) 研修会等への参加	
5	巡回訪問指導	9
6	調査・研究活動	10
	(1) 苦情解決体制整備状況アンケートの実施	
	(2) 苦情解決体制整備状況アンケートの結果（令和2年1月1日現在）	
7	苦情概要、対応状況・結果	26
8	富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	30

# 令和元年度 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回福祉サービス運営適正化委員会の開催

- ・開催日：令和元年6月20日（木）
- ・協議事項等
  - ア 平成30年度事業実施状況について
  - イ 令和元年度事業計画について

### (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、令和元年度は次の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（月）	上市町社協	12人	委員2人 職員1人
7月23日（火）	小矢部市社協	32人	委員2人 職員1人
7月24日（水）	砺波市社協	45人	委員2人 職員1人
7月25日（木）	黒部市社協	25人	委員2人 職員1人
8月 3日（月）	入善町社協	8人	委員2人 職員1人

利用者数は平成31年3月末現在

### (3) 運営監視部会の開催

- ・開催日 令和元年9月5日（木）
- ・協議事項
  - ア 前年度市町村社協現地調査報告に関する改善状況について
  - イ 日常生活自立支援事業実施状況について
  - ウ 日常生活自立支援事業現地調査結果について
  - エ 日常生活自立支援事業現地調査報告について

## ① 日常生活自立支援事業現地調査報告

### 上市町社会福祉協議会

#### 1. 調査結果

##### (1) 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の代理者も別の職員が対応することになっており、適正に取り扱われている。

##### (2) 利用者の口座限度額について

日常的な金銭管理サービスにおける通帳残高は、すべて50万円未満となっている。

##### (3) モニタリングについて

実施されていないケースがある。

##### (4) 生活支援員の運転免許証や任意保険の確認について

各々更新時に写しを受け取り確認されている。

##### (5) 事業全般について

- ・同行支援や代行支援を基本とした、利用者の自己決定支援がなされている。
- ・関係機関と顔の見える関係が築かれており、行政も含めた支援のネットワークが構築されている。
- ・生活支援員情報交換会を開催し、利用者支援についての研修や活動についての情報交換を行うなど、生活支援員の資質向上に努めている。

#### 2. 指摘事項

##### (1) モニタリングについて

契約書のとおり、6か月ごとにモニタリングを実施し、県社協に報告すること。

### 小矢部市社会福祉協議会

#### 1. 調査結果

##### (1) 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の代理者も別の職員が対応することになっており、適正に取り扱われている。

##### (2) 口座の限度額について

日常的な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、32件中14件であった。

##### (3) モニタリングについて

実施されていないケースがある。

##### (4) 生活支援員の運転免許証や任意保険等の確認について

一部の生活支援員の運転免許証、任意保険の確認がされていない。

##### (5) 事業全般について

同行支援や代行支援を基本とした、利用者の自己決定支援がなされている。

#### 2. 指摘事項

##### (1) 口座の限度額について

通帳残高が50万円を超える場合は、50万円未満の日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとし、様々な事情により50万円を超える場合は、契約締結審査会に諮ること。

(2) モニタリングについて

契約書のとおり、6か月ごとにモニタリングを実施し、県社協に報告すること。

(3) 生活支援員の運転免許証や任意保険等の確認について

契約期間中に有効期限切れとならないよう、定期的に確認すること。

### 砺波市社会福祉協議会

#### 1. 調査結果

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

専門員が一人で預貯金通帳と届出印を取り扱うことができる状態となっている。

(2) 口座の限度額について

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、45件中20件であった。

(3) モニタリングについて

実施されている。

(4) 生活支援員の運転免許証や任意保険等の確認について

各々更新時に写しを受け取り確認されている。

(5) 事業全般について

- ・同行支援や代行支援を基本とした、利用者の自己決定支援がなされている。
- ・生活支援員意見交換会・連絡会を開催し、援助方法や活動についての意見交換を行っている。また、生活支援員マニュアルを作成するなど、生活支援員の資質向上に努めている。

#### 2. 指摘事項

(1) 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別の職員が管理することとし、管理している職員が不在の場合の代理者も別の職員が対応すること。

(2) 口座の限度額について

通帳残高が50万円を超える場合は、50万円未満の日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとし、様々な事情により50万円を超える場合は、契約締結審査会に諮ること。

### 黒部市社会福祉協議会

#### 1. 調査結果

(1) 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いるが、管理している職員が不在の場合、預貯金通帳と届出印は同一の職員が管理することになっている。

(2) 口座の限度額について

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、25件中13件であった。

- (3) モニタリングについて  
モニタリングが実施されていないケースがある。
- (4) 生活支援員の運転免許証や任意保険等の確認について  
各々更新時に写しを受け取り確認されている。
- (5) 事業全般について  
同行支援や代行支援を基本とした、利用者の自己決定支援がなされている。

## 2. 指摘事項

- (1) 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について、管理している職員が不在の場合の代理者も別の職員が対応すること。
- (2) 口座の限度額について  
通帳残高が50万円を超える場合は、50万円未満の日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとし、様々な事情により50万円を超える場合は、契約締結審査会に諮ること。
- (3) モニタリングについて  
契約書のとおり、6か月ごとにモニタリングを実施し、県社協に報告すること。

### 入善町社会福祉協議会

## 1. 調査結果

- (1) 預貯金通帳と届出印の管理について  
専門員が一人で預貯金通帳と届出印を取り扱うことができる状態となっている。
- (2) 口座の限度額について  
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、8件中2件であった。
- (3) モニタリングについて  
モニタリングが実施されていないケースがある。
- (4) 生活支援員の運転免許証や任意保険等の確認について  
生活支援員の運転免許証、任意保険の確認がされていない。
- (5) その他  
利用者のはんこを預かっていることから、利用者が入所している施設からの依頼により、利用者の「介護保険負担限度額認定申請書」等の書類について専門員が代筆、捺印をしているケースがあった。

## 2. 指摘事項

- (1) 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別の職員が管理することとし、管理している職員が不在の場合の代理者も別の職員が対応すること。

