

令和4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、個別に社会福祉協議会を現地訪問して調査、助言を行う等、適正な事業運営の確保に努めています。令和4年度は、5市町村社会福祉協議会を対象に現地調査を実施しました。

苦情解決部会では、福祉サービス利用者等からの様々な苦情、相談に応じて必要な助言を行うとともに、事業所の状況調査等を実施し、適切な解決に努めています。令和4年度は、16件の苦情、33件の相談がありましたが、ほぼすべての苦情案件において当事者間の話し合いによる解決を推奨しました。

この報告書は、当委員会の令和4年度における取り組み状況をまとめたものです。

「利用者と提供者の対等な信頼関係」や「福祉サービスの質の向上」を謳う社会福祉法制定以来20余年、少子高齢化の進展と3年間のコロナ禍を経て、人や地域がつながり支え合う地域共生社会を構築して、その人らしい幸せな生き方・ウェルビーイングの実現が課題とされています。

今後とも各部会活動を通して、福祉サービスを必要とする地域の人々の自立支援と権利擁護、サービス利用者と事業者の信頼関係づくり、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5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4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開催	1
	(1) 第1回福祉サービス運営適正化委員会	
	(2) 第2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・啓発活動	5
5	研修事業	5
6	富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	6

### 関係資料

1	運営監視部会関係資料	7
2	苦情解決部会関係資料	12
3	苦情概要、対応状況・結果	14
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	20
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	23

# 令和4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4年6月16日（木）
- ・協議事項等 ① 令和3年度事業実施状況について  
② 令和4年度事業計画について

### (2) 第2回富山県福祉サービス運営適正化委員会

- ・開催日：令和4年12月15日（木）
- ・協議事項等 ① 委員長の選任  
② 運営監視部会委員並びに苦情解決部会委員等の選任  
③ 報告事項 令和4年度事業計画及び上半期の事業実施状況

## 2 運営監視部会

### (1) 運営監視部会の開催

- ・開催日：令和4年9月6日（火）
- ・協議事項 ① 令和3年度 日常生活自立支援事業の実施状況について  
② 令和4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4年度 日常生活自立支援事業 実施状況報告書について

### (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4年度は次の社会福祉協議会5か所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（水）	黒部市社協	31人	委員2人 職員2人
7月20日（水）	入善町社協	8人	委員2人 職員2人
7月27日（水）	小矢部市社協	35人	委員2人 職員2人
7月28日（木）	砺波市社協	54人	委員2人 職員2人
8月2日（火）	上市町社協	11人	委員2人 職員2人

利用者数は令和4年7月・8月調査時点

① 調査項目

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

② 主な指摘事項

指 摘 事 項	社協数	内 容
イ 預貯金通帳と届出印の管理	3社協	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金庫の鍵を預かっている職員1名のデスクに鍵が付いていなかった。誰でも持ち出せる状態なので改善すべきである。</li> <li>• 担当者の不在時は通帳及び印鑑の鍵が分離して保管されているとは言い難い面がある。</li> <li>• 預かり件数が多く、保管箱に収まりきっていないので、預かり方に工夫する必要がある。</li> <li>• 現金を預かった場合は速やかに金融機関へ入金すること。</li> </ul>
エ 利用者の口座限度額	5社協	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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ること。</li> <li>• 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。</li> </ul>
カ その他	2社協	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用者が契約書の内容をいつでも確認できるように、副本は利用者へ渡すこと。</li> <li>• 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。</li> </ul>

③ 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。

※ 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	審議事項
第1回 5月19日(木)	・報告 苦情(3年度3件、4年度2件)、相談5件
第2回 6月16日(木)	・報告 苦情4件、相談4件
第3回 8月18日(木)	・報告 苦情2件、相談2件
第4回 12月15日(木)	・報告 苦情2件、相談9件
第5回 2月2日(木)	・報告 苦情2件、相談6件
第6回 3月23日(木)	・報告 苦情3件、相談7件

