

令和3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3年度の苦情件数は前年度9件から若干増加して15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。なお、コロナ関連の苦情・相談は、全体の2割近く寄せられました。

この報告書は、当委員会の令和3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4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3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・相談受付状況	7
	(1) 苦情・相談の内容	
	(2) 苦情申出人の状況	
	(3) 新型コロナウイルスに関連した苦情・相談の内容	
	(4) 苦情解決結果	
3	広報・啓発活動	10
4	研修事業	10
5	苦情概要、対応状況・結果	11
6	富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	18

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	19
(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	22

令和3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

- ・開催日：令和3年6月17日（木）
- ・協議事項等
 - ア 令和2年度事業実施状況について
 - イ 令和3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3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13日（火）	立山町社協	8人	委員2人 職員2人
7月14日（水）	富山市社協	102人	委員2人 職員2人
7月27日（火）	射水市社協	17人	委員2人 職員2人
7月29日（木）	高岡市社協	87人	委員2人 職員2人
7月30日（金）	朝日町社協	7人	委員2人 職員2人

利用者数は令和3年3月末現在

(3) 運営監視部会の開催

- ・開催日 令和3年9月17日（金）
- ・協議事項
 - ア 令和2年度 日常生活自立支援事業の実施状況について
 - イ 令和3年度 日常生活自立支援事業 現地調査の結果について
 - ウ 令和3年度 日常生活自立支援事業 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

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

契約締結の代理支援の実績はなし。日常的金銭管理の代理支援については、複数の職員に書類の回議を行い、支援終了後にも各種書類を回議している。

(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。

(3) 書類預かりの状況について

昨年度より1人契約。取り扱いについては県社協の指示の通り、貸金庫の出し入れは2人体制で行っている。

(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1件であった。

(5) 生活支援員について

利用者8名中、2名を生活支援員が対応している。

(6) その他

- ・日常的金銭管理サービスとしてキャッシュカードを預かっているケースが1件あり、社協金庫内で保管し、本人の希望に応じていつでも渡せる状態になっている。
- ・ケース記録等の書類がきれいにまとまっている。
- ・山間部の住民の利用が少ない。事業に理解のあるケアマネジャーを通して情報を集めると良い。

2. 指摘事項

(1) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円をこえる場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設け、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。また、理由を預貯金残高報告書に記載し、併せて県社協へ報告すること。

(2) その他

キャッシュカードを使用した支援は想定していない為、本人の同意を得て書類等預かりサービスとして預かる、もしくは金融機関へ返却すること。ただし、様々な事情により使用しなければならない時は、理由を県社協へ報告し指示を仰ぐこと。

富山市社会福祉協議会

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90名弱。預金口座からの払い出しは、内部様式を用いて、課内決裁後、事務局長の承認を得て、公印を押印している。また、サービスの契約締結場面では必要に応じて同席し、書類の記入の助言や説明をわかりやすい言葉で伝えなおしたりしている。

(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。支所に関しては通帳のみ管理し、印鑑は本所でまとめて管理している。

(3) 書類預かりの状況について

年1回、貸金庫内を確認し、単年度ごとに一覧表にて管理している。

(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、3月末時点で県社協へ報告した際は46件、その後減少している。

(5) 生活支援員について

利用者102名中、90名程を生活支援員が対応している。

(6) その他

- ・日常的金銭管理サービスとしてキャッシュカードを預かっているケースがある。社協金庫内で保管しているが、本人には渡していない。
- ・利用者に関する書類の管理場所が一元化されていない。

2. 指摘事項

(1) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円をこえる場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設け、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。また、理由を預貯金残高報告書に記載し、併せて県社協へ報告すること。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理および書類預かりの状況について

- ・書類等預かりサービスで金融機関の貸金庫で保管している「預かり物品」の管理について、「預かり物品」管理表を作成し、受け払い及び有り高管理を行うべき。また、利用者から預かっている通帳及び印鑑についても、「預かり物品」同様に管理表を作成し、受け払い及び有り高管理を行うべき。