(2) 口座の限度額について 通帳残高が50万円を超える場合は、50万円未満の日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとし、様々な事情により50万円を超える場合は、契約締結審査会に諮ること。
(3) モニタリングについて 契約書のとおり、6か月ごとにモニタリングを実施し、県社協に報告すること。
(4) 生活支援員の運転免許証や任意保険等の確認について 契約期間中に有効期限切れとならないよう、定期的に確認すること。
(5) その他 利用者の「介護保険負担限度額認定申請書」等の書類について専門員が代筆、捺印をしているケースについては、専門員による代筆捺印は行わず、生活支援員が利用者を訪問し、助言や情報提供による援助を行うこと。

- ② 市町村社協現地調査報告に関する改善状況について  
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。

(4) 苦情解決部会の開催

① 苦情解決部会開催状況

開催日	審議事項
第1回 4月18日(木)	・報告事項 苦情3件
第2回 6月20日(木)	・報告事項 苦情1件、相談1件
第3回 8月22日(木)	・報告事項 苦情2件、相談6件
第4回 10月24日(木)	・協議事項 苦情1件 ・報告事項 相談5件
第5回 12月29日(木)	・協議事項 苦情1件 ・報告事項 相談3件
第6回 2月20日(木)	・協議事項 苦情1件 ・報告事項 苦情2件、相談3件

## 2 苦情・相談受付状況

### (1) 苦情・相談の内容

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		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	0	4	0	3	0	2	1	2	0	0	0	0	1	5	2	16	18
障害者	0	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	7	9
児童	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	0	10	2	3	0	2	1	2	1	0	0	0	1	6	5	23	28

### (参考) 過去5カ年の状況

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	
平成30年度	18	5	2	2	0	2	1	0	0	1	1	1	3	10	25	21	46
平成29年度	12	2	4	6	0	1	1	0	0	0	1	0	0	8	18	17	35
平成28年度	6	8	7	2	1	0	4	1	0	2	3	1	1	5	22	19	41
平成27年度	8	7	7	1	2	1	2	0	2	1	3	0	0	10	24	20	44
平成26年度	12	3	8	5	4	1	1	0	2	0	4	0	2	8	33	17	50

(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	0	2	1	10	0	1	1	3	2	16	18
障害者	1	3	1	4	0	0	0	0	2	7	9
児 童	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	1	5	3	14	0	1	1	3	5	23	28

(参考) 過去5力年の状況

年 度	利用者		家 族		職 員		その他		合 計		
	苦情	相談									
平成 30 年度	13	2	11	14	0	3	1	2	25	21	46
平成 29 年度	10	4	7	7	0	4	1	2	18	17	35
平成 28 年度	12	8	9	10	1	0	0	1	22	19	41
平成 27 年度	13	6	9	9	1	0	1	5	24	20	44
平成 26 年度	8	6	24	7	0	2	1	2	33	17	50

(3) 苦情解決結果

①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	行政機関への伝達	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	2	0	0	0	2
児 童	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合 計	3	0	0	1	4

②継続対応、苦情解決の仕組みを活用した苦情（重複あり）

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

③上記②の結果区分（年度内に終了した苦情）

区 分	解決	不調	他の解決機関を紹介	その他	合 計
高齢者	0	0	0	0	0
障害者	0	0	0	0	0
児 童	1	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0
合 計	1	0	0	0	1

### 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、苦情・相談受付状況などを掲載し、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) 第三者委員研修会の開催

- ・日時：令和元年11月22日（金）13：30～16：00
- ・内容 講義「苦情解決制度の意義と第三者委員の役割」
- ・講師：駒澤大学文学部社会学科社会福祉学専攻  
教授 川上 富雄 氏
- ・参加者：76人

#### (2) 研修会等への参加

- ① 運営適正化委員会事業研究協議会（東京）
  - ・開催日：令和元年7月30日（火）
  - ・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：令和元年10月30日（水）～31日（木）
  - ・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等を訪問し、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、情報提供を行った。

- ・実施期間：令和元年7月～12月
- ・対象法人：福祉サービス事業新規参入法人他30法人

## 6 調査・研究活動

### (1) 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。

#### ①対象法人

社会福祉法人、行政、医療法人社団、株式会社・有限会社、NPO法人、その他  
 (一般社団法人、一般財団法人、公益財団法人、宗教法人、独立行政法人、学  
 法人・組合・生協・農協)

#### ②アンケート実施時期及び対象件数

実施時期：令和2年1月

対象数：798法人

回答数：396法人(回答率49.6%)

### (2) 苦情解決体制整備状況アンケートの結果(令和2年1月1日現在)

#### Q1 苦情解決責任者の設置状況

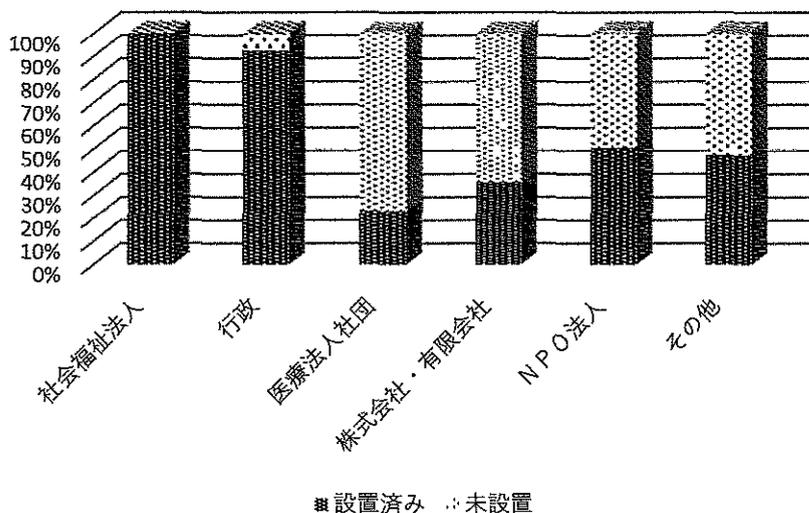
	設置済み	%	未設置	%	合計
社会福祉法人	675	99.9	1	0.1	676
行政	122	100.0	0	0.0	122
医療法人社団	102	95.3	5	4.7	107
株式会社・有限会社	274	98.6	4	1.4	278
NPO法人	102	99.0	1	1.0	103
その他	52	98.1	1	1.9	53
合計	1,327	99.1	12	0.9	1,339

