

平成28年度

福祉サービスに関する苦情解決事業

.....

千葉県運営適正化委員会事業報告書・資料集

社会福祉法人千葉県社会福祉協議会
千葉県運営適正化委員会

はじめに

私ども千葉県運営適正化委員会は、平成12年7月、千葉県社会福祉協議会に第三者機関として設置され、社会福祉法第83条の規定を受けて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ことを目的に活動しています。

千葉県運営適正化委員会の委員は、その公平性と中立性を保つために「千葉県運営適正化委員選考委員会」において選出されます。運営監視合議体（部会）では11名の委員が福祉サービス利用援助事業の適正な実施について監視を行っています。苦情解決合議体（部会）では8名の委員が福祉サービス利用者等からの苦情解決に努めています。事務局は合議体の指示を受けながら必要な調査を行い、事業者への苦情申し入れや、あっせん（話し合いや文書での解決）、知事通知等を行っています。

また、本委員会は事業者段階における苦情解決体制の整備充実に向け、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員に対する研修会の開催や、苦情解決部会委員が事業者を訪問して助言する「苦情解決巡回サポート事業」を実施しています。

平成28年度に本委員会に寄せられた福祉サービスに係る苦情は271件（苦情以外の相談を含めると373件）で、昨年度の苦情数290件（全国的に3番目に多い件数）からやや減少しました。苦情で最も多かったのは職員の接遇で約4割を占めました。サービス種別では障害福祉サービスの苦情が最も多く約4割を占めました。

さて、平成28年4月に施行された障害者差別解消法では、障害者への差別禁止及び合理的配慮の提供義務等が明記されました。また、同年5月に施行された成年後見制度利用促進法では、認知症や知的障害その他精神上的障害がある方の尊厳や生活保障、意思決定支援が明記されました。国や地方自治体はノーマライゼーション社会の実現に向けた歩みを一層進めようとしています。

しかし、福祉サービス事業者の多くは職員の定着が難しく、利用者に対する接遇や介護技術の向上が課題になる等、その理想と現実の狭間で悩みを抱えていると思われます。適切かつ良好なサービスを持続的に提供するためには、困難事例等に対応する職員をバックアップすることや、労働時間や賃金等の処遇を改善していくことも重要です。

社会福祉法第82条の規定のとおり、社会福祉事業の経営者は利用者等からの苦情の適切な解決に努める義務があります。苦情に至る前の相談対応や苦情を出しやすい環境づくりはもとより、苦情をサービス改善のヒントとして捉え、取り組む姿勢が重要です。

本資料には当委員会の事業報告とともに、苦情解決合議体（杉宮 久充 部会長）が扱った苦情内容や対応結果、苦情解決研修会の概要を掲載しております。各事業者の事業者段階における苦情解決システム運用上の参考として、ご活用いただければ幸いです。

最後に、関係各位におかれましては、千葉県運営適正化委員会に対し今後とも一層のご理解とご協力をいただきますようお願い申しあげ、ご挨拶とさせていただきます。

平成29年3月

千葉県運営適正化委員会委員長 小賀野 晶一

目 次

1	平成28年度千葉県運営適正化委員会事業報告	1
2	苦情相談対応事例	11
	○高齢者福祉サービス	13
	○障害福祉サービス	19
	○児童福祉サービス	24
	○その他の福祉サービス等	27
3	福祉サービス苦情解決担当者(受付担当者・解決責任者)・第三者委員研修会概要	29
4	苦情解決体制アンケート結果	51
5	参考資料	81
	○ 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針 について(平成29年3月7日付)	82
	○ 事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	87
	○ 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱	94
	○ 福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施要領	98
	○ 千葉県運営適正化委員会設置規程	100
	○ 千葉県運営適正化委員会委員名簿	102

平成28年度 千葉県運営適正化委員会 事業報告

社会福祉法第83条の規定を受け、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解決するために次の事業を実施した。