(3) その他

- ・キャッシュカードを使用した支援は想定していない為、本人の同意を得て書類等預かりサービスとして預かる、もしくは金融機関へ返却すること。ただし、様々な事情により使用しなければならない時は、理由を県社協へ報告し指示を仰ぐこと。
- ・利用者に関する書類の管理場所が一元化されていないため、利用者ごとに事案を把握できるように管理の工夫に努めること。

射水市社会福祉協議会

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8名。常時3名以上の複数職員により内容確認・決裁を受け、公印承認を得た上で金融機関指定の払出伝票を作成している。

(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。

(3) 書類預かりの状況について

年1回、職員2名以上で確認し、入庫および出庫時には開閉記録表を作成し、常時3名以上の職員で確認と決裁を受け、担当者とは1名の2名体制で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3件であった。このケースについては県社協へ理由を報告し、了承を得ている。

(5) 生活支援員について

利用者17名全員を生活支援員が対応している。

(6) その他

- ・利用者が少ないのでPRをすべき。法人連絡会を利用するのも1つの方法である。
- ・口座限度額の50万円を超えている方はいるが、報告や管理がしっかりされている。
- ・後々トラブルにならない為にも書類として残すことは重要であり、その点きれいにまとめられている。

2. 指摘事項

なし

高岡市社会福祉協議会

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54名。利用者からの依頼によって行い、その意思を書類で確認している。代理支援の内容が適切かどうか地域福祉課内でチェックし、支援の結果を書類にて本人に報告している。

(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いるが、管理している職員が不在の場合、夫婦である職員がそれぞれ管理者となっている。
- ・通帳と印鑑の保管場所が金庫とは言い難いキャビネットであり、危険である。

(3) 書類預かりの状況について

年1回、貸金庫内を確認している。決裁の承認を受け、2人以上で出し入れしている。

(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、3月末時点で県社協へ報告した際は32件、その後調整したケースあり。

(5) 生活支援員について

利用者87名中、75名を生活支援員が対応している。

(6) その他

- ・ケース記録等の書類がきれいにまとめられている。
- ・多忙でもモニタリング等の記録は、聞き取り後早めに処理すべき。
- ・書類の作成など事務処理に時間を取られている印象を受けた。日常生活自立支援事業で全てを抱えず、専門員が主となり支援する対象者なのか見直しを図り、他機関が中心に支援すべき対象者については、サポート役に回ることも必要である。

2. 指摘事項

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

- 不正防止の観点から身内で通帳と印鑑の管理は行わないこと。職員の人数不足でやむを得ない場合は2人共が通帳の管理をする等に変更する。
- 通帳と印鑑の保管場所を金庫等に変更すること。

(2) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円をこえる場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設け、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。また、理由を預貯金残高報告書に記載し、併せて県社協へ報告すること。

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。出金援助については、援助前に本人の署名入りの出金依頼書を事務局回覧している。また、代理権契約者に限らず、お預かりしている通帳の残高を月末に事務局回覧している。

(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いる。管理している職員が不在の場合の代理職員が産休中であるが、担当職員が不在の日は支援日を変更する等して対応しているため、適正に取り扱われている。

(3) 書類預かりの状況について

サービス利用者なし。

(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3件であった。

(5) 生活支援員について

利用者7名中、4名を生活支援員が対応している。

(6) その他

社協判断で代行支援にしているケースが多い。

2. 指摘事項

(1) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円をこえる場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設け、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。また、理由を預貯金残高報告書に記載し、併せて県社協へ報告すること。

(2) その他

支援方法（同行・代行・代理）について、本人の意向を確認して契約手続きを行うこと。

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22日(木)	・報告事項 苦情5件、相談6件
第2回 6月17日(木)	・報告事項 苦情1件、相談10件
第3回 8月19日(木)	・報告事項 苦情4件、相談11件 (新型コロナウイルス対策のため書面報告のみ)
第4回 11月4日(木)	・報告事項 苦情2件、相談4件
第5回 12月23日(木)	・報告事項 苦情4件、相談4件
第6回 3月3日(木)	・報告事項 苦情1件、相談5件

