

令和 7 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 7 年度は 5 市町社会福祉協議会への現地調査により 11 件の指導助言を行い、各市町社会福祉協議会から改善報告を受けました。

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苦情解決体制状況を確認し、適切な問題解決に努めています。令和 7 年度は、21 件の苦情、31 件の相談がありました。苦情案件のうち 11 件は当事者間の話し合いによる解決を推奨し、2 件は地方公共団体の指導監督部局に通知、情報提供を行いました。また、行政等関係機関の連携による解決に向けた取り組みを要請する案件が 3 件ありました。

この報告書は、令和 7 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 26 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、すべての人が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、サービス利用者等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るとともに、利用者の意思決定支援を基本に取り組んでまいります。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 8 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 7 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	6
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	15
3	苦情・相談の事例	18
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	22
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	25

令和 7 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 7 年 6 月 18 日（木）
- ・協議事項等 ① 令和 6 年度事業実施状況について
② 令和 7 年度事業計画について

2 運営監視部会

(1) 運営監視部会の開催

- ・開催日：令和 7 年 9 月 4 日（木）
- ・協議事項 ① 令和 6 年度 日常生活自立支援事業の実施状況について
② 令和 7 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 7 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 7 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 24 日（木）	小矢部市社協	32 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 25 日（金）	上市町社協	16 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 28 日（月）	入善町社協	10 人	委員 2 人 職員 2 人
7 月 31 日（木）	砺波市社協	45 人	委員 2 人 職員 2 人
8 月 1 日（金）	黒部市社協	32 人	委員 2 人 職員 2 人

利用者数は令和 7 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 書類預かりの管理について
- エ 利用者の口座限度額状況とその対応について
- オ 生活支援員の確保と研修等について
- カ その他 対応困難なケース等の相談等

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	2 社協	・金庫の鍵の保管に関して、鍵のみの対応となっていることから、ダイヤルでの対応も併用していただきたい。 ・利用者の印鑑が事務局長の袖机に保管されている。印鑑と通帳は別々に金庫に保管して、安全を高めることに留意していただきたい。
エ 利用者の口座限度額	3 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 専門員と生活支援員の役割	2 社協	・利用者数に対して生活支援員の数が少ない。専門員と支援員の業務効率化、それぞれの役割を協議し、全体的なレベルアップを目指していただきたい。
カ 預貯金払い出しの回数	1 社協	・利用者の中で、月 1 回の預貯金払い出しの対応があるが、在宅者で月 1 回の支援でやりくりができるのか、検討いただきたい。
カ 専門員の安全リスクを伴う事例への対応	1 社協	・専門員の心身に危害が及ぶ恐れのある困難事例については、あらかじめ対応マニュアル等を作成するなど、担当者が現場で即時に判断し、回避行動を容易にできるようしておくことが望ましい。
カ 払い戻し起案の決済日	1 社協	・利用者の現金払い戻しの起案書の決裁日は基本的には、払い戻し実行日であるが、会長承認日になっているので、最終決裁者の決裁日とすること。
カ 受渡簿の記載	1 社協	・受渡簿に通帳・印鑑の記載があるが、その欄の〇囲いがされていないものがあり、受渡対象物及び責任の所在を明確にすること。
カ モニタリングの定期実施	2 社協	・モニタリングは 6 か月ごとに行われるが、遅れがちになっているので、定期的の実施していただきたい。

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、1 2 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

(1) 苦情解決部会の開催

開 催 日	開 催 日
第1回 4月17日(木)	第4回 10月16日(木)
第2回 6月18日(木)	第5回 12月18日(木)
第3回 8月21日(木)	第6回 3月19日(木)

(2) 苦情・相談の受付状況

① 各月別受付状況

・令和7年度の受付件数は52件(前年度比△21件)、近年の増加傾向が反落した。

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計
苦情	1	2	2	3	2	1	2	1	1	2	3	1	21
相談	5	5	5	3	0	3	2	1	3	1	2	1	31
計	6	7	7	6	2	4	4	2	4	3	5	2	52