#### 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	675	99.9	1	0.1	676
行政	122	100.0	0	0.0	122
医療法人社団	106	99.1	1	0.9	107
株式会社・有限会社	277	99.3	2	0.7	279
NPO法人	102	99.0	1	1.0	103
その他	52	98.1	1	1.9	53
合計	1,334	99.6	6	0.4	1,340

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	676	99.9	1	0.1	677
行政	113	92.6	9	7.4	122
医療法人社団	24	23.1	80	76.9	104
株式会社・有限会社	100	35.6	181	64.4	281
NPO法人	52	50.5	51	49.5	103
その他	25	47.2	28	52.8	53
合計	990	73.9	350	26.1	1,340



第三者委員の設置に関しては、「設置済み」が73.9%であった。  
一方、「未設置」は、医療法人社団で76.9%、株式会社・有限会社で64.4%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	642	95.0	34	5.0	676
行政	63	55.8	50	44.2	113
医療法人社団	17	70.8	7	29.2	24
株式会社・有限会社	86	86.0	14	14.0	100
NPO法人	48	92.3	4	7.7	52
その他	14	56.0	11	44.0	25
合計	870	87.9	120	12.1	990

「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87.9%で、「事業所単位」で設置しているのは12.1%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	%	自治会代表	%	評議員	%
社会福祉法人	73	20.2	13	3.6	65	18.0
行政	85	68.0	5	4.0	0	0.0
医療法人社団	0	0.0	0	0.0	3	37.5
株式会社・有限会社	24	29.3	12	14.6	1	1.2
NPO法人	2	3.8	0	0.0	0	0.0
その他	9	20.9	8	18.6	4	9.3
合計	193	28.7	38	5.7	73	10.9

	監事・ 調査役	%	弁護士・ 司法書士	%	学識経験者	%
社会福祉法人	84	23.3	2	0.6	53	14.7
行政	0	0.0	1	0.8	2	1.6
医療法人社団	0	0.0	1	12.5	0	0.0
株式会社・有限会社	3	3.7	4	4.9	12	14.6
NPO法人	8	15.1	1	1.9	15	28.3
その他	7	16.3	3	7.0	3	7.0
合計	102	15.2	12	1.8	85	12.6

	その他	%	合計
社会福祉法人	71	19.7	361
行政	32	25.6	125
医療法人社団	4	50.0	8
株式会社・有限会社	26	31.7	82
NPO法人	27	50.9	53
その他	9	20.9	43
合計	169	25.1	672

※設置法人数258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28.7%、次いで監事又は調査役が15.2%、学識経験者が12.6%となっている。

その他の職業・役職は、元民生委員、他法人役員、社会福祉士、人権擁護委員、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	78	24.2	32	9.9	12	3.7
行政	10	30.3	5	15.2	2	6.1
医療法人社団	3	60.0	0	0.0	0	0.0
株式会社・有限会社	17	28.3	3	5.0	0	0.0
NPO法人	12	35.3	4	11.8	0	0.0
その他	12	32.4	1	2.7	1	2.7
合計	132	26.8	45	9.2	15	3.1

	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	6	1.9	37	11.5	101	31.3
行政	0	0.0	3	9.1	4	12.1
医療法人社団	0	0.0	0	0.0	1	20.0
株式会社・有限会社	6	10.0	6	10.0	18	30.0
NPO法人	1	2.9	1	2.9	9	26.5
その他	2	5.4	5	13.5	8	21.6
合計	15	3.1	52	10.6	141	28.7

	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	35	10.8	22	6.8	323
行政	7	21.2	2	6.1	33
医療法人社団	0	0.0	1	20.0	5
株式会社・有限会社	3	5.0	7	11.7	60
NPO法人	3	8.8	4	11.8	34
その他	4	10.8	4	10.8	37
合計	52	10.6	40	8.1	492

※設置法人数258法人

第三者委員の活動について最も多いのは「施設・事業者への助言」で28.7%、次いで「担当者からの苦情報告・聞き取り」が26.8%となっている。

また、「苦情申出人への助言」と「苦情申出人と施設・事業者との話し合いの立会い」が10.6%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8.1%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	26	17.3	21	14.0	11	7.3
行政	6	40.0	1	6.7	0	0.0
医療法人社団	0	0.0	1	25.0	0	0.0
株式会社・有限会社	11	28.9	5	13.2	3	7.9
NPO法人	3	13.0	1	4.3	7	30.4
その他	10	45.5	2	9.1	1	4.5
合計	56	22.2	31	12.3	22	8.7

	3カ月以上	%	特に報告なし	%	その他	%
社会福祉法人	13	8.7	19	12.7	60	40.0
行政	1	6.7	2	13.3	5	33.3
医療法人社団	1	25.0	1	25.0	1	25.0
株式会社・有限会社	1	2.6	3	7.9	15	39.5
NPO法人	1	4.3	5	21.7	6	26.1
その他	0	0.0	4	18.2	5	22.7
合計	17	6.7	34	13.5	92	36.5

	合計
社会福祉法人	150
行政	15
医療法人社団	4
株式会社・有限会社	38
NPO法人	23
その他	22
合計	252

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」の36.5%を除いて最も多かったのが「直ちに」で22.2%、次いで「特に報告していない」が13.5%であった。

「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	0	0.0	0	0.0	0	0.0
行政	0	0.0	1	100.0	0	0.0
医療法人社団	1	4.3	16	69.6	3	13.0
株式会社・有限会社	21	16.9	62	50.0	16	12.9
NPO法人	7	25.0	14	50.0	4	14.3
その他	8	26.7	12	40.0	3	10.0
合計	37	18.0	105	51.0	26	12.6

