

令和2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。

ま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、事業所の状況調査等、適切な解決に努めました。令和2年度の苦情件数は前年度5件から若干増加して9件に増加しておりますが、ほぼすべての苦情案件において当事者間の話し合い解決を推奨しており、事情調査やあっせんなど苦情解決の仕組みを活用した案件はありませんでした。

この報告書は、当委員会の令和2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余年、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おります。

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りますようお願い申し上げます。

令和3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2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
5	苦情概要、対応状況・結果	10
6	富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	16

関係資料

(1)	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	17
(2)	社会福祉法人富山県社会福祉協議会 運営適正化委員会部会(合議体)運営要領	20
(3)	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)」	26

令和2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2年7月2日（木）
- ・協議事項等
 - ア 令和元年度事業実施状況について
 - イ 令和2年度事業計画について

②第2回福祉サービス運営適正化委員会の開催

- ・開催日：令和2年11月5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出について
 - イ 令和2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2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28日（火）	滑川市社協	21人	委員2人 職員2人
7月29日（水）	氷見市社協	12人	委員2人 職員2人
7月30日（木）	魚津市社協	56人	委員2人 職員2人
8月3日（月）	舟橋村社協	0人	委員2人 職員2人
8月4日（火）	南砺市社協	66人	委員2人 職員2人

利用者数は令和2年3月末現在

(3) 運営監視部会の開催

- 開催日 令和2年9月8日(火)
- 協議事項
 - ア 令和元年度 市町村社協現地調査報告に対する改善状況について
 - イ 令和元年度 日常生活自立支援事業の実施状況について
 - ウ 令和2年度 日常生活自立支援事業 現地調査の結果について
 - エ 令和2年度 福祉サービス利用援助事業実施状況報告書について

① 日常生活自立支援事業現地調査報告

滑川市社会福祉協議会

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も、それぞれ別の代理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、21件中11件であった。

(3) モニタリングについて

年2回、6月と12月に行われている。

(4) 生活支援員の運転免許証や任意保険の確認について

年1回確認し、各々更新時に写しを受け取っている。

(5) 事業全般について

- 生活支援員の登録が少ない。今後もPRを続けて欲しい。
- 同じ機関から継続的に紹介を受けており、生活保護や長期入院になると契約するという流れができてしまっている。サービスの必要性がある対象者なのか、契約の段階で慎重に見極めが必要。

2. 指摘事項

(1) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円を超える場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとし、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。

氷見市社会福祉協議会

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、同一の代理職員が管理している。

(2) 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、12件中

1件であった。

(3) モニタリングについて

随時、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

年1回確認されている。

(5) 事業全般について

- ・個人ファイルは、契約書類やケース記録が丁寧で分かりやすく綴ってある。
- ・利用件数が他社協と比較して少ない為、潜在している該当者に利用してもらえるようPRを行うと良い。

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それぞれ別の職員が対応すること。

(2) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円を超える場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとし、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。

魚津市社会福祉協議会

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、同一の代理職員が管理している。

(2) 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、56件中20件であった。

(3) モニタリングについて

適宜訪問は行っているが、モニタリング用紙の記入には至っ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

年1回確認し、各々更新時に写しを受け取っている。

(5) 事業全般について

- ・件数が多いうえ、専門員1人がケースへの支援を行っているため、モニタリング等の事務が十分にできていない。専門員は、日常生活自立支援事業の専門員としての役割を主に置き、他機関が中心に支援すべき場面においては、関係機関に協力するサポート役に回ることが必要である。また、困難ケースに関しては県社協の協力を仰ぎ、複合的に利用者を支える体制を敷くこと。

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それぞれ別の職員が対応すること。

(2) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円を超える場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとし、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、県社協へ報告すること。

舟橋村社会福祉協議会

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も、それぞれ別の代理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

令和元年度は契約件数なし

(3) モニタリングについて

令和元年度は契約件数なし

(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

年1回確認し、各々更新時に写しを受け取っている。

(5) 事業全般について

- ・記入書類は適切に記入、管理されていた。
- ・モニタリングを6か月ごとに行い、不明な点については県社協に指示を仰ぐこと。
- ・ファイルが1人につき複数あった。