② 区分別・内容別状況

- ・区分別では「高齢者」が53.8%、「障害者」が30.8%、「児童」が13.5%
- ・内容別では「サービスの質や量」が30.7%、「職員の接遇」が23.0%、「説明・情報提供」が19.2%と上位を占めている。

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	6	6	5	1	3	1	2	24
障害者	4	6	4	0	1	0	1	16
児 童	1	0	1	0	1	0	3	5
その他	1	4	0	0	1	0	1	7
合計	12	16	10	1	5	1	7	52

③ 申出人の状況

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

区分	利用者	家族	職員	その他	合計
高齢者	5	15	2	2	24
障害者	8	6	1	1	16
児 童	0	4	0	1	5
その他	0	4	1	2	7
合計	13	29	4	6	52

④ 苦情解決結果

	当事者 間の話 し合い	行政通 知	行政へ 情報提 供	他機関 へつな ぐ	弁護士 対応	行政対 応	他事業 所へ変 更	その 他	合計
高齢者	3	1	1	1	1	1	1	0	9
障害者	3	1	0	0	0	2	3	0	9
児 童	2	0	0	0	0	0	0	1	3
その他	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	8	2	1	1	1	3	4	2	※22

※苦情の実件数は21件であるが、障害者分野で行政通知と当事者間での解決の2つを行ったことから合計欄に22と計上した。

- ・苦情案件の約4割が、「当事者間の話し合い解決の推奨」で終結している。
- ・今年度、終結せず、継続となった苦情は、1件（当事者間での話し合い中）
- ・令和7年度の相談件数は若干減少したが、内容的に解決困難なケースが増加し、終結に至るまでに複数の訪問調査や調整により長期間となるケースが多かった。

初回相談で対応が終了した苦情 3件

内訳：行政機関への通知1（高齢者1） その他2（児童1、その他1）

継続対応、苦情解決の仕組みを活用した苦情 1件

内訳：行政機関への通知1（障害者1）

- ・申出人自身が障害等の課題を持ち、その家族も介護等の課題を抱えているような多重問題のケースが数件あり、関係機関との連携による解決を図る重層的支援体制事業の活用を行うなど本会単独での対応では困難なケースがあった。
- ・申出人の苦情に対して、事業所がカスタマーハラスメントとして取り扱いをすることで、事業所委嘱弁護士の介入による対応があった。

4 広報・啓発・巡回訪問事業

(1) 広報・啓発事業

- ・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)に掲載した。
(令和6年度苦情・相談受付状況、事業報告書概要など)
- ・苦情解決研修会参加者及び巡回事業訪問時に、リーフレット等を配布し周知した。

(2) 巡回訪問事業

- ・苦情申出のあった事業所を訪問して、苦情解決体制の状況について確認した。未整備な事業所には、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して助言指導を行い、体制整備を促した。
- ・新規法人・事業所は、メール等による苦情解決体制状況について回答を求め、上記同様に未整備な点は確認、資料提供などで助言した。

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 (新規)
高齢者関係	18 事業所	5 事業所	13 事業所
障害者関係	36 事業所	6 事業所	30 事業所
児童関係	2 事業所	2 事業所	0 事業所
その他	2 事業所	2 事業所	0 事業所
合計	58 事業所	15 事業所	43 事業所 (27 法人)

- ・苦情申出があった法人・事業所では、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を目指し、コミュニケーションを図るための取り組みが求められる。
- ・第三者委員を設置していても、相談・活用等がされていない法人・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行う必要があり、今年度の研修会でもさらなる周知を図った。
- ・第三者委員の選任・委嘱にあたっては、依頼する法人から役割・活動等について十分に説明を行うことが望まれる。

(3) 「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」を作成し、行政・関係機関等へ配布した。

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 11 月 14 日（金）13：00～16：30
- ・参加者：苦情解決責任者、苦情受付担当者、105 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「第三者委員の役割による苦情等の対応」
事例検討（15 のグループに分かれ、事例検討を行う。その後講師から解説）