※第6回開催後、1件苦情受付

#### (2) 苦情・相談の受付状況

##### ① 苦情・相談の内容

- ・区分別では「高齢者」「障害者」が各4割、内容別では「職員の接遇」が約5割
- ・過去3か年比で件数は増加気味、内容別では「職員の接遇」が増加傾向にある

区分	職員の接遇	サービスの質や量	説明・情報提供	利用料	被害・損害	権利侵害	その他	合計
高齢者	8	0	5	2	3	0	3	21
障害者	13	0	2	0	0	1	4	20
児童	3	0	0	1	0	1	1	6
その他	1	1	0	0	0	0	0	2
合計	25	1	7	3	3	2	8	49

過去3か年平均 14      6      4      3      2      0      10      39

##### ② 苦情・相談申出人の状況

- ・「高齢者」では「家族」から、「障害者」では「利用者」からの相談・苦情が多い
- ・過去3か年とほぼ同じ傾向である

区分	利用者	家族	職員	その他	合計
高齢者	1	17	0	3	21
障害者	17	3	0	0	20
児童	0	6	0	0	6
その他	2	0	0	0	2
合計	20	26	0	3	49

過去3か年平均 12      22      1      4      39

③ 苦情解決結果

- ・ 苦情案件のほとんどが、「当事者間の話し合い解決の推奨」で終結している
- ・ 過去3か年では、「あっせん」が1件（令和元年度）のみである。

ア 初回相談で対応が終了した苦情

区 分	当事者間の話し合い解決の推奨	行政機関への伝達	専門機関・関係機関の紹介	その他	合 計
高齢者	3	0	0	0	3
障害者	7	1	0	0	8
児 童	4	0	0	0	4
その他	1	0	0	0	1
合 計	15	1	0	0	16

イ 継続対応、苦情解決の仕組みを活用した苦情

区 分	事情調査	助言・申し入れ	あっせん	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

※ 苦情の概要、対応状況等については、巻末の「関係資料」を参照



## 4 広報・啓発活動

- (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」(7月号)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。

## 5 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5年3月16日(木) 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 231名
- ・内 容：講義①「苦情対応に求められる事業所の姿勢と苦情解決のあり方」  
講義②「第三者委員の役割」  
事例検討(個人ワーク・講師解説)  
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
- ・参加者のアンケート結果から  
「理解できた」が50.6%、「概ね理解できた」が48.1%であった。
- ・参加者の主な意見から  
「基本的な考え方や根拠を再認識する良い機会となった。職場に持ち帰りスタッフ全体で共有しようと思う。」  
「わかりやすい講義であった。事例が介護、障害、児童等様々な施設の事例を挙げていただき、実践に即したアドバイスを受けたことがとても勉強になった。」

### 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(オンライン開催)

- ・オンライン：令和4年7月12日(火)
- ・参加者：事務局職員1名
- ・内 容：行政説明、基調報告、グループ協議  
制度創設から20年が経過し、運営適正化委員会事業には様々な課題が顕在化していることから、検討会が設置され、令和5年2月に常任委員会で報告、厚生労働省に提案される。  
各県委員会の補助金、事務局体制の在り方、事業所における苦情解決体制の状況等について情報交換した

#### 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4年10月24日(月)~11月14日(月)
- ・参加者：事務局職員2名
- ・内 容：説明・講義  
※ 相談員としての資質向上のため、今回は精神障害者の対応を中心に講義された。

## 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4年10月1日～令和6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	中山光明	○	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所長
	吉川重治 (～令和5年1月) 野越サト子 (令和5年2月～)	○	○	○	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
	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 (学長 ～令和5年3月)
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ひとと家族の会富山県支部副代表
ウ. 福祉サービスの提供者を代表する者	岩井広行	○	○	/	富山県老人福祉施設協議会会長
	永田徳一 (令和5年4月～)	○	○	/	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
	布目剛	○	○	/	日本公認会計士協会北陸会副会長・富山県部会会長
③医療に関し学識経験を有する者	宮津健次	○	○	/	富山県精神科医会会長
	炭谷哲二	○	/	部会長職務代理者 ○	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. 調査結果