2. 指摘事項

(1) 事業全般について

個人ファイルは1冊にまとめて管理すること。

南砺市社会福祉協議会

1. 調査結果

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

本所の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することになっており、適正に取り扱われているが、支所の預貯金通帳と届出印は、同一の職員が管理している。

(2) 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、66件中23件であった。

(3) モニタリングについて

定期的に本人の自宅へ訪問して状況確認を行い、所内ケース記録へ入力している。

(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

年1回確認し、各々更新時に写しを受け取っている。

(5) 事業全般について

- ・日常的金銭管理サービスを居住地ではなく、社協や事業所等で行っているケースが複

数あった。

- 支援記録を旧様式に記入している。

2. 指摘事項

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

支所の預貯金通帳と届出印について、それぞれ別の職員が対応することとし、管理している職員が不在の場合の代理者もそれぞれ別の職員が対応すること。

(2) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円を超える場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設けることとし、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) 事業全般について

- 日常的金銭管理サービスは居住地で行うこと。
- 各種様式は新様式に記入すること。

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23日(木)	• 報告事項 相談6件 (新型コロナウイルス対策のため書面報告のみ)
第2回 7月2日(木)	• 報告事項 苦情1件、相談5件
第3回 8月27日(木)	• 報告事項 苦情1件、相談3件
第4回 11月5日(木)	• 報告事項 苦情1件、相談4件
第5回 12月17日(木)	• 報告事項 相談4件
第6回 3月4日(木)	• 報告事項 苦情2件、相談9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	1	2	0	1	0	3	0	2	0	0	1	3	2	15	17
障害者	2	5	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	4	11	15
児童	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	5
その他	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
合計	5	11	2	7	0	1	0	3	0	2	0	0	2	8	9	32	41

(参考) 過去5力年の状況

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	
令和元年度	0	10	2	3	0	2	1	2	1	0	0	0	1	6	5	23	28
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

(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	0	0	2	14	0	0	0	1	2	15	17
障害者	3	7	0	4	0	0	1	0	4	11	15
児 童	0	0	1	2	0	0	0	2	1	4	5
その他	2	1	0	1	0	0	0	0	2	2	4
合 計	5	8	3	21	0	0	1	3	9	32	41

(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	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
令和元 年度	1	5	3	14	0	1	1	3	5	23	28
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

(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	2	0	0	0	2
障害者	3	0	0	1	4
児 童	1	0	0	0	1
その他	2	0	0	0	2
合 計	8	0	0	1	9

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	0	0	0	0
その他	0	0	0	0
合 計	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
合 計	0	0	0	0	0

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、苦情解決の手引き等を配布した。
- (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

全国研修会への参加

運営適正化委員会事業研究協議会・相談員研修会（オンライン開催）

- ・動画配信期間：令和2年10月16日（金）～30日（金）
- ・参加者：事務局職員2人

5 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	特別養護 老人ホーム	家族	<p>調理場の職員が、施設の利用者名を口外している。そのような職員を採用しているのは問題だ。</p> <p>市役所に相談したが、管轄外と言われた。運営適正化委員会から施設に伝えて欲しい。</p> <p>口外していることについては証人がいる。</p>	<p>申出人は匿名であり、事業所の対応結果については苦情受付担当者に相談することを勧めた。</p> <p>事業所の苦情受付担当者に苦情内容を伝える。</p> <p>調理場職員は外部委託であり、当事者がいるかどうかわからないとのことであったが、外部委託業者（以下業者）に確認するなど事業所で対応するよう依頼する。</p> <p>翌日、事業所から連絡が入り、業者から当事者に事実確認を行ったが、利用者は知らない人たちなので口外していないとのことであった。</p> <p>事業所に苦情内容を伝え、事実確認を行い、苦情に対する対応を依頼したことから終了とした。</p>
2	短期入所 生活介護 (ショートステイ)	家族	<p>ショートステイとデイサービスを利用している母が、先日、申出人の兄弟が名古屋から帰省していたことを理由にサービスを受けられなくなった。</p> <p>PCR検査を行うことで利用ができるとの話で、親族はすべて陰性だったが、当日予定のショートステイの利用はできないと言われた。</p> <p>ケアマネジャーに相談したところ、運営適正化委員会に相談するよう助言があったことで連絡をした。事業所を指導してほしい。</p>	<p>まずは、事業所から利用できない理由について説明を求めることを勧め、併せて運営適正化委員会を通して事業所に苦情内容についての通知ができることを説明したところ、通知を希望される。</p> <p>また、指導を求めるとのことなので、他苦情解決機関への相談状況確認を行うとともに、行政機関への相談を勧め、了承される。</p> <p>事業所の苦情受付担当者に苦情内容について通知を行い、申出人へのサービス利用等についての説明を依頼する。</p> <p>当事者間の話し合いによる解決を推奨し、終了とした。</p>