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（意見等抜粋）

- ・ケアプランやサービス等利用計画策定にあたっての本人の意思決定について、その有無や重要性についての指摘はかねがね感じていたことなので大変共感を覚えた。
- ・「苦情」は「意見」や「要望」と変えて対応することが大切なこと。苦情になる事例は、日々のコミュニケーション不足から発生していることが多いこと。
- ・参加者の所属と職位は違っても、事例対応についてはほぼ同じ方向性だったため、話し合いをしても、議論が深まったと思う。まずは、本人たちの安心感、信頼関係の構築が大切であると、改めて感じた。この事例検討のように、日々の業務でも同じ取り組みができるように、チーム支援ができるような環境づくりに努めたい。

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 7 年 7 月 7 日（月） 全社協議議室
- ・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：厚生労働省社会・援護局福祉課基盤課 三森課長補佐 〕

- ・6 年度モデル事業で、身寄りのない高齢者等の相談を受けとめ、支援するマネジメン トやコーディネーターを配置し、身元保証、日常生活支、死後の事務支援等を行った。
- ・今後は、議論を踏まえて論点整理し、日常生活自立支援事業を拡充・発展させた上で、社会福祉法上の事業として位置付ける。

〔説明① 運営適正化委員会の実施状況と令和 7 年度の本会の取り組み
全社協政策企画部長 岩崎 〕

〔説明②「日常生活自立支援事業の現状と課題及び同事業をめぐる動向
について」全社協地域福祉部長 高橋〕

〔実践報告〕

① 苦情解決に向けた事業所支援の取り組みについて」

香川県運営適正化委員会 事務局長 池田 浩史

② 運営監視業務における現地調査の工夫

秋田県運営適正化委員会 事務局長 佐藤 徹

〔グループ討議〕

- ・苦情解決に向けた事業所支援の取り組み

- ・運営監視業務の取り組み

〔講義〕 「日常生活自立支援事業の運営監視業務の役割について
元立教大学コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏

イ 運営適正化委員会相談員研修会

- ・令和7年11月6日（木）～11月7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

- ・運営の経緯、苦情・相談受付状況・対応状況、新たな事業の取り組みに関して現状を説明

〔講義〕 東京八丁堀法律事務所 弁護士 八枝 友一 氏

- ・「福祉施設・事業所におけるカスタマー・ハラスメントへの対応」
カスタマー・ハラスメントとは、カスハラに該当するとどうなるか、福祉職場でのハラスメントの基本的な対応について学ぶ。

〔事例報告〕

東京都 社会福祉法人東京コロニー

もみじやまセンター長 井上 忠幸 氏

- ・「運営適正化委員会 苦情解決と支援の質の向上
～就労支援事業所の取り組みから読み解く苦情解決の考え方～」
本人の障害に起因する苦情対応、ICFの考えを基本とした質の高いサービス提供のために日頃行っていることについて説明。

〔情報交換〕

- ・苦情の現状
- ・事業所への働きかけと研修について

〔講義〕 愛知淑徳大学 教授 瀧 誠 氏

- ・「精神障害者の特性とかかわりについて」

〔演習〕 各グループにて、事前提出された事例をそれぞれ提出理由、状況説明、今後、講義から学んだことなどを報告。

〔講義〕 愛知淑徳大学 教授 瀧 誠 氏

- ・「パーソナリティ障害と思われる人とのコミュニケーション」

〔演習〕 各グループでピア事例の検討

- ・事例から考える。提出理由、状況説明、学びなどを発表し、提供者の荷下ろしをする機会とした。

6 富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿（令和7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
	岩 城 小百合	○		部会長職務代理者 ○	富山県精神保健福祉士協会監事
	野 越 サト子 R8.3～ 宮崎 真紀子	○	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	村 中 大 治	○	○		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	大 崎 雅 子	○	○		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
	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	石 黒 信 治	○	○		富山県精神科医会会長
	炭 谷 哲 二 R7.7～ 藤 田 一	○		○	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

黒部市社会福祉協議会

1. 調査実施期日

令和7年8月1日（金）

2. 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、課内で確認し決裁後、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。
- ・銀行の代理権は、利用者32名中、21名である。

（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。
- ・印鑑は社協金庫で管理し、プッシュ式ダイヤルで局長がその都度開閉されており、通帳も専用金庫で保管している。