##### (1) 代理権についての内部牽制体制等について

事務局長、班長、課長補佐と情報を共有し、その都度協議し決めている。代理契約を行う際は、社協と本人だけで契約を進めないよう必ず第三者の立ち会いをお願いしている。

##### (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

現在12名が契約している。貸金庫の開閉用書類を記入し、局長決裁後、担当職員を含む2名で金融機関に出向いている。

##### (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16件であった。施設入所や入院中で、コロナ禍により面会ができていない方については県社協へ報告している。

##### (5) 生活支援員について

28名中9名を生活支援員が対応している。利用人数に対して生活支援員が少ない。

##### (6) その他

- ・過去、現金を預かっていた時の出納が鉛筆で記載されている。現在現金は預かっていない。
- ・専門員だけでなく、上司も含めてよくこの事業を理解しており、全体的に適正な運営がされている。
- ・利用者の希望により、契約書の正本と副本どちらも預かっている。

#### 2. 指摘事項

##### (1) 利用者の口座限度額について

50万円をこえているケースが複数件ある。預貯金残高が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

利用者が契約書の内容をいつでも確認できるように、副本は利用者へ渡すこと。

**入善町社会福祉協議会**

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

契約締結状況は代行契約のみ。契約締結にあたっては、複数職員、事務局長、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は出勤している職員に預けている。担当者は金庫の鍵を鍵付きの職員用デスクにて保管しているが、1名は職員用デスクに鍵が付いていなかった。

(3) 書類預かりの状況について

調査時点では実績なし。

(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、3月末時点で県社協へ報告した際は4件、その後減少している。貯金額が増えやすい利用者は100万円を目安に定期預金に移行している旨の説明があり、注意が必要。

(5) 生活支援員について

8名中5名を生活支援員が対応している。

(6) その他

職員の人数は少ないが内部牽制体制が工夫して行われている。また、書類がきちんと整理されていて、決裁などの事務処理もできている。

2. 指摘事項

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

金庫の鍵を預かっている職員1名のデスクに鍵が付いていなかった。誰でも持ち出せる状態なので改善すべきである。また、担当者の不在時は通帳及び印鑑の鍵が分離して保管されているとは言い難い面があるので、引き続き工夫していく必要がある。

(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。

**小矢部市社会福祉協議会**

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

代理権を付与しているケースはなし。

(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。利用者の通帳を金庫内の紙箱で管理しており、預かり件数が多いため収まりきっていない。

(3) 書類預かりの状況について

貸金庫の開閉を行う際は、事務局長の承認を得て必ず職員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、3月末時点で県社協へ報告した際は21件、定期や別通帳への移行について本人や親族への説明を順次行っている。徐々に目減りするケースではあるが、50万円を大幅に越えて預かっているケースがあった。

(5) 生活支援員について

全体の3分の2が生活支援員対応。9名の生活支援員が支援しており、多い人で5名を担当している。

(6) その他

- 書類がきれいにまとめられている。
- 受取書に本人のサインがない書類があった。今後は支援した日に必ず本人のサインをもらうこと。

## 2. 指摘事項

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

預かり件数が多く、保管箱に収まりきっていないので、預かり方に工夫する必要がある。やむを得ず預かっているキャッシュカードの管理についても同様に工夫が必要。

(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。

## 砺波市社会福祉協議会

### 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5名。依頼書の決裁をとり、印鑑管理者が印鑑押印時に確認をしている。

また、支援後の利用者受取書や通帳のコピー等を地域福祉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

開庫の際には起案をし、事務局長決裁を受け、開庫時は職員2名で金融機関に向き、処理を行っている。

(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、3月末時点で県社協へ報告した際は13件。1人の利用者から複数の通帳を預かっているケースがあり、高額になりやすいため日常生活費用の通帳以外は書類等預かりにする等検討が必要。