2 苦情・相談受付状況

(1) 苦情・相談※¹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※ ²		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	1	7	0	1	0	4	0	2	1	0	0	0	0	5	2	19	21
障害者	3	3	3	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	6	10	11	21
児童	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3	0	3
その他	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2
合計	4	11	3	2	4	5	0	2	2	0	0	0	2	12	15	32	47

(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2年度	5	11	2	7	0	1	0	3	0	2	0	0	2	8	9	32	41
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

※¹ 分類基準として、苦情…福祉サービスに関する苦情相談、相談…具体的な苦情ではないと想定される相談等

※² 制度・労働に関すること等

(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	7	2	10	0	1	0	1	2	19	21
障害者	3	6	7	3	0	0	0	2	10	11	21
児 童	0	0	2	0	0	0	1	0	3	0	3
その他	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
合 計	3	15	11	13	0	0	1	3	15	32	47

(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									
令和2年度	5	8	3	21	0	0	1	3	9	32	41
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

(3) 新型コロナウイルスに関連した苦情・相談の内容

区 分	関わり方 対応		サービス 不十分		説明 不十分		その他 (行事関連)		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	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2
障害者	0	0	1	0	4	1	0	0	5	1	6
児 童	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	1	1	1	0	4	1	1	0	7	2	9

(4) 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 ^{※3}	合 計
高齢者	2	0	0	0	2
障害者	7	0	0	3	10
児 童	0	0	0	3	3
その他	0	0	0	0	0
合 計	9	0	0	6	15

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 利用者が退所もしくは利用中止されており、事業所に内容通知するにとどまったもの

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

① 福祉サービス苦情解決研修会（オンライン）の開催

- ・日 時：令和4年3月8日（火）13：30～15：30
- ・参加者：苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員 233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」
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