（3）書類預かりの状況について

- ・黒部市農協提出用の「貸金庫開閉用依頼書」を記入し、局長決済後、社協金庫にある貸金庫用鍵を出し担当職員を含む2名で貸金庫へ行く。終了後、貸金庫用鍵を社協金庫へ戻す。
- ・保管内容の確認は不定期である。

（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年度末時点で利用者32名中、14名である。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32名、内6名が生活支援員対応、26件が専門員対応になっている。これは困難ケースが多いことからである。
- ・生活支援員の研修は県社協が実施している基礎研修会へ参加している。また、独自の研修会（他事業との共同での開催）を実施している。
- ・募集に関しては、ボランティア部会長や民生委員・児童委員を退任された方へ声掛けをしている。

3. 助言

(1) 生活支援員の確保について

利用者数に対して、生活支援員数が少ない。なかなか集まりにくい地域と伺っているが、改善される取り組みを期待したい。

また、専門員と支援員とで業務について効率化、できることとできないことの線引き等の話し合い（協議）を行い、全体のレベルアップを目指し、働きやすさにつなげていただきたい。

(2) 利用者の預貯金取り扱いについて

利用者の預貯金が 50 万円以上の方が多くおられる（32 名中 14 名）。本事業の取り扱い通帳は 50 万円程度となっているため、早期に利用者への対応をしていただきたい。

砺波市社会福祉協議会

1. 調査実施期日

令和 7 年 7 月 31 日（木）

2. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

・代理契約利用者（2 名）の預金口座からの払い出しは、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、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。支援後の利用者受取書や通帳のコピー等を課内で回覧している。

(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専用の金庫で保管し、別々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

・貸金庫の開閉の際には起案し、事務局長決裁を受ける。開閉時には職員 2 名で金融機関に出向き、処理を行う。（6 か月ごとの定期的な確認）

(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 年度末時点で 45 件中 16 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 45 名、内 33 名が生活支援員対応、専門員対応は 12 名である。生活支援員の研修は県社協が実施しているステップアップ研修へ参加している。また、独自の生活支援員研修会・連絡会を開催している。

3. 助言

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

利用者 45 名中 16 名が 50 万円を超えていた。中には 100 万円、200 万円越えの方が見受けられたので改善をしてもらいたい。

また、金庫の管理が鍵だけとなっていることが、ダイヤルがある以上、これを利用するよう改善を求める。

(2) 利用者への対応について

専門員は預貯金の払い出しを月 1 回と定めて利用者に届けているが、在宅利用者としては 1 か月のやりくりができていないか、途中で不足があることが懸念されるので、その対応を検討願いたい。

小矢部市社会福祉協議会

1. 調査実施期日

令和 7 年 7 月 24 日 (木)

2. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

- ・代理契約利用者の預金口座からの払い出しは、課内で確認し決裁し、各金融機関の払戻請求書の公印は事務局長が押印している。

(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いる。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、通帳は金庫で管理、保管されている。

(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）の貸金庫に保管している。
- ・貸金庫の開閉については、事務局長の承認を得て、必ず 2 名体制で行っている。

(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、令和 6 年度末時点で 32 名利用者中、19 件である。本人には説明しているが、何かあった時（入院等）に不安などで定期的にしたくないなどの理由がある。

(5) 生活支援員について

- ・利用者 32 名、内 20 名が生活支援員対応、11 名が専門員対応となっている。生活支援員の研修は県社協が実施している研修会の案内をしているが参加率があまり良くない。生活支援員が不足し高齢化していることが課題である。

3. 助言

(1) モニタリングの実施に関して

モニタリングが 6 か月ごとに行われることとなっているが、遅れがちになっているので定期的に実施ことを期待する。

(2) 生活支援員の研修について

生活支援の研修会への参加を促すように取り組むことを期待する。

(3) 預貯金残高の多い利用者に関して

50 万円を超えている利用者が 32 名中 13 名とあり、大幅に超えている方もいることから専門員、生活支援員を不祥事から守る意味で利用者の理解を得て改善してほしい。