【障害者】

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
3	就労継続 支援B型 事業所	本人	<p>自分が起こした迷惑行為が原因で、昨日から事業所の利用が停止された。事業所からは、しばらく休養をとるように言われたが、すぐにでも利用したいと思い、事業所に電話をしたところ、すぐに電話を切られたり、出てもらえない状況になった。</p> <p>市役所に相談したが、事業所に連絡することはあなたの印象が悪くなるのではないかと、利用停止期間中に反省してはどうか、と助言された。</p> <p>相談支援事業所も同じ事業所で相談できない。</p>	<p>申出人は、事業所に匿名で内容を伝えて欲しい。内容を聞けば誰かわかると思うので、事業所から連絡が欲しいと伝えて欲しいとのこと。</p> <p>事業所の苦情受付担当者に連絡し、事業所内で対応について検討するとの返答があった。</p> <p>本人から事業所から連絡がこない旨の連絡があったため、事業所に再度連絡すると、施設長が対応される。</p> <p>申出人はこれまで事業所に対して嘘の内容を相談したり、女性職員を追いかけるなどの行動をし、事業所としても対応に苦慮しており、医師と申出人の両親との話し合いの結果、利用を停止することになった。</p> <p>事業所としては、申出人とコンタクトをとることは病気を悪化させることにつながると判断していたが、運営適正化委員会に連絡が入ったのであれば、連絡するとの返答。</p> <p>その後、申出人から「来週から利用できることになった、ありがとうございました。」と連絡を受け、終了とした。</p>

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
4	相談支援 事業所	代理人	<p>利用者の依頼により、代理人として苦情申立てを行うもの。</p> <p>山間地にある利用者宅は大雪になると孤立するため、除雪について相談していたが、除雪体制の調整結果について連絡をしてくれなかった。</p> <p>今年の大雪の際、事業所に連絡したが、休みで留守番電話になっていて相談員に連絡がとれなかったので不安な日々を過ごした。</p> <p>また、これまで相談員に相談しても、いつも批判的な態度をとられるなど、面談の仕方が気に入らないとも言っている。</p> <p>運営適正化委員会から事業所に苦情申し立てすることで、利用者の心が落ち着くのではないかと思うとのこと。</p>	<p>事業所に苦情申立てについて連絡する。所長が対応。</p> <p>苦情内容については、「相談員から同様の内容で聞いています。利用者と話し合いをします。」とのこと。</p> <p>当事者間の話し合いを推奨し、終了とした。</p>
5	相談支援 事業所	本人	<p>代理人に苦情申立てを依頼し、運営適正化委員会から事業所に連絡してもらったが、事業所から連絡が来ない。事業所と第三者委員同席のもと話し合いをしたい。</p> <p>申出人は山間地で一人暮らしをしており、地域で孤立した状態。生活面での困りごとは相談員に相談していたが、対応してもらえず、ある時、一方的にできないと言われた。</p> <p>事業所から相談支援事業所が変わったので苦情対応はできないと言われた、と代理人に聞いた。書類へのサインなどの手続きをしていないのに変更手続きがされたようだ。おかしくないか。</p>	<p>事業所の所長に連絡すると、申出人とは苦情の件について話し合いはしていないとのこと。</p> <p>申出人から苦情申立てがあり、事業所と話し合いを希望し、反省と謝罪を求めていることを伝える。</p> <p>事業所の変更については申出人から事業所を変えたいと電話が入ったことから変更した。申出人から書類が欲しいと言われたので、後日渡す予定であり、その際苦情内容について話し合いを行うとのこと。</p> <p>申出人に事業所の対応について伝え、事業所の変更手続きで不明な点があれば行政機関に相談することを助言する。</p> <p>当事者間の話し合いを推奨し、終了とした。</p>