② 全国研修会への参加

ア 運営適正化委員会事業研究協議会（オンライン開催）

- ・動画配信期間：令和3年6月28日（月）～7月13日（火）
- ・参加者：事務局職員2名
- ・内 容：講義

イ 運営適正化委員会相談員研修会（オンライン開催）

- ・動画配信期間：令和3年10月28日（木）～11月11日（木）
- ・参加者：事務局職員2名
- ・内 容：講義

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	訪問介護	家族	<p>ホームヘルパーに週1回1時間の掃除に来てもらっていたが、「コロナがうつるのが怖い」と差別的なことを言われ、掃除もせずに早々に（1時間が経過する前に）帰っていった。</p> <p>家族としてもコロナワクチンを2回打っている状況なのに差別的な扱いをされたことが許せない。謝罪してほしい。</p>	<p>本会から事業所への苦情内容の通知を希望され、対応内容については事業所から申出人に連絡することです承を得る。</p> <p>管理者に苦情内容を伝えると「当日は申出人の父親が東京から帰省しており、ヘルパーが早く帰社したことは事実だが、掃除はしている。事業所宛にも申し出があったため、電話でお詫びした」との返答。申出人は納得していないので、会って話してはどうかと助言した。</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>
2	通所介護	家族	<p>自宅で介助中、右足に傷を発見し、本人はデイでの入浴時に怪我をしたと言った。センター長と連絡を取り、実情を知りたい旨を話したところ、翌日「そのことを知っている職員はおらず当所ではわからない」と回答があった。怪我をした事実があるのにわからないというのは、隠蔽ではないのか。</p> <p>職員に対してどういう聞き取りをしたのか等の詳細について説明が欲しい。</p>	<p>本会から事業所への苦情内容の通知を希望され、対応内容について本会からも連絡が欲しいと要望があった。</p> <p>センター長に苦情内容を伝えると「行政機関による調査の結果、施設で怪我をされた可能性は低いとされており、職員への聞き取りについては個別で行い記録も残している。事業所としては同様の怪我が起きないように注意して対応することしかできない」との返答。申出人は再度説明を求めているので、改めて職員への調査内容や結論を説明してほしい旨を伝え、申出人に報告した。</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	就労移行 支援事業 所	本人	<p>就労支援事業所を2年前から利用しており、最近自分と他利用者とのLINEによるトラブルがあった際、所長に間を取り持ってもらった。所長は口では平等と言っているが、自分の言い分は信じてもらえず、相手の肩を持つような言動があったため、不愉快に感じている。</p> <p>施設を利用し始めてまだ月日が浅いのも理由なのかもしれないが、自分が心を痛めていることを施設側に伝えてほしい。</p>	<p>本会から事業所への苦情内容の通知について強い要望あり、通知後に本会から連絡が欲しいとのことであった。</p> <p>所長に苦情内容を伝えると「利用者間のトラブルがあったのは事実だが、一旦水に流しましょうと話したところであり、もう一度申出人と話してみる」との返答あり、申出人に報告した。</p> <p>後日、所長から連絡があり「その後当人同士が顔を合わせることがないように事業所側で配慮しているが、今度は別利用者と新たなトラブルが起きてしまったので、申出人への支援はこれからと思っている」とのこと。</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>
4	生活介護	家族	<p>通所サービスの利用者だが、施設で新型コロナウイルスのクラスターが発生したため通所事業が停止してしまい、約1ヶ月経った。</p> <p>他通所利用者の親も仕事等に行くことができず苦しい状態が続いており、いつから再開されるのか、この状態がいつまで続くのか施設からは何の連絡もないので、困っている。</p> <p>施設には再開後にまたお世話にならなければならないので、直接には言いつらい。</p>	<p>本会の役割を説明し、まず行政機関に問い合わせることを勧める。後日、数名で来所され、コロナ初期対応に対する不満、不信感などについて話され、匿名で事業所に通知してほしいとの要望があった。</p> <p>苦情受付担当者に苦情内容を伝えると「通所事業の保護者（陰性者）には再開時期などを文書で連絡し、毎日体調確認の連絡をしていた。陽性者と陰性者で対応を分けたことが問題と認識している」との返答。今後も保護者に対してこまめに連絡対応してほしい旨を伝えた。</p> <p>事業所に匿名で苦情内容を通知し、苦情に対する対応を依頼したことで終了とした。</p>

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
5	生活介護	家族	<p>施設で起きた新型コロナウイルスのクラスターについて、その経緯や結果について施設側から利用者家族に対しての説明がなかった。</p> <p>会見や報道では目にしたが、利用者家族として施設側から説明を聞く場を設けてほしい。指導してほしい。</p>	<p>本会の役割を説明し、事業所に対し指導する権限はないことを伝えた上で、匿名での苦情内容の通知を希望される。</p> <p>苦情受付担当者に苦情内容を伝え、同様の相談があれば、引き続き連絡することも併せて伝えた。</p> <p>また、行政機関へも情報提供したところ「行政からも施設長に対し保護者への直接説明を求めたが動きがない」とのことであった。</p> <p>事業所側に匿名で苦情内容を通知し、行政機関へも情報提供したことで終了とした。</p>
6	生活介護	家族	<p>感染対策について不安がある。通所バス乗車時の消毒徹底や食事場所のパーティション設置など、障害の特性上マスクの着用が難しい利用者もいることはわかるが、せめてもう少し環境を整えるべきではないか。子どもを安心して預けられる施設になってほしい。</p> <p>職員が疲弊しているのが目に見えるようなので、介護事故につながらないか不安である。職員を増やすように働きかけてほしい。</p>	<p>本会から事業所へ匿名での苦情内容の通知を希望される。</p> <p>苦情受付担当者に苦情内容を伝え、同様の相談があれば、引き続き連絡することも併せて伝えた。</p> <p>事業所側に匿名で苦情内容を通知したことで終了とした。</p>
7	生活介護	家族	<p>保護者会は保護者のためにあるべきなのにうまく機能していないように思う。加えて新型コロナのクラスターが発生した一連の内容について事業所から保護者に対する説明がないことにも不満を感じている。</p> <p>通所事業が再開したが、事業所の感染対策についてはまだ不安があるので、また同じことが起きないか心配である。</p>	<p>本会から事業所へ匿名での苦情内容の通知を希望される。</p> <p>苦情受付担当者に苦情内容を伝え、同様の相談があれば、引き続き連絡することも併せて伝えた。</p> <p>事業所側に匿名で苦情内容を通知したことで終了とした。</p>