上市町社会福祉協議会

1. 調査実施期日

令和7年7月25日（金）

2. 調査結果

（1）代理権についての内部牽制体制等について

- ・代理権を持っているのは6名で、払い戻し伝票への社協印の押印は支援日の朝、専門員が事務局長へ依頼する。
- ・支援に伴う一連の書類は事前事後に社協職員全員で間違いがないか回議し、確認作業を行う。
- ・払戻後、生活支援員が利用者に通帳残高と現金を確認してもらった上で、書類に署名している。

（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。
- ・印鑑は事務局長の袖机に金庫（小）で保管・管理、通帳は鍵のかかる社協の金庫（大）に保管されている。

（3）書類預かりの状況について

- ・開庫伺い決裁後、上席と専門員で開庫している。貸金庫の鍵は社協金庫内に保管されている。年間では3月と9月に内容を確認している。

（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年度末時点で16件中、2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16名、全員生活支援員が対応。生活支援員の研修は独自の生活支援員情報交換会を開催している。
- ・募集に際しては、民生委員・児童委員の任期を終えた方、介護職員の退職者、市民後見人養成講座を受講後の方へ声をかけている。
- ・記録はきめ細やかに記録されている。

3. 助言

（1）預貯金通帳と届出印の管理について

利用者の印鑑の保管場所が事務局長の袖机となっていることは、いかがか。印鑑と通帳を別々に保管することと、保管の安全を高めることのいずれが重要なのかを判断していただきたい。

また、手提げ金庫の鍵の所在が不明で、利用されていないことから改善を希望する。

さらには、大金庫内の通帳保管用手提げ金庫のダイヤルが利用されていないこと、ダイヤル番号が手提げ金庫に添付されたままになっていることから改善を求める。

(2) 払い戻しの決裁日に関して

利用者の預金口座から現金を払い戻す場合の起案書の決裁日が、基本的に払い戻し実行日の後の日付けとなっている。これは事後に会長が承認した後の日付を付したためとのこと。本来、最終決裁者は事務局長であるため、事務局長の決裁日を起案書に記載すべきである。

(3) 受渡簿の記載に関して

受渡対象書類として予め通帳・印鑑の記載があるが、その欄に○囲いのされていないものが散見されたので、受渡対象物及び責任の所在を明確にするためにも○囲いの徹底が望まれる。

入善町社会福祉協議会

1. 調査実施期日

令和7年7月28日(月)

2. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

- ・代理出金契約者は3名。(2名：郵便局通帳、1名：H29年度契約)ここ数年の契約締結状況は代行契約のみである。
- ・契約締結にあたっては、複数職員(地域福祉係)、事務局長、役員(常務理事、会長)まで伺い書を回覧している。

(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。
- ・印鑑は社協金庫で管理、通帳は社協の金庫とは別に保管されている。

(3) 書類預かりの状況について

- ・金庫の開閉に関しては、複数職員で伺い書を確認して預かりものは複数職員で確認している。
- ・貸金庫の開閉については、複数職員で対応しており、四半期に1回、中身を確認している。

(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年度末時点で10件中4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10名、内5名が生活支援員対応、5名は専門員対応となっている。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。
- ・募集に関しては、民生委員・児童委員退任者、ボランティア団体の中の適任者にも声掛けしている。

(6) その他

- ・新規契約者のアセスメントシートに記載漏れ(1. 契約準備期間、2. その他の対応)の箇所が何件かあったので記載をすること。

3. 助言

(1) 専門員の困難事例への対応について

担当者の心身に危害が及ぶおそれのある困難事例については、あらかじめ対応マニュアル等を作成するなどして、担当者が現場において即時に判断し回避行動等を容易にとれるようにしておくことが望ましい。

(2) 利用者への対応について

モニタリングについては、町社協側の説明によれば6か月から1年ごとに実施しているとのことであるが、可能な限り、利用者との契約に従い6か月ごとに実施することが望ましい。