事業名	事業実績		
全体会の開催	1 運営適正化委員会全体会（本委員会）の開催 運営適正化委員会の行なう事業全般にわたる方針や課題等を協議するため、運営適正化委員会委員による全体会を開催した。		
	期 日	主 な 内 容	開催場所
	平成28年 7月28日	■第1回全体会 (1) 委員長、副委員長の選任について (2) 委員の所属部会の指名について (3) 平成27年度事業報告について (4) 平成28年度事業計画について (出席委員:16名)	千葉県社会福祉センター
	平成29年 3月7日	■第2回全体会 (1) 委員の所属部会の指名について (2) 平成29年度の千葉県予算に関する提案・要望について (3) 平成28年度事業報告(案)について (4) 平成29年度事業計画(案)及び予定(案)について (5) 運営監視・苦情解決部会の現状と課題について (出席委員:17名)	
苦情解決部会の開催	2 苦情解決部会の開催 社会福祉（公益を代表する者）、法律、医療に関し学識経験を有する者である委員8名からなる委員会を定期的に開催し、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を解決するための相談、助言、調査、申し入れ等を行った。		
	(1) 苦情解決部会の開催状況・内容		
	期 日	主 な 内 容	
	平成28年		
	4月27日	■第1回苦情解決部会 （出席委員7名） ・新規相談受付状況について（51件※平成27年度分23件含）	
	5月25日	■第2回苦情解決部会 （出席委員8名） ・新規相談受付状況について（32件）	
	6月22日	■第3回苦情解決部会 （出席委員8名） ・継続ケースの経過、結果について（2件） ・新規相談受付状況について（39件）	
	7月28日	■第4回苦情解決部会 （出席委員8名） ・継続ケースの経過、結果について（5件） ・新規相談受付状況について（41件）	
	8月24日	■第5回苦情解決部会 （出席委員7名） ・継続ケースの経過、結果について（6件） ・新規相談受付状況について（15件） ・巡回指導の候補事業所について	
	9月28日	■第6回苦情解決部会 （出席委員8名） ・継続ケースの経過、結果について（1件）	

10月26日	<ul style="list-style-type: none"> ・新規相談受付状況について（29件） ・巡回指導の候補事業所について ■第7回苦情解決部会（出席委員7名） ・継続ケースの経過、結果について（2件） ・新規相談受付状況について（16件） ・巡回指導の予定について
11月30日	<ul style="list-style-type: none"> ■第8回苦情解決部会（出席委員7名） ・継続ケースの経過、結果について（1件） ・新規相談受付状況について（20件） ・第1回巡回指導の実施報告について
12月19日	<ul style="list-style-type: none"> ■第9回苦情解決部会（出席委員7名） ・新規相談受付状況について（13件）
平成29年	
1月25日	<ul style="list-style-type: none"> ■第10回苦情解決部会（出席委員8名） ・継続ケースの経過、結果について（1件） ・新規相談受付状況について（21件）
2月22日	<ul style="list-style-type: none"> ■第11回苦情解決部会（出席委員8名） ・継続ケースの経過、結果について（2件） ・新規相談受付状況について（25件） ・第2回巡回指導の実施報告について ・平成29年度苦情解決部会の予定について
3月22日	<ul style="list-style-type: none"> ■第12回苦情解決部会（出席委員7名） ・継続ケースの経過、結果について（6件） ・新規相談受付状況について（25件） ・第3回巡回指導の実施報告について ・苦情解決の心得(案)について

苦情受付
状況

(2) 苦情受付状況
○受付状況と解決結果

苦情受付及び相談受付総件数（ア＋イ）	苦情として受理した件数（ア）	苦情解決の結果（アの内訳）									その他利用者・家族等からの苦情以外の相談件数（イ）
		苦情申出人への相談助言、当事者間の話し合い推奨等による解決（128件）				苦情申出人（利用者等）と事業者間の調整等による解決（143件）					
		①相談助言	②当事者間の話し合い解決の推奨	③専門機関・関係機関への紹介・伝達	④その他	⑤事情調査	⑥助言・申し入れ	⑦当事者間の話し合いの調整	⑧あっせん（書面）	⑨県知事通知	
373	271	100	11	12	5	10	130	3	0	0	102