	経費がかか る	%	その他	%	合計
社会福祉法人	0	0.0	0	0.0	0
行政	0	0.0	0	0.0	1
医療法人社団	3	13.0	0	0.0	23
株式会社・有限会社	17	13.7	8	6.5	124
NPO法人	2	7.1	1	3.6	28
その他	5	16.7	2	6.7	30
合計	27	13.1	11	5.3	206

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51.0%、次いで、「適切な人材がない」18.0%、「経費がかかる」13.1%、「役割が不明確」12.6%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	144	98.6	2	1.4	146
行政	13	100.0	0	0.0	13
医療法人社団	21	95.5	1	4.5	22
株式会社・有限会社	108	87.1	16	12.9	124
NPO法人	41	91.1	4	8.9	45
その他	33	82.5	7	17.5	40
合計	360	92.3	30	7.7	390

※法人数396件

※無回答6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	65	32.5	61	30.5	63	31.5
行政	2	11.1	7	38.9	9	50.0
医療法人社団	12	38.7	5	16.1	14	45.2
株式会社・有限会社	35	27.3	13	10.2	78	60.9
NPO法人	17	34.7	5	10.2	25	51.0
その他	12	33.3	10	27.8	13	36.1
合計	143	31.0	101	21.9	202	43.7

	その他	%	合計
社会福祉法人	11	5.5	200
行政	0	0.0	18
医療法人社団	0	0.0	31
株式会社・有限会社	2	1.6	128
NPO法人	2	4.1	49
その他	1	2.8	36
合計	16	3.5	462

苦情解決事業に関する規程・要綱などを作成している法人92.3%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43.7%で、次いで「規程」の31.0%、「要綱」の21.9%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	122	37.0	12	3.6	8	2.4
行政	12	37.5	1	3.1	2	6.3
医療法人社団	21	48.8	1	2.3	0	0.0
株式会社・有限会社	52	27.1	1	2.3	0	0.0
NPO法人	23	32.4	1	1.4	0	0.0
その他	22	34.4	2	3.1	1	1.6
合計	252	34.4	18	2.5	11	1.5

	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	28	8.5	29	8.8	7	2.1
行政	1	3.1	5	15.6	0	0.0
医療法人社団	1	2.3	1	2.3	0	0.0
株式会社・有限会社	4	2.1	15	7.8	1	0.5
NPO法人	0	0.0	6	8.5	0	0.0
その他	4	6.3	6	9.4	0	0.0
合計	38	5.2	62	8.5	8	1.1

	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	117	35.5	7	2.1	330
行政	8	25.0	3	9.4	32
医療法人社団	18	41.9	1	2.3	43
株式会社・有限会社	117	60.9	2	1.0	192
NPO法人	40	56.3	1	1.4	71
その他	26	40.6	3	4.7	64
合計	326	44.5	17	2.3	732

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44.5%、次いで「事業所内の掲示板張り出し」が34.4%、「利用者や家族の集まりでの説明」が8.5%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31年4月1日から令和元年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	49	487	74	484
行政	3	14	7	71
医療法人社団	10	74	12	123
株式会社・有限会社	47	170	34	93
NPO法人	16	45	10	32
その他	7	36	12	94
合計	132	826	149	897

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	180	37.2	259	53.5	5
行政	1	1.4	62	87.3	0	0.0
医療法人社団	51	41.5	63	51.2	6	4.9
株式会社・有限会社	48	51.6	39	41.9	1	1.1
NPO法人	6	18.8	20	62.5	0	0.0
その他	79	84.0	11	11.7	0	0.0
合計	365	40.7	454	50.6	12	1.3

	民生委員 児童委員	%	その他	%	合計
	社会福祉法人	1	0.2	39	8.1
行政	0	0.0	8	11.3	71
医療法人社団	0	0.0	3	2.4	123
株式会社・有限会社	0	0.0	5	5.4	93
NPO法人	0	0.0	6	18.8	32
その他	0	0.0	4	4.3	94
合計	1	0.1	65	7.2	897

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50.6%、次いで「利用者本人」の40.7%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

	職員の待遇	%	サービスの 質や量	%	説明・ 情報提供	%
社会福祉法人	124	25.5	145	29.8	72	14.8
行政	32	45.1	8	3.0	13	18.3
医療法人社団	36	29.3	46	37.4	18	14.6
株式会社・有限会社	32	34.4	19	20.4	10	10.8
NPO法人	4	12.5	18	56.3	0	0.0
その他	13	13.8	69	73.4	4	4.3
合計	241	26.8	305	33.9	117	13.0

	利用料	%	被害・損害	%	権利侵害	%
社会福祉法人	4	0.8	25	5.1	5	1.0
行政	0	0.0	2	2.8	1	1.4
医療法人社団	2	1.6	9	7.3	1	0.8
株式会社・有限会社	1	1.1	5	5.4	1	1.1
NPO法人	0	0.0	2	6.3	2	6.3
その他	5	5.3	2	2.1	1	1.1
合計	12	1.3	45	5.0	11	1.2

	その他	%	合計
社会福祉法人	112	23.0	487
行政	15	21.1	71
医療法人社団	11	8.9	123
株式会社・有限会社	25	26.9	93
NPO法人	6	18.8	32
その他	0	0.0	94
合計	169	18.8	900

苦情内容で最も多いのは「サービスの質や量」の33.9%、次いで「職員の待遇」の26.8%、「説明・情報提供」の13.0%の順となっている。

「その他」の内訳は、利用者間のトラブルや施設の設備等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	435	90.1	0	0.0	19	3.9
行政	64	90.1	0	0.0	0	0.0
医療法人社団	115	93.5	0	0.0	3	2.4
株式会社・有限会社	84	90.3	1	1.1	4	4.3
NPO法人	27	87.1	0	0.0	1	3.2
その他	24	25.5	0	0.0	0	0.0
合計	749	83.7	1	0.1	27	3.0

	その他	%	合計
社会福祉法人	29	6.0	483
行政	7	9.9	71
医療法人社団	5	4.1	123
株式会社・有限会社	4	4.3	93
NPO法人	3	9.7	31
その他	70	74.5	94
合計	118	13.2	895