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	本人	<p>デイケアに通っている人や就労継続支援B型事業所を利用すべき人を受け入れるようになったことで、本来職員が対応すべき利用者への指導を自分がやらなくてはならなくなったことや、できない人の代わりに自分の仕事量が増えたことで、精神的にも苦しくなり、耐え切れず事業所を辞めた。</p> <p>また、本部の職員が高級外車に乗っている。一般企業の上役ならわかるが、障害者を対象にした事業者は乗ってはいけない。貧困ビジネスと言える。</p> <p>今後、受け入れる利用者の基準を改善しないと、自分のように苦しむ利用者が出るので、改善が必要と思い連絡した。</p>	<p>事業所の苦情受付担当者に苦情内容を伝える。</p> <p>高級外車に乗っているのは外部の出入り業者の方だが、申出人は本部の人と勘違いをしている。</p> <p>利用者の受け入れも含め、苦情内容については事業所内で話し合いをするとのこと。</p> <p>苦情内容を事業所に伝達したため、終了とした。</p>

【児童】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
7	幼保連携型認定こども園	家族	<p>一年前、子どもを迎えに行った時に、ある先生から「療育手帳をとったほうがいい。取りたくても取れない人がいる。」と高圧的な態度で言われた。子どもは知能指数が90なので、対象ではないのに療育手帳をとるように言われたことについて、納得がいかないまま卒園の日を迎えた。子どもが療育手帳の対象ではないことについては、その先生には伝えていない。</p> <p>このことを市役所に相談したところ、担当者が不在なので伝えておく、事業所に連絡をするかは担当者が判断する、と言われた。</p> <p>苦情を事業所に伝えていただき、園長からその先生に内容を伝えたとの連絡が欲しい。</p>	<p>申出人から事業所への通知について強い願望があり、事業所に通知し、園長から連絡することについて承諾を得る。</p> <p>事業所に連絡し、理事長に苦情内容を伝える。申出人はいろいろな問題がある方で、利用者もハンディのある子どもであり、これまでも他機関に相談するなどしている方とのこと。</p> <p>理事長から申出人に連絡することによって終了とした。</p>

【その他】

	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
8	社会福祉協議会 (生活福祉資金貸付事業)	本人	<p>市役所に相談した際、生活福祉資金について、市社会福祉協議会（以下市社協）から申出人に連絡するように伝えられた。</p> <p>2時間近く待っても連絡が来ないので、再度市役所に連絡したところ、市社協から連絡が入り、担当者が不在なので待つて欲しいと言われた。</p> <p>担当者が1名しかいないのか。そのような体制で相談業務ができるのか。</p>	<p>申出人は、運営適正化委員会から苦情内容を通知することを希望され、併せて市社協から申出人への連絡を希望される。</p> <p>市社協の苦情受付担当者である事務局次長に苦情内容を伝える。担当課に確認し、申出人に連絡するとのこと。</p> <p>市社協から連絡が入り、翌日申出人と面談を行うことになり、申出人は穏やかな対応であったとのこと。</p> <p>当事者間の話し合いによる解決を推奨し、解決したことから終了とした。</p>
9	社会福祉協議会 (生活福祉資金貸付事業)	本人	<p>2年ほど前から、市社会福祉協議会（以下市社協）に生活福祉資金貸付事業の相談をしているが、担当職員が差別的な態度をとる。具体的には、電話が聞こえません、と言って勝手に電話を切ったり、「電気代は親が払っているんだろう」と馬鹿にしてくる。これまで何度も電話を切られている。仕事を放棄している。</p> <p>一度、上司が間に入って話し合いをすることになっていたが、流れたことがある。</p> <p>この職員は、電話の向こうでせせら笑って電話を切る。これまで生きてきてこんな人間に会ったことはない。この職員にペナルティを与えて欲しい。</p>	<p>申出人に、直近でいつ頃相談をされたか確認したところ、最近では連絡していないとの回答であった。</p> <p>まずは、苦情受付担当者との話し合いを勧めると了承される。</p> <p>申出人は以前県社会福祉協議会にも相談し、市社協の副所長とも話をしたが、解決に至らず、また同じことになると思うとのこと。</p> <p>市社協の苦情受付担当者から申出人に連絡をすることで、了承を得る。</p> <p>市社協の苦情受付担当者である事務局次長に苦情内容を伝える。10年程対応している方であり、先日も連絡をとっていた。苦情内容について申出人に連絡をし、対応しますとのこと。</p> <p>当事者間による話し合い解決を推奨し、終了とした。</p>