(3) 生活支援員の確保等について

広報誌でのPRや民生委員・児童委員等への研修会時での声掛けをされているが、人口減と福祉活動に協力する方々の高齢化が課題である。

生活支援員の実働人数は3名とのことであるが、複数名が同時期に退職した場合には事業の継続に支障をきたすおそれがあるため、生活支援員の実働人数を増加させることが望ましい。

生活支援員の運転免許証の所持および任意保険への加入状況については、町社協側の説明によれば初回契約時に一度のみ確認しているとのことである。ただ、契約後に無免許または無保険となる可能性があるため、定期的に確認を行うことが望ましい。

10名の利用者について生活支援員と専門員がそれぞれ5名ずつを担当しているとのことであるが、生活支援員が担当することによりダブルチェックの機能が働くため、可能な限り生活支援員の担当人数を増やすことが望ましい。

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7年12月、現地調査実施5社協から、本委員会指摘事項に対する改善状況について報告を受けるとともに、県社協担当課へ通知した。

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	2	4	1	5	3	2	0	1	0	3	0	1	0	2	6	18	24
障害者	2	2	3	3	3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	9	7	16
児 童	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	2	5
その他	0	1	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	4	7
合 計	5	7	6	10	7	3	0	1	2	3	0	1	1	6	21	31	52
	12		16		10		1		5		1		7		52		

(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6年度	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		
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		

(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6年度	33	28	7	5	73
令和5年度	25	31	6	3	65
令和4年度	21	20	6	2	49

(参考) 苦情・相談対応の事業種別 令和7年度)

		苦情	相談	合計
高齢者	特別養護老人ホーム		2	2
	認知症対応型老人共同生活援助 (グループホーム)	2	2	4
	居宅介護支援事業(訪問介護)	1	6	7
	老人デイサービス(通所介護)		3	3
	短期入所(ショートステイ)	1	1	2
	介護相談支援事業所	1	1	2
	地域包括支援センター		4	4
対象外	有料老人ホーム	2	4	6
	サービス付き高齢者住宅	2	1	3
	訪問看護	1	1	2
障害者	障害者支援施設(生活介護)	1		1
	共同生活援助(グループホーム)	1	1	2
	ケアハウス		1	1
	就労移行支援事業所	1		1
	居宅介護	1		1
	障害者相談支援事業所	2	1	3
児童	保育所	1	2	3
	幼保連携認定こども園	2		2
	放課後等デイサービス	2	4	6
その他	行政		1	1
	その他		2	2
合計		21	37	58

1つの案件で複数の事業所等の苦情・相談を受けたことで、苦情相談件数52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	0	5	6	9	0	2	0	2	6	18	24
障害者	5	3	3	3	1	0	0	1	9	7	16
児 童	0	0	2	2	0	0	1	0	3	2	5
その他	0	0	1	3	0	1	2	0	3	4	7
合 計	5	8	12	17	1	3	3	3	21	31	52
	13		29		4		6		52		

(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6年度	11	10	18	23	1	5	1	4	31	42	73
	21		41		6		5		73		
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・関係機関等から苦情解決体制等に関する問い合わせ 71 件

- ・ 第三者委員へ委嘱依頼の際にはどのような方に依頼すれば良いか。
- ・ 苦情解決体制状況の確認を行い、事業所内に苦情のポスター掲示をした旨等の報告。
- ・ 苦情解決した案件について、その後、申出人からの相談・連絡等。
- ・ 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及び新たな事業選択事業所の動きに関して
- ・ 行政サービスに関する相談や問い合わせ
- ・ 他の相談機関から苦情相談の具体的な方法などについて情報共有
- ・ 事業所からの苦情・相談 など