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83.7%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 苦情解決に向けての経過・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	%	職員への定期的な周知	%
社会福祉法人	72	30.1	32	13.4	57	23.8
行政	6	28.6	1	4.8	7	33.3
医療法人社団	12	31.6	1	2.6	12	31.6
株式会社・有限会社	31	37.8	3	3.7	25	30.5
NPO法人	8	33.3	4	16.7	6	25.0
その他	9	32.1	2	7.1	12	42.9
合計	138	31.9	43	10.0	119	27.5

	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	35	14.6	16	6.7	10	4.2
行政	5	23.8	1	4.8	0	0.0
医療法人社団	6	15.8	5	13.2	1	2.6
株式会社・有限会社	15	18.3	1	1.2	1	1.2
NPO法人	4	16.7	1	4.2	0	0.0
その他	1	3.6	2	7.1	0	0.0
合計	66	15.3	26	6.0	12	2.8

	利用者・保護者会(家族)での報告	%	その他	%	合計
社会福祉法人	9	3.8	8	3.3	239
行政	1	4.8	0	0.0	21
医療法人社団	1	2.6	0	0.0	38
株式会社・有限会社	4	4.9	2	2.4	82
NPO法人	1	4.2	0	0.0	24
その他	2	7.1	0	0.0	28
合計	18	4.2	10	2.3	432

解決に向けての経過・活用方法については、「記録の保存」が31.9%、次いで「職員への定期的な周知」が27.5%、「職員研修への活用」が15.3%の順になっている。

Q7 第三者委員を活用して苦情解決に取り組んだ事例があればご記入ください。

1	<p>【内容】 職員の母親に対する介護が乱暴で、虐待されているので異動させてほしい。          【対応】 入所されてからの介護記録、ケアプラン、苦情対応の資料等を調べ、本人、家族、職員からの聞き取りを行い、解決策を練った。事業所として第三者委員参加の苦情解決委員会を開催。契約書の加筆変更など、ハラスメントへの対応強化について了解をいただく。</p>
2	<p>今までは特に大きな問題はなく、園で対応できることであった。年に1回の報告、話し合いで行ってきたが、今まで通り見守ってもらい、必要なときには入っていただきたい。</p>
3	<p>幼児教育・保育の無償化が始まり、副食費の取り扱いについて、第3子なのに免除対象者にならない事に腹を立てて来園される。園で対象者を決めているのではない事など説明したところ、翌日、勢いで言っただけで申し訳なかったと謝りに来られ解決する。後日、事後報告する。</p>
4	<p>Aの保護者から8月下旬ごろHSCの症状の用紙を持ってきて、本児は過敏な子なので配慮してほしいと相談を受ける。母、副園長、担任と話し合いをする。9月に入り、Aは鼓隊指導での担任が怖くて登園できないと訴える。1週間ほど祖母と登園、祖母も教室に入り一緒に過ごす。その後、母、祖母からの苦情があり、それに対応するが、母も祖母も納得できず担任への謝罪を要求される。その後も事実とは違うことを訴えられ、対応に困っている。11月27日に富山県福祉サービス運営適正化委員会苦情解決部会委員の方が来園され、園長、副園長、担任からの聞き取りを受けた。Aは11月から市内の他園に転園した。12月末に、富山県福祉サービス運営適正化委員会から届いた調査結果に納得いかないということで、改めて母、祖父、祖母と来園され意向を伝えられ、謝罪の手紙を提出するよう要求された。12月27日に園から手紙を郵送したが、その内容も納得いかないことと、翌年2月21日に富山県福祉サービス運営適正化委員会苦情解決部会からあっせん通知書が届いた。</p>
5	<p>当事者が退職後、本人から行政へ苦情申出あり。是正のため具体的な実施内容を第三者委員へ文書にて提出し、第三者の介入により終結している。</p>
6	<p>①認知症の進行は不適切な介護の影響であるとの申し出に、弁護士を交えて話し合いの結果、複数の医療機関を受診いただき、納得いただいた。          ②インフルエンザに罹患したのは、お宅の通所介護事業所以外は考えられない。医療費の支払いと、後遺症の慰謝料の要求があり、弁護士を交えて話し合いの結果、お見舞金の支払いにて納得いただいた。</p>
7	<p>【苦情内容】 田んぼの水門を開閉する者がいる。田んぼに水を入れていたのに、入らないようにしてあった。姿を見たので声をかけたら、事業所の方に行った。          【改善結果】 事業所の利用者か分からない。時間は午後2時と言われたが、その時間は利用者は仕事をしているので、外に出ている人はいないと理解してもらった。田んぼの水門を構っている人がいたら必ず、水門を構ってはいけないことを注意する。</p>