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
8	生活介護 相談支援 事業所	家族	<p>他事業所との併用利用者について感染がおさまるまで利用自粛をお願いしたいということだが、具体的にいつまでなのか。施設都合で利用制限に近いことをされると、サービスを必要としている利用者が困ってしまう。</p> <p>また、相談支援事業所としても機能しておらず、今回の利用自粛についても、ただただ申し訳ないと言われただけで、他サービスの提案などもなかったことなどから、役割不十分である。</p>	<p>本会から事業所へ匿名での苦情内容の通知を希望される。同様の苦情が続いたことを踏まえ、苦情受付担当者に文書で苦情内容を通知した上で、対応について回答を求めた。</p> <p>後日、事業所から“利用自粛は感染リスクを最大限減らす措置で、期限については状況を見つつできる限り早く連絡する。今後は他サービスの提案や調整に迅速に対応できるように他事業所に協力を依頼していく”との回答あり。</p> <p>苦情受付担当者へ再度連絡し、保護者への説明をより丁寧に行うよう助言した。</p> <p>事業所側に匿名で苦情内容を通知し、対応内容について文書で回答があったことで終了とした。</p>
9	放課後等 デイサー ビス	家族	<p>利用当初から子どもの障害の特性で嫌なことがあると唾を吐くことがあると事業所に伝えてあった。ある日、迎えに行った際、経営者から子どもの目の前で「誰にでも唾を吐いて！こんな子はもう受け入れできません！」と怒鳴りつけられた。</p> <p>子どもの行為については、これまで連絡帳などにも書かれたことはなかったので突然だったので驚いた。自分と同じ思いをする人が出るのは嫌なので施設には対応改善してもらいたい。</p>	<p>本会から事業所へ苦情内容の通知を希望されるも、もう関わりたくないのも事業所からの連絡は不要、事業所の反応について本会から連絡がほしいとのこと。</p> <p>理事長に苦情内容を伝えると「事業所としてはできる限り対応してきた。他利用者からの警戒心が強まり、職員からも対応が難しいという声があがったため、保護者に伝えたとこ、”もう来るなということですね”と怒られ、反応に詰まったところそういう意味と捉えられたのかもしれない」との返答。今一度事業所で対応の検討を依頼した。</p> <p>後日、事業所からサービス改善に努めるとの連絡があり、内容を申出人に報告した。</p> <p>事業所に苦情内容を通知し、今後の対応について確認し、申出人に報告したことで終了とした。</p>