(注)苦情解決の結果に関する分類は以下のとおり

①相談助言

申出人への助言で解決に至ったもの。

②当事者間の話し合い解決の推奨

申出人に対し当事者（利用者と事業所）間の話し合いによる解決を推奨したもの。

③専門機関・関係機関への紹介・伝達

他の専門機関を紹介し、希望に応じて当該機関への伝達を行ったもの。

④その他

相談段階で申出人の意向が確認できずに終了に至ったもの。ないしは苦情申し出の取り下げに至ったもの。

⑤事情調査

委員会・事務局による事情調査（照会を含む）を行ったもの。

⑥助言・申し入れ

事業者に改善の申し入れや提案を行ったもの。

⑦当事者間の話し合いの調整

事業者・利用者間の話し合いの実施に向け調整を行ったもの。

⑧あっせん(書面)

事業者と利用者間のあっせんを行い書面合意に至ったもの。

⑨県知事通知

利用者への著しい不当なサービスが行われ、委員会の介入にもかかわらず事業者として修正がなく、県知事通知を行ったもの。

苦情内訳

○サービス種類別の苦情内容分類

(単位：件)

サービス種別 苦情内容区分	高齢者福祉 サービス	障害福祉 サービス	児童福祉 サービス	その他の サービス	合計
①職員の接遇	24	59	11	9	103
②サービスの質や量	15	23	7	0	45
③説明・情報提供	6	8	4	0	18
④利用料	13	3	2	0	18
⑤被害・損害	11	6	2	0	19
⑥権利侵害	8	15	1	1	25
⑦制度等	15	8	7	13	43
合計	92	122	34	23	271

(注) 苦情内容の区分は以下のとおり

①職員の接遇

職員の利用者への支援内容、関わり方、言葉遣い、支援内容・支援方法についての説明が不十分と見受けられたケース。

②サービスの質や量

食事の内容や、施設・事業所の環境、施設・事業者が提供するサービス内容、事業所の運営管理についての総体的な質が不十分と判断されたケース。

③説明・情報提供

サービス内容そのものについての説明が不十分と判断されたケース、利用者・家族への情報提供等が不十分と判断されたケース。

④利用料

サービスの利用料やその他の負担金をめぐるあり方や説明等が不十分と判断されたケース。

⑤被害・損害

介護・支援事故ないしサービス利用中の怪我及びそれらに対する説明が不十分と判断されたケース。

⑥権利侵害

虐待、暴力、暴言、身体拘束、プライバシーの侵害、不当な契約拒否等。

⑦その他

制度、施策についての意見、要望、サービスの利用条件等についての苦情。

3 運営監視部会の開催

社会福祉（公益を代表する者、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、福祉サービスの提供者を代表する者）、法律、医療に関し学識経験を有する者である委員11名からなる委員会を定期的で開催し、福祉サービス利用援助事業の実施主体が行う事業全般の監視を行い、必要に応じて相談助言を行った。