(5) 生活支援員について

全体の7割が支援員対応。専門員が対応していた精神疾患がある方や対応が困難な方を、徐々に生活支援員対応へ移行している。

(6) その他

- ・本人の希望によりキャッシュカードを社協金庫で預かっている方が1名いるが、引き出しは通帳でのみ行っている。
- ・職員全員が記録を確認している為、専門員が不在の場合でも利用者に対応できる体制作りがされている。

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。

**上市町社会福祉協議会**

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6名。他市からの移管ケースで、利用者よりそのまま代理の支援を希望された為、代理支援を行っている。他の利用者に関しても契約の際に本人に希望を確認している。

(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。
- ・利用者が就労工賃を持ってこられる時間帯に金融機関の窓口が終了している場合、社協金庫で現金を預かって次の日に入金するケースがある。

(3) 書類預かりの状況について

開庫伺いの決裁を受けた後、複数の職員で開庫しており、年度末には複数職員で預かり物品の確認をしている。

(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、現地調査時点で1件。この1件に関しては7月下旬に移行予定だったが、コロナ禍でグループホームの面会ができず移行できていない。

(5) 生活支援員について

11名全員が生活支援員対応。

(6) その他

- ・アセスメント、プランニング、モニタリングがしっかり実施されていて、移管ケースにおいても引き継ぎがきちんとされている。
- ・専門職が集まる場でこの事業を積極的にPRできている。今後も続けてほしい。
- ・他機関が中心に支援すべき対象者もこの事業で抱えている。主となり支援する対象者なのか見直しを図りサポート役に回ることも必要。困難ケースに関しては事例検討会を活用して他機関と連携し、複数の目で利用者を見ること。

2. 指摘事項

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

現金を預かった場合は速やかに金融機関へ入金すること。

(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。

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。

## 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

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	8	0	0	1	4	0	2	1	2	0	0	1	2	3	18	21
障害者	5	8	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	3	8	12	20
児童	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4	2	6
その他	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
合計	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3年度	4	11	3	2	4	5	0	2	2	0	0	0	2	12	15	32	47
	15		5		9		2		2		0		14		47		
令和2年度	5	11	2	7	0	1	0	3	0	2	0	0	2	8	9	32	41
	16		2		1		3		2		0		10		41		
令和元年度	0	10	2	3	0	2	1	2	1	0	0	0	1	6	5	23	28
	10		5		2		3		1		0		7		28		

#### (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3年度	21	21	3	2	47
令和2年度	17	15	5	4	41
令和元年度	18	9	1	0	28



(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	1	3	14	0	0	0	3	3	18	21
障害者	6	11	2	1	0	0	0	0	8	12	20
児 童	0	0	4	2	0	0	0	0	4	2	6
その他	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	2
合 計	7	13	9	17	0	0	0	3	16	33	49
	20		26		0		3		49		

(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3年度	3	15	11	13	0	1	1	3	15	32	47
	18		24		1		4		47		
令和2年度	5	8	3	21	0	0	1	3	9	32	41
	13		24		0		4		41		
令和元年度	1	5	3	14	0	1	1	3	5	23	28
	6		17		1		4		28		

(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	3	0	0	0	3
障害者	7	1	0	0	8
児 童	4	0	0	0	4
その他	1	0	0	0	1
合 計	15	1	0	0	16