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
10	重度訪問 介護	本人	<p>事業所のヘルパーの不適切な対応についてサービス提供責任者にLINEで意見を伝えたと、 「サービスから撤退させてもらう」と一方的にサービスを打ち切られることになり、次の事業所が見つかるまで入浴できなくなるのではないかと精神的な不安を与えられた。</p> <p>今回のようなことは2度と繰り返してほしくない。苦情があった事を伝えて改善を求めて欲しい。</p>	<p>本会から事業所へ苦情内容の通知を希望され、事業所の反応・対応についても本会から連絡を希望される。</p> <p>事業所の担当役員に苦情内容を伝えると「ヘルパーは時間内でできることをやっており、行政機関の調査の結果、問題がないとされている」との返答。説明は双方が納得できる形を目指し、より丁寧な対応をお願いしたい旨を伝え、対応内容を申出人に報告した。</p> <p>事業所に苦情内容を通知し、事業所の反応について、申出人に報告したことで終了とした。</p>
11	就労継続 支援B型 事業所	家族	<p>息子が障害施設を利用しており、事業所の管理体制に不安があり、施設を利用する際は自分の心のリハビリもかねて付き添っていたが、今年4月から施設長が変わったことで対応が変化した。</p> <p>コロナ禍などで、しばらく利用を控えていたが、利用を再開しようと思い、施設長に連絡したところ「別の施設を利用されたらどうか」と言われた。自分も息子のためを考えて言えなかった一言を、逆に施設長から言われたことにショックを受けた。こんなことを言ってもいいのか。</p> <p>相談支援専門員に相談したところ「付き添いの時間を減らしてはどうか」と提案されており、少しずつでも提案されたように利用できればと考えているが、できれば後押しをお願いしたい。</p>	<p>本会の役割を説明し、相談支援専門員に任せてみてはと提案。</p> <p>翌日申出人から再度連絡あり。相談支援専門員へ連絡がつかず、施設長から付き添いは一切できないと言われ、本会から事業所への苦情内容の通知を希望される。</p> <p>施設長に苦情内容を伝えると「施設に不信感があるのであれば別施設を利用されてはと話はしたが、辞めて欲しいという意図ではなかった」との返答。今後の利用について再検討をお願いし、相談支援専門員への連絡を依頼した。</p> <p>申出人へ連絡し、今後は相談支援専門員を介して事業所に連絡することにしようかと助言。</p> <p>翌日申出人から連絡があり、施設長に言っても変わらないのではないかと思い、法人本部へ連絡したところ、「あなたに問題があるのではないか」と言われ驚いたとのこと。今後のサービス利用について改めて相談支援専門員と相談してみようかと提案した。</p> <p>事業所に苦情内容を通知し、今後の対応について申出人に報告し、助言したことで終了とした。</p>

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
12	相談支援 事業所	本人	<p>約3年前から自分の担当をしていた支援員は、担当してからこれまでアセスメントを1回しかされず、訪問介護サービスを利用したいことを相談しても自分で探すように言われるなど、怠慢でなんにも対応してくれなかった。</p> <p>あんな人に税金からお金が払われていると思うと許せない。こういう事業所は指定を取り消してほしい。</p>	<p>本会から事業所へ匿名での苦情内容の通知を希望され、事業所の反応・対応について本会から連絡が欲しいとのこと。</p> <p>事業所の社長に苦情内容を伝えたと「1人で100名ほど担当しており、利用者と十分に関わっていない現状がある。アセスメントなどの“遅れ”については改善に向けて努力していく」との返答。利用者に対し形式にこだわらず、こまめに連絡することを優先してはどうかと助言した。</p> <p>対応内容を申出人に報告したところ、行政機関へも連絡しておりぜひ連携して対応してほしいと返答あり。行政機関に連絡し、本会で苦情を受けてからの経緯について情報共有した。</p> <p>事業所に苦情内容を通知し、今後の対応について申出人に報告した、また行政機関とも情報共有したことで終了とした。</p>

【児童】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
13	幼保連携 型認定こ ども園	不詳	<p>散歩コースの道路が危険。道路のブロック塀を調査してほしい。傾いた塀は強風や地震等で倒壊の危険性あり。上部は朽ち果て、縦ひびのあるブロック塀、基礎コンクリートは部分的に剥落。木製塀は古く重そうな瓦は道路にはみ出している可能性あり。耐震性もなさそう。狭い道路で保護者や職員の通勤車両や一般車両の通行も多い。県外の死亡事故の例を踏まえ園児の安全性を優先してほしい。</p>	<p>匿名の投書であったが、内容を確認・検討し、事業所に報告することとした。</p> <p>園長に投書内容を伝えたと「指摘された近隣のお宅とは付き合いはあるものの、塀を直してくれとは言いつらい。反対側の道路はさらに車の通行量も多いので…」との返答。今回の意見を踏まえて検討してほしい旨を伝えた。</p> <p>事業所に投書内容を伝え、検討を依頼したことで終了とした。</p>