3 苦情・相談の事例

※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	高齢者グループホーム	家族	入所中の母親への投薬や支援内容について、申出人（身元引受人）に連絡せずに対応されるのはおかしくはないか。	- 事業所に状況を確認したところ、事業者が母親の支援について説明するが申出人の理解が得られないので、医師、ケアマネジャーも加わって、家族と協議をした。 - 今後の苦情は法人として対応することとなり、一旦終結とした。
2	短期入所	家族	ショートステイ利用を予約しようとしたところ、ケアマネジャーから「面倒が見切れない。施設を変えてはどうか。」との連絡があった。突然だったが了解した。しかし、理由が聞きたい。	- 事業所へ状況を確認したところ、人材不足と介護技術未熟、利用者・家族との関係性が悪いことが原因であった。 - 申出人から今後の取り組みに関してどのようにするのか、事業所から報告をいただきたいとのことで、本会から事業所の方針を申出人に連絡し、終結とした。
3	訪問看護	家族	事業所から家族への言葉が厳しく、支援者としてはどうなのか。	- 申出人は、本会以外の相談機関にも相談しており、当初の相談機関で対応することとなった。 - 事業所との契約を解約し、別の事業所を依頼することとなった。
4	居宅介護支援事業所	家族	父親は、看取りを要するため入院。母親はアルツハイマー型認知症であり、再度要介護認定を受けてグループホームへ入所させたいと考えているが、ケアマネジャーと意見が異なりなんとかしてほしい。	- 申出人は精神障害を抱えて、両親の面倒を見ている。その負担もあり、ケアマネジャーとのやり取りでの不満と自身の障害の影響により、さらに深刻になった。 - 行政が中心となり多様な関係機関との連携で家族自体を支援する方向で取り組むこととなり、申出人も了解され終了とする。
5	サービス付き高齢者住宅	家族	- 利用者への歩行介助が不十分。入浴は週1回しかなく、体格の大きな利用者には、清拭のみ。 - この暑さにもかかわらずクーラーをつけないことは、利用者の衛生・健康への配慮に欠ける。	- 事業所に確認したところ、一時的に職員不足があったが、現在は充足した。 - 事業所から、今後資質向上の研修実施、内部委員会の開始などを行うとの報告があった。

6	サービス付き高齢者住宅	匿名	施設での不適切な介護・医療行為が行われているので事実確認及び必要な行政指導をお願いしたい。	虐待の恐れがあること及び医療行為に関する訴えであることから、所管の行政へ情報提供する。
7	サービス付き有料老人ホーム	家族	- 母が入所している事業所の契約内容に不満があるので退所させたい。 - 事業所との話し合いが進まない。	- 事業所に状況確認を行ったところ、申出人は母親に対して、身体的金銭的な虐待を行う恐れがあることから、行政対応に委ねていたようである。 - このため申出人には、市役所から状況を伺うように助言した。
8	住宅型有料老人ホーム	家族	- 母親が利用している施設で、早朝にベッドから落ちたのか、その時点では母親も「大丈夫」とのことであったが、後日、通院したところ骨折と言われた。 - 施設に慰謝料を請求したが、対応してもらえない。	- 施設は、母親が「大丈夫」と言ったことでしばらく安静にしていたが、通院した結果が「骨折」とのことであった。 - 家族から入院費等の支払いを請求され、施設が法人弁護士と相談し対応したことで解決。

【障害者】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
9	障害者グループホーム	利用者	同じ事業所の利用者から、他の利用者や家族への職員の発言や利用者支援のあり方に対して、不満がある。	- 事業所に状況を確認したところ、上司から当該職員への指導や職員研修による資質向上を目指すとの方針が示された。 - 苦情の相談先は第一に事業所であることを申出人に説明し、了解を得た。
10	障害者支援施設	家族	施設入所時の本人への支援は、身体拘束と服薬増量により不適切ではないか。	- 施設側の状況、利用の経緯を確認。家族が納得いく説明が必要であることから、法人の第三者委員会を入れた話し合いの場を持っていたが、十分な理解は得られなかったようである。 - 身体拘束が推認されることから、行政へ通知した。
11	訪問介護事業所	利用者	3名のホームヘルパーによるサービスを受けていたが、そのうちの一人に文句を言ったところ、事業所からのサービスが中止された。	事業所に状況を確認した。事業所からの謝罪は十分なものではなかったことから、再度法人責任者とともに謝罪をし、今後の支援について相談支援事業所とともに