運営監視部会

(1) 運営監視部会の開催状況・内容

※社会福祉協議会は「社協」と省略記載

期 日	主 な 内 容
平成 28 年 5 月 19 日	<p>■第1回運営監視部会（出席委員9名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)福祉サービス利用援助事業実施上の課題について</p> <p>(2)平成27年度事業報告及び課題について</p> <p>(3)平成27年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果通知について</p> <p>①香取市社協 ②鋸南町社協 ③鴨川市社協 ④船橋市社協</p> <p>⑤千葉県社協</p> <p>(4)福祉サービス利用援助事業実施状況調査票等の様式について</p> <p>(5)現地調査実施方針及び調査実施予定について</p>
7 月 7 日	<p>■第2回運営監視部会（出席委員11名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)平成28年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<書面調査>の結果について</p> <p>①松戸市社協 ②佐倉市社協 ③成田市社協</p> <p>(2)平成28年度現地調査実施社協及び担当委員について</p>
9 月 15 日	<p>■第3回運営監視部会（出席委員10名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)部会長、副部会長の選出について</p> <p>(2)平成28年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果について</p> <p>◇現地調査及び保全物件検査の概要について</p> <p>・佐倉市社協</p> <p>(3)平成28年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<書面調査>の結果について</p> <p>①習志野市社協 ②浦安市社協 ③我孫子市社協 ④山武市社協</p> <p>⑤いすみ市社協 ⑥流山市社協</p> <p>(4)平成28年度現地調査実施社協及び担当委員について</p> <p>(5)運営監視事業実施要綱の一部改正について</p>
11 月 15 日	<p>■第4回運営監視部会（出席委員9名）</p> <p>○議題</p> <p>(1)平成28年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果通知及び指摘事項に対する改善報告書について</p> <p>・佐倉市社協</p>

委員・事務局員による現地調査の実施状況	<p>平成 29 年 1 月 19 日</p> <p>3 月 7 日</p>	<p>(2)平成 28 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果について ◇現地調査及び保全物件検査の概要について ①成田市社協 ②松戸市社協 ③山武市社協 ④我孫子市社協 ⑤習志野市社協 ⑥浦安市社協 ⑦いすみ市社協 ⑧流山市社協 (3)平成 27 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<書面調査>の結果について ①印西市社協 ②白井市社協 ③八街市社協 ④富里市社協 ⑤酒々井町社協 ⑤栄町社協 ⑥千葉市社協 (3)平成 28 年度現地調査実施社協及び担当委員について</p> <p>■第 5 回運営監視部会（出席委員 9 名） ○議題 (1)平成 28 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果通知について ①成田市社協 ②松戸市社協 ③山武市社協 ④我孫子市社協 ⑤習志野市社協 ⑥浦安市社協 ⑦いすみ市社協 ⑧流山市社協 (2)平成 28 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果について ◇現地調査及び保全物件検査の概要について ①印西市社協 ②白井市社協 ③八街市社協 ④富里市社協 (3)平成 28 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<書面調査>の結果について ①木更津市社協 ②富津市社協 ③千葉県社協 (4)平成 28 年度現地調査実施社協及び担当委員について</p> <p>■第 6 回運営監視部会（出席委員 10 名） ○議題 (1)平成 28 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果通知及び指摘事項に対する改善報告書について ①印西市社協 ②白井市社協 ③八街市社協 ④富里市社協 (2)平成 28 年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>の結果について ◇現地調査及び保全物件検査の概要について ①酒々井町社協 ②栄町社協 ③千葉市社協 ④富津市社協 ⑤木更津市社協 ⑥千葉県社協 (3)平成 29 年度の部会開催日について</p>																																																		
	<p>(2) 福祉サービス利用援助事業に係る書類調査及び現地調査の実施</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">期 日</th> <th rowspan="2">調査先社協</th> <th colspan="3">調査対象者数</th> <th rowspan="2">ケース調査数</th> </tr> <tr> <th>契約</th> <th>解約</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>平成 28 年 9 月 13 日</td> <td>佐倉市社協</td> <td>69</td> <td>15</td> <td>84</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>20 日</td> <td>成田市社協</td> <td>25</td> <td>7</td> <td>32</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>29 日</td> <td>松戸市社協</td> <td>74</td> <td>16</td> <td>90</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>10 月 5 日</td> <td>山武市社協</td> <td>26</td> <td>37</td> <td>63</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>12 日</td> <td>我孫子市社協</td> <td>22</td> <td>4</td> <td>26</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>13 日</td> <td>習志野市社協</td> <td>22</td> <td>4</td> <td>26</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		期 日	調査先社協	調査対象者数			ケース調査数	契約	解約	合計	1	平成 28 年 9 月 13 日	佐倉市社協	69	15	84	9	2	20 日	成田市社協	25	7	32	6	3	29 日	松戸市社協	74	16	90	9	4	10 月 5 日	山武市社協	26	37	63	6	5	12 日	我孫子市社協	22	4	26	6	6	13 日	習志野市社協	22	4	26
	期 日				調査先社協	調査対象者数			ケース調査数																																											
		契約	解約	合計																																																
1	平成 28 年 9 月 13 日	佐倉市社協	69	15	84	9																																														
2	20 日	成田市社協	25	7	32	6																																														
3	29 日	松戸市社協	74	16	90	9																																														
4	10 月 5 日	山武市社協	26	37	63	6																																														
5	12 日	我孫子市社協	22	4	26	6																																														
6	13 日	習志野市社協	22	4	26	6																																														