Q8. 苦情解決事業についての課題やご意見、ご要望があればご記入ください。

1	利用者との信頼関係をしっかりと築くために、常に誠意ある態度で接することと、苦情があった時にはすぐに対応することを心掛ける。また、第三者委員との定期的な話し合いを行い、連携をとっていくようにしている。
2	保護者の思いを汲みながら、相手の気持ちに沿った丁寧な対応をすることが大切である。保護者との関係が慣れてきたときに苦情が出ることもあるので、常に保護者の目線があることを意識し、自分自身の言葉遣いや対応の仕方を振り返り、職員間で情報を共有していかなければならない。
3	現在のところ、保護者との話し合いにより、問題解決に至っているが、困難な課題に対しても解決につながるように方法を学べる講習会等が今後あれば良い。
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校で行われている学校評議員会において、第三者委員の方々（2名）と話し合う時間を大切にしている。</li> <li>・日頃からの保護者との信頼関係が大切だと思う。</li> </ul>
5	最近では、すぐに弁護士を立てての申出が多いように思います。顧問弁護士同士の対応をしています。その先に、苦情の申出は、入所もしくは契約時に家族に何か気づいたことがあれば、すぐに職員または事務所に申し出てほしいと十分話し合いをする。
6	苦情が理不尽なものだった場合、どこまで許容すればよいのか？と疑問に思っている。今のところ辛い苦情と言えるものが来ていないが、とっさに対応できる自信がない。わかりやすいハンドブック的な苦情対応マニュアルみたいなものがあると便利だし心強いと思う。
7	今年度は苦情解決第三者委員の方対象の研修会に第三者委員の方々と施設側と一緒に参加しました。苦情解決事業を開始し初めて第三者委員のみなさんに第三者委員の役割などを知っていただく機会が持てたと思います。今後も勉強会など積極的に参加していけたらと思います。
8	もっと保護者から意見が出るといいと考えています。
9	<p>【課題】「苦情」の認識が多様化しており、後々大きな苦情になってしまうため、職員全体の認識が共有できるようになること。</p> <p>【意見】「苦情」の見極めが難しく感じる。</p>
10	開設して5年経過し、ようやく苦情もなく業務がこなせるようになってきたのではないかと考えています。第三者委員の方には、3カ月に一度、施設にお越しいただいていますので、今後ご意見を伺っていきたいと思います。
11	苦情対応機関の存在と利用方法等に関して、利用者や県民のみならず、関係機関や我々事業者に対しても再度周知、PRを強化する必要があるのではないのでしょうか。（介護サービスの利用者は苦情を申し出ることに対する躊躇や恐れが強い場合が少なくないため、気軽に利用できるようにイメージづくりや意識改革への取り組みが重要であると思います。）
12	事業所に対する要望・意見がたとえ小さなことでも話しやすい環境づくりが課題だと思う。
13	<p>現在のところ、利用者は認知症状などの影響もあり、自ら申し出をされる方はおられず、家族も「入所させてもらっているだけで感謝しているので、意見などを言うのは申し訳ない」という思いの方が多く、苦情や要望を明確に挙げられる方はおられないが、今後、団塊の世代の親世代が利用者の中心になってくると、団塊世代は自らの主義、主張をはっきり言われる方が多いため、家族からの意見、要望は増加すると思われる。さらに、団塊世代自身が利用者の中心となる2025年以降になると、利用者自身からの意見、要望も増加すると思われる。</p> <p>当施設の職員は、利用者や家族から意見や要望を言われることに慣れておらず、意見や要望を言われる方を敬遠してしまいがちで、実際場面で円滑に対応、処理できるか不安がある。</p> <p>「施設や職員は、意見を言ってもらうことで気付きの機会を与えられ、成長できる」、「『苦情』ではなく『改善提案』だと受け止める」という価値観を全職員で共有するためにはどういった取り組みをすればいいのかわからず、日々悩んでいる。</p>
14	保護者がインスタグラム等で、攻撃的な意見を一方的に公開されました。職員がとても傷つきました。

08 苦情解決事業についての課題やご意見、ご要望があればご記入ください。

15	定期的な面談や日々の連絡を通してご意見を伺っているので、苦情として第三者委員に相談するまでには至っていないものと理解しています。
16	<p>(要望1) 高圧的な態度で要望を伝えにくる父兄がおり、身の危険を感じる程でした。そのような緊急事態への対応がしっかりマニュアル化されるといいです。</p> <p>(要望2) 利用者の私的な部分での相談に対しては、どの程度介入する必要があるのか、またそういった相談には答えられない場合の円滑な断り方があれば知りたい。</p> <p>(意見1) 子どもに関する相談はしっかり受け止め、職員会で共有し、方向づけるようにしています。家族についての相談は保育園が介入しない方向で進め、内容については職員間で話し合うようにする。</p> <p>(意見2) 「保護者の大部分は保育施設の味方のはずです。この文化は感謝の言葉やほめ言葉を口にするのを恥ずかしがるためか、結果的に味方の姿は見えにくく、いろいろと言ってくる保護者の姿ばかりが目につきます。けれども、『なんとなく味方』の保護者を『力強い味方』にしていく努力をしていけば、日常の保育ではもちろん、『万が一』の時にもさまざまな助けが得られるはず。 (中略) 気がつくから、心配だから、いろいろ言ってくる保護者を『クレマー』と決めつけたら、園は学ぶ機会を失います。気がつく保護者、心配している保護者は、保育施設の味方です。」の考えを職員全員が理解し、共有する。 参考「子どもの『命』守り方」 著 掛札逸美 エイデル研究所</p>
17	最近、家族等からの要望が高く多くなってきているように思う。「苦情解決」よりも「発生しない体制作り」を目指している。
18	カスタマーズハラスメントの対応に苦慮
19	直接苦情を伝えてもらえる関係を築いていきたいと考え取り組んでいる。保護者との話し合いの場合、時間を要することも課題である。
20	内容にもよりますが、あまりにも利用者ファーストにならないように心がけることも大事だと思います。
21	苦情の内容、問題点を相互に話し合うことにより、解決の糸口を見つけていきたいと思います。
22	会社内での危機管理体制を強化するため、現在、第三者委員の設置を検討中
23	第三者委員会への報告や相談が大切なことは理解できるが、多忙な方々に時間をとらせるのが申し訳なくて、なかなか相談できない。社協や市など有給の職員が対応してくれるようになれば、本人との面接も気軽にお願いできると思う。
24	入居者や家族からの苦情も要望もないことで困っている。ご意見があるのは、巡回の相談員が多い。場所柄、住民と職員と入居者家族の関係が近すぎて、苦情が言いづらいのかもしれない。
25	第三者委員について分からない。導入した方がいいのですか？
26	第三者委員の適切な人材がいらない→第三者委員の紹介があるとたすかります。
27	<p>どこまでの範囲を苦情等に上げ対応したらよいか不明であるが、「～してほしい」と声を聞いたらその都度対応するようにしている。</p> <p>先の事項での苦情の件数は、上記の「～してほしい」を入れるのであれば50～60件くらいはある。介護保険でできない物ごとやスタッフの年齢のことや個人情報を知りたがったり、細かい対応で一日が終わることもある。</p>
28	権利意識が強い方の要求が年々厳しくなっています。いずれ、事業者のみの対応が困難となる時期も到来すると懸念しています。産官連携の体制をお作りいただけるようお願い申し上げます。
29	ありがたいことに起業してから一件も苦情がないため、緊急性を感じていません。今後は意識を高めていこうと思っております。
30	開設し今日までは特に問題なく経過しています。そういったことで第三者委員を設置していないところです。今後、問題等発生すればその時に考えます。