				協議し、対応した。 しかし、その後も何度となく不満のメールが送付されてきた。その度に、相談支援員が対応したことで終結とした。
12	放課後等デイサービス	家族	事業所から一方的に利用契約を打ち切られた。事業所からは本人への支援に関して、家族がもっと関わりをもっていくよう強く言われたことがあり、不満がある。	- 事業所に状況を確認した。事業所は家族の支援方針を強調されることばかりで、話を聞かない状況であった。 - 双方のすれ違いや受け止め方の違いからの苦情であったことから、相談支援事業所とともに話し合い、家族の状況を理解してもらえ別々の事業所に変更することとなり、終結とした。
13	放課後等デイサービス	家族	施設で転倒し、骨折をしたことに対する事業所の対応に不満がある。	- 事業所の状況を確認し、再度家族への説明を行うため、相談事業所にも加わるよう依頼して協議を行った。 1回目でも納得されずに、2回目の協議の場となり、事業所側の対応に不服な面はあるが、示談による解決を選択され、次の事業所へ変更された。
14	相談支援事業所	利用者	- 居宅介護支援を受けていたが、相談支援事業所から「契約の解除」を言われた。その理由は、重要事項説明書に記載された内容に該当するのか。 - 次の事業所が決まる期限まで対応すべきではないか。相談支援員の対応に不満がある。	- 事業所に状況確認したところ、申出人には丁寧な対応をしていたにも関わらず、いくつかの他事業所へ不満を話していることや相談支援員自体の人格を疑う発言があったという。 - 契約を解除することとなり、行政等関係機関で調整・支援した。
15	相談支援事業所 居宅介護事業所	利用者	居宅介護サービスを受けているが、相談支援専門員及び介護ヘルパーからアパートを出ていけと言われた。その理由が聞きたい。	- 両事業所に状況を確認したが、「出ていけ」とは言っておらず、現状の一人暮らしは難しい状況であることから、元の施設入所を促したことである。 - 行政とも連携し、今後の生活について調整を行っていることから、申出人にも説明し了解を得た。

16	相談支援事業所	障害者就労支援B型事業所	・〇〇県の就労支援事業所からの連絡。富山県内の障害者△さんが、〇〇県の就労支援事業所の利用を希望して、富山県内の相談支援事業所へ対応を依頼したが、4か月間何もされなかった。	・申出人は、富山県内の行政へも連絡されており、本会には、報告ということで連絡をしたとのこと。
----	---------	--------------	--	--

【児 童】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
17	保育所	家族	・メールにより送付された苦情。行事のあり方について意見を言っているが、園と話をして改善されない。	・メールにて、申出人に内容を問い合わせたが返信がなく、再度電話による連絡を依頼したが、返事がないまま1か月以上経過し、一旦終結とした。
18	保育所	家族	・園に対する、様々な意見に対して保護者への対応が不十分であることから納得いかない。	・保育所としては、福祉サービスに関することについては十分対応してきたが、それ以外の苦情に関しては、弁護士を立てて対応することとされた。 ・保育所に代り弁護士が対応することとなり、本会の対応範囲を超えることから終結とした。
19	保育所	家族	・子どもが他児へ怪我をさせたことについて、園の対応が不十分である。	・保育所に確認したところ、申出人家族への説明を行うため、法人の第三者委員を含めた協議を行うこととされた。

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づき今後の継続的な対応を検討するものとする（例えば、申請者に対する定期的な連絡等。この場合も申請者に対して、継続的な対応をすることの同意をできるだけ文書で得ておくことが望ましい）。

③ あっせんの実施

ア．あっせん員

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

イ. あっせんの会場

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

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

ウ. あっせん案の提示

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

エ. あっせんの成立と確認

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

なお、事務局において「あっせん受入書」を複写して双方に交付するものとする。

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

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

オ. あっせんの不成立及び打ち切り

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

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

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

④ あっせんで打ち切った場合の留意点

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

え（部会長の専決）、然るべき機関に橋渡しするものとする。

なお、橋渡し後も電話等適切な方法により状況の確認を行う。

（９）県知事への通知

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

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

附 則

この運営要領は、平成１３年５月２２日から施行する。

附 則

この運営要領は、平成２０年１０月１５日から施行する。

附 則

この運営要領は、平成２５年４月１日から施行する。

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