7	18日	浦安市社協	41	12	53	6
8	11月1日	いすみ市社協	23	6	29	6
9	7日	流山市社協	8	1	9	3
10	12月6日	印西市社協	12	2	14	6
11	13日	白井市社協	12	4	16	6
12	15日	八街市社協	26	6	32	6
13	26日	富里市社協	10	7	17	6
14	平成29年1月23日	酒々井町社協	7	3	10	4
15	26日	栄町社協	2	1	3	3
16	27日	千葉市社協	152	44	196	13
17	2月21日	富津市社協	16	3	19	8
18	27日	木更津市社協	29	10	39	7
19	3月1日	千葉県社協	—	—	—	—
計	19社協		576	182	758	116

(3) 委員・事務局による財産保全サービス利用ケースに係わる保管物件現物調査の実施状況

	期 日	訪 問 先(各金融機関貸金庫)	検査人数
1	平成28年9月13日	佐倉市社協	7名
2	20日	成田市社協	3名
3	29日	松戸市社協	16名
4	10月5日	山武市社協	8名
5	12日	我孫子市社協	4名
6	13日	習志野市社協	8名
7	18日	浦安市社協	3名
8	12月6日	印西市社協	2名
9	13日	白井市社協	1名
10	15日	八街市社協	2名
11	26日	富里市社協	2名
12	平成29年1月23日	酒々井町社協	1名
13	27日	千葉市社協	26名
14	2月21日	富津市社協	2名
15	27日	木更津市社協	3名
計	15日間	15社協	88名

広報・啓
発事業

(4) 千葉県社会福祉協議会等各実施機関への助言の実施
 県内の福祉サービス利用援助事業の指導的機関である千葉県社会福祉協議会及び各事業実施機関に対し、現地調査の結果を踏まえ、事業実施上の諸課題の解決に向けての助言等を行った。

4 福祉サービス苦情解決事業に係る広報・啓発の実施

(1) ポスター、パンフレットの作成配布

福祉サービス苦情解決事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対し幅広く周知を図り、苦情の申し出のしやすい環境を醸成するため、千葉県社協のホームページによる広報並びにポスター、パンフレット及び点訳パンフレットを配布するなどの広報・啓発に努めた。

(2) 福祉サービス事業者向け苦情解決啓発資料の作成配布

福祉サービス事業者段階での苦情解決をすすめるため、「福祉サービスにおける苦情解決のポイント」を作成配布した。

内容	主な配布先	作成部数・時期等
ホームページによる広報	県民等	通年
苦情解決制度に係わるポスター、パンフレットの配布	行政機関、社協、社会福祉施設等の福祉サービス事業所	ポスター 1,500 部作成 ポスター、パンフレットを 3,648 ヶ所へ送付(9月)
	行政機関、社協等関係者	パンフレットを 160 ヶ所 へ送付(3月)
「福祉サービスにおける苦情解決のポイント」の配布	行政機関、社協等関係者	240 部作成 160 ヶ所へ送付 (3月)

研修事業

5 苦情解決事業に関する研修会の開催

苦情解決制度の仕組みの周知及び事業者段階における苦情解決事業の充実を期し、福祉サービス事業者が配置する苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等に対する研修会を開催した。