② 継続対応、苦情解決の仕組みを活用した苦情 該当なし

### 3 苦情概要、対応状況・結果

内容については、プライバシーに配慮し、一部修正を加えています。

#### 【高齢者】

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
1	認知症対応型共同生活介護	家族	<p>母親が施設に入所して2年余り。入所時は、新型コロナウイルス禍になる前で、悩んで入所してもらった。施設では、面会制限がかかったため、面会できないうえに、お盆や正月にも外出することができず、寂しい思いをさせてしまったことに後悔しており、面会制限がいつまで続くかと思うと不安である。新聞では県内施設で面会をしている記事があり、一律ではないのはわかっているが、何とか制限を緩和することができないか。</p>	<p>申出人には、本会の役割を説明し、事業所へは匿名であること伝えるとともに申出人からの内容を通知した。事業所からは、面会に関しては前向きに検討していきたいと回答を得た。</p> <p>申出人から「事業所からすぐに対応してもらえた」という連絡を受けて、終了した。</p>
2	短期入所生活介護	家族	<p>母がショートステイ利用時、昼食の食事介助中に誤嚥・窒息し、搬送先の病院で死亡した。職員から事故の説明を受けたが、家族としては納得ができない。納得のいく説明がほしい。</p>	<p>本会から、苦情内容を事業所へ通知し、事実確認を行うため事業所からこれまでの経過報告を受けた。申出人には事業所から直接報告がある旨を伝えた。事業所からは、その後の報告があり、引き続き連絡があれば連絡対応する旨を伝え、終了とした。</p>
3	富山型デイサービス	家族	<p>認知症の夫が利用していた施設で机をひっくり返したり、カーテンを引きちぎったり、子どもを叩いたということで施設側から一方的に「もう利用できない。」と言われた。家では自分に暴力をふるうことはないし、手の甲にあざを作って帰ってきていることが気になった。</p> <p>問題行動を止めるためにできたというのであれば事情が分かるが</p>	<p>事業所に苦情内容について通知、事業所から得た回答について申出人へ報告を行い、利用者は、入院することとなったが、申出人の反応等について事業所に再度連絡したことで終了した。</p>

			施設ではお風呂に入る時にあざがあることはわかっているはずなのに説明がなかった。	
--	--	--	---	--

【障害者】

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
4	就労継続支援事業所	本人	<p>申出人はA型事業所からB型事業所へ代わるように言われ、納得できず体調を崩し退職した。B型に代わることになった理由と他の利用者は勤務日数が少なくなったにもかかわらずA型のままなのか。納得のいく回答がほしい。</p> <p>また、A型事業所の職員の言動で自分がショックを受けたことを伝えていただきたい。</p>	<p>申出人の意向を事業所へ伝え、状況を確認した。申出人は、事業所へ戻るつもりはなく、行政担当者を通して回答を聞きたいことを希望されているため、事業所から行政へ連絡していただくこととなり、終了とした。</p>
5	福祉型児童発達支援センター	家族	<p>子どもに虐待をした事実がないにもかかわらず、行政に通報され警察から事情聴取された。このことについて施設へ確認すると「うちは通報していません。」と嘘をつかれた。このことで施設を信頼できなくなり、正直預けたくない。謝罪してもらいたく、施設長や前担任には責任を取って辞めてもらいたい。施設側の対応によっては、民事訴訟も検討している。</p>	<p>事業所へ苦情内容について通知、申出人への助言・説得を行い、申出人の要望について事業所に対応を依頼し、双方に報告を行い、納得されたことで終了とした。</p>
6	就労移行支援	本人	<p>申出人は、精神障害を患っており、事業所を利用する予定で、氏名・年齢等個人情報を提供した。2回目の体験時に企業実習先で自分が同意をしていないのに、企業へ個人情報を提供した疑いがある。事業所事務長へ確認すると「うちは求められれば、情報提供します。」と言われた。提出した書類の返却を求めると共に情報提供内容とその必要性の経緯について知りたい。</p>	<p>苦情内容に関して、本会から事業所へ通知するとともに、事実確認を行った。事業所からの回答では個人情報を提供することはないことであり、この旨を申出人に報告を行い、納得をいただいたことから終了とする。</p>