6 富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿

任期：令和2年10月1日～令和4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
	二 上 和 代	○	/	○	とやまマリッジサポートセンター室長
	吉 川 重 治	○	○	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 ○	○	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	○	○	/	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	

關係資料

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

(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(3人をもって構成する部会にあっては、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。

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、法令違反があって即、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。

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）」

令和2年3月
全国社会福祉協議会

運営適正化委員会における福祉サービスの苦情解決とは、「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こと」と社会福祉法に規定されている。

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（第1種、第2種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスとし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合に、対象範囲を拡大して差し支えないことが通知されている。

「苦情の範囲」は、「処遇の内容」「利用契約の締結、履行、介助」と通知されている。「苦情の申出人の範囲」は、「福祉サービスの利用者」「福祉サービス利用者の家族」「代理人等」「民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者」と通知されている。

一方で、老人福祉法、障害者自立支援法以前（以下、「改正前」とする。）の身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法には、運営要綱や通知による福祉サービスもある。このことから、本会では、運営適正化委員会の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）」等について、以下の「福祉サービス」を想定し、列記することとした。

また、個別の法令（例えば、介護保険制度（市町村、国民健康保険団体連合会）、生活福祉資金貸付制度（貸付審査等運営委員会））で苦情対応が規程されている事業については、その法令が優先される。

社会福祉法に規定される社会福祉事業

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
第一種社会福祉事業	第2項 第1号	救護施設
		更生施設
		生活保護施設事業（医療保護施設）
		生活保護施設事業（授産施設）
		生活保護施設事業（宿所提供施設）
		生計困難者に対して助葬を行う事業
	第2号	乳児院
		母子生活支援施設
		児童養護施設
		障害児入所施設（福祉型障害児入所施設）
		障害児入所施設（医療型障害児入所施設）
		児童心理治療施設
		児童自立支援施設
	第3号	養護老人ホーム
		特別養護老人ホーム（地域密着型）
		特別養護老人ホーム（介護福祉サービス）
		軽費老人ホーム
	第4号	障害者支援施設（施設入所支援）
		障害者支援施設（生活介護）
		障害者支援施設（自立訓練（機能訓練））
		障害者支援施設（自立訓練（生活訓練））
		障害者支援施設（就労移行支援）
		障害者支援施設（就労継続支援B型）
	第6号	婦人保護施設
	第7号	授産施設
		生計困難者に対する資金融通事業
	第113条 第1項	共同募金を行う事業
第二種社会福祉事業	第3項 第1号	生計困難者に対する金銭補助事業
		生活に関する相談に応じる事業
	第1号の2	認定生活困窮者就労訓練事業
	第2号	障害児通所支援事業（児童発達支援）
		障害児通所支援事業（医療型児童発達支援）
		障害児通所支援事業（放課後デイサービス）
障害児通所支援事業（保育所等訪問支援）		
	障害児通所支援事業（居宅訪問型児童発達支援）	