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
14	保育所	家族	<p>2年半前に当時1歳の娘が通っていた保育園で、担任と一緒にボールの片づけをしていた際に引き出しの角に額の真ん中をぶつけ、4cmの切り傷で4針を縫う怪我をした。</p> <p>その際、病院には担任が付き添われ謝罪されたが、主任や園長からの謝罪はなかった。翌日には退園手続きをしており、1週間ほど経ってから主任と園長が菓子箱を持ってきたが、その際も説明や謝罪はなかった。</p> <p>改めて詳しい原因とその後の対応等について聞きたい。</p>	<p>本会から事業所へ苦情内容の通知を希望されるも、事業所からの連絡を拒否されたため、本会から事業所の反応について連絡することとした。</p> <p>事業所に苦情内容を伝えると「事故後には保育士の配置を見直し、該当の引き出しは園児がいる間に開け閉めを行わないよう徹底している。また保護者への事故説明についても当日中に行うなど見直しを行った」との返答。今回苦情があったことを園内で共有してほしい旨を伝えた。</p> <p>対応内容を申出人に報告したところ「示談書の署名について迷っている」との返答があり、無料法律相談を紹介した。</p> <p>事業所側に苦情内容を通知し、事故後の対応について申出人に報告した、また専門相談機関を紹介したことで終了とした。</p>
15	保育所	家族	<p>来週行われる卒園式について、保育園からコロナ対策の為保護者の参加は1名までとの連絡があった。市内の他保育園は2名なのにどうして1名なのか。</p> <p>保護者は既に衣装を準備したり、休みをとったりしている状況であり、連絡が遅いのではないかと。保護者会長からも園長に伝えてもらったが、「法人の決定なので」と言われている。どうにかできないか。</p>	<p>本会から事業所へ匿名での苦情内容の通知を希望される。</p> <p>園長に内容を伝えると「園児を感染リスクから守るために必要で、シミュレーションの結果間隔がとれなかった。保護者会長から“県内感染状況などもう少し様子を見てほしい”とのことで現段階での連絡になった。参加不可の保護者にはお別れ会をする方向で進めている」と返答。保護者の思いを尊重し、双方が納得できる形で開催してほしい旨を伝えた。</p> <p>事業所に匿名で苦情内容を通知し、苦情に対する対応を依頼したことで終了とした。</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

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つた者は、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つた者は、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。

令和4年度

新型コロナウイルスを含む特定感染症に対し、
新たなオプションが追加されました



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
看舞い等の各種費用	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

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 施設の医療事故補償
 - ・ 医務室の医療事故補償
 - ・ 看護職の賠償責任補償
- オプション3 ● 施設の借用不動産賠償事故補償
- オプション4 ● クレーム対応サポート補償
- NEW**
- オプション5 ● 施設の感染症対応費用補償
休業補償から各種対応費用までワイドな安心

- ① 休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償
- ② 消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用など、かかった費用を幅広く補償
- ③ 感染症対応特別費用で定額20万円を早期に受取り

- 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
- 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
 - オプション：使用者賠償責任補償
- ② 役職員の傷害事故補償
- ③ 役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

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

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(土日・祝日、年末年始を除きます。)

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引適用

保険金の種類		プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン	[新設]特定感染症重点プラン	
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		
	特定感染症		補償開始日から10日以内は補償対象外(*)		初日から補償	
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	550円	

商品パンフレットは
コチラ



(ふくしの保険)
ホームページ

*4月1日付で前年度から継続して契約される場合は初日から補償します。

<基本プランに加入される方へ>

基本プランでは、地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。

◆**年度途中でボランティア活動保険に加入する場合には「特定感染症重点プラン」への加入をおすすめします。**
例えば、被災地での災害ボランティア活動や当初予定していなかったボランティア活動への参加にあたり、新型コロナウイルス感染症をはじめとした特定感染症への備えとして、特定感染症重点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)

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。)

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