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
7	放課後等 デイサー ビス	家族	放課後等デイサービスの夏休み中の利用について6月中旬ごろに代表者から時間の変更を言われ、理由はスタッフの配置がうまくいかないとのことであった。仕事の都合もあるのでもう少し早く言ってほしかった旨を伝えると、代表者から「5月時点で決まっており、その際にお伝えしている。それなのに行動されなかったのは、あなたたちの問題だ。」という言い方をされ、いやな思いをした。今後の利用者のために事業者には対応改善してほしい。	本会の役割を申出人へ伝え、事業所には匿名での苦情通知を行った。事業所の対応について回答を希望され、今後は、利用時間の変更などについては文書でお知らせすることの提案を行ったところ了解された。申出人は、今後事業所を監視対象にしてほしい旨の意見言われ、納得され、終了とした。
8	放課後等 デイサー ビス	家族	今年4月から小学生の子が放課後等デイサービスを利用し始め、当初は利用時間に融通を聞いてもらえるという話であったが、先日面談があり、施設側の一方的な都合を言われた上、別の施設利用を勧められ、施設を辞めてほしいと言われたように感じた。施設にはできる限り時間に融通を聞かせて対応してほしい。	事業所へ苦情内容について匿名で通知した。事業所から得た回答について、申出人に報告を行ったところ、再度内容確認の依頼があった。併用利用と長期休暇中の利用に関して、事業所から回答を得て納得いただいたことで終了とした。
9	就労継続 支援A型 事業所	本人	施設外就労の際に他利用者トラブルになり、職業指導員に話すと「気が済むまで泣いてこられ」と言われ、とても嫌な思いをした。サービス管理責任者に「指導員が使えない人だ」と言ったところ、「かわいそうだから言わないで」と指導員の肩を持たれた。 別件でサービス管理責任者に「嫌ならやめても良い。」というニュアンスのことを言われて傷ついたこと、送迎車両の後部座席のシートベルトが壊れており安全性	事業所へ苦情内容を伝え、状況確認を行い、事業所と申出人で話し合う機会を持つことで終了とした。

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
			に問題があることを事業所に伝えてほしい。	
10	相談支援事業所	本人	障害者施設に公共料金を預けているが、家に来た時、「働かれ」と言われるなど、とにかく口が悪いので苦情が言いたい。本人には直接伝えたが、謝られることもなく何も変わらなかった。謝ってほしいし、担当を変えてほしい。	事業所に苦情内容を伝え、状況確認等を行い苦情に対する対応を確認した。また、申出人に事業所の対応として担当者の変更も報告したことで終了した。
11	社会福祉協議会	本人	<p>障害者として支援を受けていたが、3月末で担当者が異動となり、4月末の面談で詳細な説明もなく「自立支援計画の目的が達成できたので、支援を終了します。」と言われた。</p> <p>自分は精神障害であり、家の問題も抱えているため引き続き支援を求めたいので、ショックを受けた。自分に対して組織的にネガティブな対応をされると、今後相談もできない。必要な時に相談できる事業所であってほしい。</p>	<p>本会から事業所へ苦情内容を通知し、状況確認と今後の対応検討を依頼し、回答をいただいた。</p> <p>申出人には、その結果について報告したことで、終了とした。</p>

#### 【児童】

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
12	幼保連携認定こども園	家族	園長の給食があり得ないぐらいの山盛りの量になっているのが写真に写っていた。うちの子はいつも保育園から帰り「お腹が空いた。」と言っている。「子どものための給食であり、保護者から支払われている給食費から賄われているのではないか。」と園長に聞いたすと「成人男性に必要な栄養摂取量で計算されている。」と回答があり、聞いた内容とは全く違う返答が返ってきた。	<p>申出人からの内容を傾聴し、本会の役割を説明し、苦情通知を希望された。</p> <p>事業所には苦情内容を通知し、事業所の回答を申出人へ報告したが、申出人の返答待ちとなったが連絡がなく、一旦終結とした。</p>