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
		障害児相談支援事業（障害児支援利用援助）
		障害児相談支援事業（継続障害児利用援助）
		児童自立生活援助事業
		放課後児童健全育成事業
		子育て短期支援事業
		乳児家庭全戸訪問事業
		養育支援訪問事業
		地域子育て支援拠点事業
		一時預かり事業
		小規模住居型児童養育事業
		小規模保育事業
		病児保育事業
		子育て援助活動支援事業
		助産施設
		保育所
		児童厚生施設（児童遊園）
		児童厚生施設（児童館）
		児童家庭支援センター
		児童福祉増進相談事業
		第2号の2
	第2号の3	養子縁組あっせん事業
	第3号	母子家庭等日常生活支援事業
		寡婦日常生活支援事業
		母子福祉施設（母子福祉センター）
		母子福祉施設（母子休養ホーム）
	第4号	老人居宅介護等事業（訪問介護）
		老人居宅介護等事業（定期・随時訪問介護）
		老人居宅介護等事業（夜間対応型訪問介護）
		老人デイサービス事業（通所介護）
		老人デイサービスセンター（通所介護）
		老人デイサービス事業（地域密着型通所介護）
		老人デイサービスセンター（地域密着型通所介護）
		老人デイサービス事業（認知症対応型通所介護）
		老人デイサービスセンター（認知症対応型通所介護）
		老人短期入所事業（短期入所生活介護）
		老人短期入所施設（短期入所生活介護）
		小規模多機能型居宅介護事業
		認知症対応型老人共同生活援助事業
		複合型サービス福祉事業（複合型サービス＝看護小規模多機能型居宅介護）
		老人福祉センター
		老人介護支援センター

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
	第4号の2	障害福祉サービス事業（居宅介護）
		障害福祉サービス事業（重度訪問介護）
		障害福祉サービス事業（同行援護）
		障害福祉サービス事業（行動援護）
		障害福祉サービス事業（療養介護）
		障害福祉サービス事業（生活介護）
		障害福祉サービス事業（短期入所）
		障害福祉サービス事業（包括支援）
		障害福祉サービス事業（機能訓練）
		障害福祉サービス事業（生活訓練）
		障害福祉サービス事業（就労移行支援）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援A型）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援B型）
		障害福祉サービス事業（共同生活援助）
		障害福祉サービス事業（就労定着支援）
		障害福祉サービス事業（自立生活援助）
		地域移行支援
		地域定着支援
		計画相談支援
		移動支援事業
	地域活動支援センター	
	福祉ホーム	
	第5号	身体障害者生活訓練等事業
		手話通訳事業
		介助犬訓練事業
		聴導犬訓練事業
		身体障害者福祉センター
		補装具製作施設
		盲導犬訓練施設
		視聴覚障害者情報提供施設
		身体障害者の更生相談に応じる事業（身体障害者更生相談所）
	第6号	知的障害者の更生相談に応じる事業（知的障害者更生相談所）
	第8号	生計困難者に対する無料低額宿泊利用事業
第9号	生計困難者に対する無料低額診療事業	
第10号	生計困難者に対する無料低額老健利用事業	
第11号	隣保事業	
第12号	福祉サービス利用援助事業	
第13号	社会福祉事業に関する連絡	
	社会福祉事業に関する助成	



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)	
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

見舞費用付補償(B型)	基本補償(A型) 保険料	+	【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円
-------------	--------------	---	---

- ② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償
- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
 - オプション2 ● 医務室の医療事故補償
 - オプション3 ● 看護師の賠償責任補償
 - オプション4 ● 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 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
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償



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
 (新型コロナウイルス感染症も補償の対象となります。)
- ④ 雇用慣行賠償補償



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

取扱代理店 ▶ 株式会社 福祉保険サービス

〈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

〒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9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

全国200万人加入!! 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）

保険金の種類		プラン	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		
	地震・噴火・津波による死傷		×	○	
賠償責任の補償	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
こちら



（ふくしの保険
ホームページ）

団体割引 20%適用済 / 過去の損害率による割増引適用

<基本プランに加入される方へ>

基本プランでは、地震・噴火・津波が起因する死傷は補償されません。

◆災害ボランティア活動の参加は、「天災・地震補償プラン」への加入をおすすめします。

※被災地でのボランティア活動では、予測できない様々な事態が想定されます。二次被害への備えとしても、あらかじめ「天災・地震補償プラン」に加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。

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）

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償！

送迎サービス補償（傷害保険）

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償！

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)）

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償！

●このご案内は概要を説明したものです。お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ●

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

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