08. 苦情解決事業についての課題やご意見、ご要望があればご記入ください。

31	<p>今回の苦情に関しては、モンスターペアレンツ的な感じである。一方的な申出にも、こちらとしてはしっかりと受け止め、対応・話し合いも数回持つにもかかわらず、約束を破ったり一方的にスタッフに対して責めてくる。その度に話をしても直らず、スタッフの心身の疲弊がおこり、やむなく理事長より利用中止を伝える。この件に関しては、包括責任者にも説明、理解をいただいている。ご家族の申出以上の関わり、対応をしているにもかかわらず、まったく理解せず認めることがなかった。どの事業所へ変わっても、同じことを繰り返している（包括の情報）。今は入所になったと聞く。</p>
32	<p>事業を設置して二年目とまだ期間が短く、利用者数もまだ多くありません。今後、利用者数の増加とともに、様々な苦情等が発生すると思われます。苦情解決、第三者委員会の方針をきちんと計画し、対応していきたいと考えています。</p>
33	<p>第三者委員を交えての委員会を開き、各部署のリーダー共に、改めて振り返っています。</p>
34	<p>当事業所が大事にしていること＝理念の共有を徹底し、機会あるごとに確認している。職員間の情報の共有や、教育が大事である。</p>
35	<p>利用者や家族からの要望や訴えは多種多様で、一歩間違えればモラハラやパワハラ、セクハラといったものもある。他所では脅迫めいた訴えもあると聞く。利用者の不満やリスクを最小限にするために、丁寧な対応や職員同士や関係者の情報共有、記録の整備などを行っているが、事業所側から見て、理不尽とも思える訴えや苦情もありがち。事業所や職員を守るためにも、第三者委員の設置は必要になってくるのかなと考えている。</p>
36	<p>第三者委員を設置するべきと思いつつも、小さな事業所の場合、限られた人員で業務を行う中、難しい面もある。その場合、いくつかの事業所が合同で設置したり、市町村単位で設置して各事業所が共同で活用できるなど、もう少し柔軟な対応ができればいいと思います。</p>
37	<p>苦情、要望、意見等の統計や事例が知りたい。</p>
38	<p>・ヘルパー事業所です。苦情受付担当者、責任者、サービス提供責任者、男女常勤職員各1名で週1回会議を開き、利用者とヘルパーの現況の報告を行っているが、気づいたことを確認したり、意見交換をしたりする場や時間がなかなか持てない。ヒヤリハットの研修を今後継続してやっていけばよいという意見があり、続けていきたいと思う。          ・ヘルパー事業所の場合、利用者が直接ヘルパーや事業所に言いにくい場合は、相談支援事業所に言ってもらい、話し合う。それが難しい場合、第三者機関が入る方が機能しやすいのではないかとと思うのですが。</p>
39	<p>当事業所の苦情箱には、要望が主で投書される方も限定されている。また、決して利用者の方々の苦情や意見がないとは思わないため、苦情箱だけにとどまらず、苦情や意見が出せるような雰囲気づくり、システムを作りたい。</p>
40	<p>職員にとっては、苦情は心苦しいものではあるが、職員の資質向上のためにも真摯に向き合っていきたい。近年は、利用者の重度化に伴い、苦情を訴えることや意見箱に投書する方がいなくなっているのも実情です。</p>
41	<p>今回の苦情は家族から「本人の情報をもっと家族に流してもらいたい」という要求であったもの。本人が家族に情報を流すことを望まず、それを家族にも立场上話せないため、家族と利用者の中に立ち、苦情を受けるに至った。利用者を守るが故に、苦情を受ける立場になった職員には、職場内の理解やバックアップが必要だと感じた。</p>
42	<p>財政難のため、当老人福祉センターの風呂の営業が2年後にはなくなります。高齢者の利用者からは、「ここが無くなったら私たちはどこへ行けばよいのか？ここに来て風呂に入り、顔なじみの利用者といろいろな話をすることが生きがいとなっている。この施設を残してほしい。」と要望されています。          地区の人口は多くなりますが、コミュニティセンターのような施設は無く、公共施設は、当老人福祉センター以外には、規模が小さく古い公民館しかありません。          高齢者の生きがい対策の施設として、市町村行政のみでなく、県や国からも助成してほしいと思います。</p>

## 7 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	認知症対応型共同生活介護	家族	<p>父がグループホームで転倒し、大腿骨骨折で病院に入院。1ヶ月の入院になり、退院後は別の老人ホームを利用することになり、利用料の精算を行ったところ、入院中の食べていない食事代、部屋の確保代金を請求された。</p> <p>請求された額を支払い退所したが、不当な請求ではないか。</p> <p>行政に相談したところ、事業所との話し合いを勧められたが、運営適正化委員会を通した上で、事業所と話し合いがしたい。</p>	<p>事業所の苦情受付担当者に連絡し、苦情内容を伝える。</p> <p>申出人と連絡を取り、対応すること。</p> <p>後日、申出人から連絡が入り、円満解決ではないが、入院中の食事代と部屋の確保代金は返金されたと連絡が入る。</p>
2	特別養護老人ホーム	その他	<p>特別養護老人ホームへの苦情について、事業所と行政にメールしたが返信がなく、状況も変わっていないようなので、運営適正化委員会にメールをした。</p> <p>これまで何度か特別養護老人ホームに行く機会があり、その際、部屋の中でタバコの匂いがした。</p> <p>近くの部屋かベランダでタバコを吸っているようだ。受動喫煙で死んだらどう責任をとるのか。すぐに止めさせて欲しい。</p>	<p>事業所の苦情受付担当者に連絡し、苦情内容を伝える。</p> <p>行政から同じ内容の苦情について連絡があり、事業所内で話し合いを行い対応したが、対応について事業所内での掲示等による周知は行っていないとのことであった。再度、事業所内で話し合いを行い、事業所の対応について、運営適正化委員会に文書で送付するので、運営適正化委員会から、申出人にメールにより返信していただきたいとのこと。</p> <p>事業所から送られた、苦情に対する対応（屋外の指定喫煙場所での喫煙の徹底、周知）についての文書を申出人に返信した。</p> <p>その後、申出人からの連絡はない。</p>