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
			また、守秘義務違反の疑いがあり、そのことについてもうやむやにされており、保育園には事実を認め謝罪してほしい。	
13	幼保連携認定こども園	家族	申出人が職業訓練校に通うにあたり、一時預かり保育で8:30～17:30まで利用し始めた。 8:30以降に送り届けることが時間的に難しくなり、先生に少し早くなってもいいか相談したところ、「大丈夫です。」、料金を確認すると「かかりません」と言って下さり、11月分はその言葉通り請求はなかったが、12月分の請求書に早朝料金が上乘せされていた。園に確認すると「他保護者にも同様に払ってもらっているの」とのことであった。早朝料金がかかるのなら事前に言ってもらえれば、別の方法も考えることもできたのに、このやり方はおかしくないか。	事業所に苦情の内容を伝え、状況確認等を行い、苦情に対する対応を依頼した。その後、申出人と事業所で面談を行ったが、言い方や説明に納得いかないとのことである。話を伺い、申出人からの思いを聞き終了とした。
14	幼保連携認定こども園	家族	保育園の継続利用にあたり、園を通じて行政へ出す書類の中に自分の病名を記載する欄があり心療内科の病名を記入した。別件で子どもが小児科医から「園での様子を教えてほしい」と言われ、園から病院に出された書類に自分の病名が記載されており、不快な思いをした。11月に園に苦情を言い、今回の経緯や今後の対応について書面で回答を求めたが、2月になっても返答がなく、確認すると「医者だから情報共有して良いと思った。園として書面では回答はできない。」と言われた。あまりの不誠実な対応に不満・不信感がある。	事業所へ苦情内容を伝え、状況確認等を行い、苦情に対する対応を依頼した。また、三者で話し合う場を持つことで一旦終了とした。

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
15	児童養護施設	家族	甥と姪が施設を利用しており、施設から行事や外泊の連絡が、実家に連絡される。実家は自分の母親と長男2人暮らしで金銭的にも困窮している。また、母親は病気を患っているにも関わらず、施設から連絡があることで負担がかかっている。今年、一番上の子が高校を卒業したので、施設から実家に戻ったが、母親と口論になり、いなくなった。もう母親に関わせないでほしい。	事業所に苦情内容を伝え、事実確認を行ったこと、また、申出人へ事業所側の対応について報告し、今後は児童相談所と十分連絡を取ることで終了とした。

【その他】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
16	自立訓練 (生活訓練)	本人	施設のきまりにより、携帯電話を持つことが許されず、基本的に外部との接触が禁じられ、自由がない。利用者が強制的に通帳や印鑑を預けさせられることにも疑問がある。法外なことをやっており、利用者が金づるにされているような状況であり、闇を暴いてほしい。	事業所へ苦情内容を伝え、事実確認を行い、苦情に対する対応を依頼した。また、事業者から事業所のルールの説明対応があったとの報告を申出人からいただいたことから終了とした。

## 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5年度

スケールメリットを活かした割安な保険料で  
充実補償をご提供します!



ホームページでも内容を紹介しています  
<https://www.fukushihoken.co.jp>



社会福祉施設総合損害補償

# しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

## プラン1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、サイバー保険、動産総合保険、費用・利益保険)

### ① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶保険金額			
	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)	
賠償事故に対応	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
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
  - 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  
使用者賠償責任補償
- ② 役員・職員の傷害事故補償
- ③ 役員・職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償



## プラン4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

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	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)			
<b>年間保険料</b>			<b>350円</b>	<b>500円</b>	<b>550円</b>	

商品パンフレットは  
こちらから



( ふくしの保険 )  
ホームページ

\*3月末までに契約手続きが完了し、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。

## <重要>

- ◆ 基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆ 特定感染症重点プランでは中途加入の場合でも補償開始日より特定感染症が補償対象となります。
- ◆ 年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆ 中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆ 途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。

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

**送迎サービス補償** (傷害保険)

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

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

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03(3581)4667

受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

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 076-432-6532