【障害者】

No	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
3	生活介護	家族	<p>息子が利用しているサービスが、事業所の提案で利用を中止することになった。1週間という短い期間で中止が決まり、次に利用する事業所も決まっていない。</p> <p>事業所とは、過去に電話をした時、厳しい言い方をされたことから、話をしたくない。相談支援事業所の担当者に話をし、利用の継続をお願いして欲しい。</p>	<p>相談支援事業所の担当者に連絡し、苦情内容を伝える。</p> <p>担当者からは、利用中止については、事業所の提案で、利用者の状況が良くなったことや利用を休みがちであったことから、利用者と話し合いを行い、同意のもと利用を中止することになったが、申出人はサービス中止には納得されないとのことであった。</p> <p>先ほど、申出人、利用者、行政、相談支援事業所と話し合いを行ったが、状況が変わらない。今後、また話し合いを行うこと予定にしているとのこと。</p> <p>申出人に連絡し、引き続き、利用者と行政と相談支援事業所と、今後のサービス利用も含め話し合いを行うことを勧めた。</p>
4	居宅介護	本人	<p>事業所の職員の体調が悪いという理由で、今日予定していた訪問サービスに来てくれない。</p> <p>これまで何度もこのようなことがあり、行政に相談しても何もしてくれない。</p> <p>事業所に訪問して欲しいと伝えて欲しい。</p>	<p>事業所の苦情受付担当者に連絡し、苦情内容を伝える。</p> <p>申出人は、これまで体調が悪い職員の訪問を断るため、担当者の職員の体調が悪いことと代替りの職員がいないことから、本日予定していた訪問を5日後に変更していただくように連絡をしたところであったとのこと。これから、申出人に連絡を取って話し合いを行うとのこと。</p> <p>申出人に連絡をし、事業所から連絡があることを伝える。</p>

【児童】

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
5	幼保連携型認定こども園	家族	<p>子どもが、事業所の行事の練習の際、保育士から虐待を受けたために、心身症になった。他の園児も心身の不調を訴えていると他の保護者から聞いた。園の保育士からも、その保育士が園児に罵声を浴びせていたと証言を得ている。</p> <p>園に事実の追求をして、保育士から子どもへの謝罪を求める。</p> <p>また、事業所に対し、特別指導監査を行って欲しい。</p>	<p>運営適正化委員会の役割と機能を説明し、相談内容から、虐待については、行政に通報するように伝える。また、特別指導監査については、運営適正化委員会に権限はないことを説明し、あわせて、行政に相談することを勧める。</p> <p>切電後、運営適正化委員会から、富山県知事への通報を行う。</p> <p>【初期相談から17日後】</p> <p>申出人から、医師に相談し利用者は転園することに決まったが、事業所に対し謝罪を求めていることから、運営適正化委員会による事情調査を求めるとのこと。</p> <p>【初期相談から25日後】</p> <p>苦情解決部会（合議体）を開催し、対応を協議。事情調査を行うこととし、事業所に事情調査協力依頼書を送付。</p> <p>【初期相談から31日後】</p> <p>利用者が転園。</p> <p>【初期相談から42日後】</p> <p>事業所から事情調査協力依頼回答書が届き、協力するとの回答を得、日程調整を行う。</p> <p>【初期相談から60日後】</p> <p>委員1名、事務局2名により、事業所にて事情調査を行う。</p> <p>【初期相談から79日後】</p> <p>苦情解決部会（合議体）を開催し、事情調査結果について報告。</p> <p>【初期相談から109日後】</p> <p>申出人に事情調査結果を通知。</p>

	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
				<p>【初期相談から133日後】 申出人からあっせん申請書が届く。</p> <p>【初期相談から143日後】 苦情解決部会（合議体）を開催。あっせんを行うこととし、事業所にあっせん参加通知書を送付。</p> <p>【初期相談から154日後】 事業所から、あっせん参加回答書が届き、日程調整を行う。</p> <p>【初期相談から182日後】 あっせんを行う。</p> <p>結果、事業所は、申出人に対し、あっせん申請理由にある具体的な対応と改善策を求める事項等について、回答できる事項について文書により直接回答することで双方合意し、あっせんは打ち切りとして終了した。</p>

## 8 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30年10月1日～令和2年9月30日

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	相山 馨	○	部会長職務代理者 ○	/	富山県社会福祉士会理事
	志賀 文哉	○	/	部会長職務代理者 ○	国立大学法人富山大学人間発達科学部准教授
	吉川 重治	○	○	○	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
	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	岩井 広行	○	○	/	富山県老人福祉施設協議会副会長
	高倉 健二	○	○	/	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	委員長職務代理者 ○	部会長 ○	○	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
	水原 延幸	○	○	/	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
	藏島 大造	○	○	/	日本公認会計士協会北陸会副会長・富山県部会長
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
	炭谷 哲二	○	/	○	公益社団法人富山県医師会副会長
合計		13	10	5	



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、個人情報取扱事業者賠償責任保険、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

▶保険金額			▶年額保険料(掛金)		
	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)	定員	基本補償(A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	1~50名	35,000~61,460円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円	51~100名	68,270~97,000円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円	以降1名~10名増ごと	1,500円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円	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
	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		
査見舞等の各種費用	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		

### 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 ● 看護士の賠償責任補償
- 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

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、雇用慣行賠償責任保険)

### 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

### ② 施設職員の傷害事故補償

### ③ 施設職員の感染症罹患事故補償

### ④ 雇用慣行賠償補償 NEW



## プラン4 社会福祉法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

保険期間1年

### 社会福祉法人役員等の賠償責任補償

▶保険金額	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

〈引受幹事〉 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  
〈保険会社〉 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。)

損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

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

受付時間：平日の9:30~17:30(12/29~1/3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）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