開催期日	研修テーマ	開催場所	受講者数
【基礎編】 [第1回] 平成 28 年 11 月 14 日	<p>【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」 <講師>北本 佳子 氏 昭和女子大学 人間社会学部福祉社会学科 教授</p> <p>【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」 <講師>西尾 孝司 氏 淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会副会長</p> <p>【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～ 事故前後の対応等について～ <講師>中村 恒平 氏 本千葉総合法律事務所 弁護士 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員</p>	千葉市文化センター	421 名

	<p>【基礎編】 [第2回] 12月1日</p>	<p>【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」 ＜講師＞井上 牧子 氏 目白大学 人間学部人間福祉学科 教授 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員</p> <p>【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」 ＜講師＞高山 直樹 氏 東洋大学 社会学部社会福祉学科 教授</p> <p>【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～ 事故前後の対応等について～ ＜講師＞中村 恒平 氏 本千葉総合法律事務所 弁護士 千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員</p>	<p>亀田医療 大学</p>	<p>85名</p>
	<p>【実践編】 [第1回] 12月22日</p>	<p>【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」 ～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～ ＜講師＞諏訪部 政好 氏 エム心理相談オフィス所長／臨床心理士</p> <p>【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上 をめざす」 ＜シンポジスト＞ ○特別養護老人ホーム みどりの丘 石川 尚子 氏（施設長／苦情解決責任者） ○就労継続支援B型事業所 けやき社会センター 樋口 恵理子 氏（管理者／苦情解決責任者） ○児童養護施設 獅子吼園 佐藤 健太 氏（施設長／苦情解決責任者）</p> <p>【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情 解決について」 ※高齢・障害・児童の各分野に分かれてグルー プワークを実施</p>	<p>千葉県経 営者会館</p>	<p>126名</p>
	<p>【実践編】 [第2回] 平成29年 1月10日</p>	<p>【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」 ～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～ ＜講師＞諏訪部 政好 氏 エム心理相談オフィス所長／臨床心理士</p> <p>【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上 をめざす」 ＜シンポジスト＞ ○生活クラブ風の村 佐藤 キヨ子 氏（苦情解決第三者委員訪問相談員） ○多機能型事業所 WITH US 楯 雅博 氏（管理者／苦情解決責任者） ○保育所 こひつじ保育園 太田 恵美子 氏（保育士／苦情受付担当者）</p>	<p>千葉県経 営者会館</p>	<p>127名</p>

	<p>【実践編】 [第3回] 2月2日</p>	<p>【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」 ※高齢・障害・児童の各分野に分かれてグループワークを実施</p> <p>【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」 ～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～ ＜講師＞諏訪部 政好 氏 エム心理相談オフィス所長／臨床心理士</p> <p>【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」 ＜シンポジスト＞ ○特別養護老人ホーム 杜の家くりもと 久古 浩孝 氏（施設長／苦情解決責任者） ○障害者支援施設 沼南育成園 吉澤 慶介 氏（主任／苦情受付担当者） ○保育所 富里保育園 小駒 文代 氏（主任保育士／苦情受付担当者）</p> <p>【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」 ※高齢・障害・児童の各分野に分かれてグループワークを実施</p>	<p>千葉県経営者会館</p>	<p>127名</p> <p>合計 886名</p>																						
<p>巡回サポート事業</p>	<p>6 苦情解決巡回サポート事業（巡回指導）の実施 社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決事業が適切に行われるよう、事業者からの申請により、その施設を訪問し、取り組み状況を確認し、意見交換を行うとともに必要に応じて助言等を行った。</p> <table border="1" data-bbox="354 1384 1407 1662"> <thead> <tr> <th>訪問日時</th> <th>施設名</th> <th>施設種別</th> <th>所在地</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成28年 11月9日</td> <td>よつば就業センター ユイマール</td> <td>就労移行支援事業所</td> <td>柏市</td> </tr> <tr> <td>平成29年 2月14日</td> <td>ハーモニー六高台</td> <td>有料老人ホーム</td> <td>松戸市</td> </tr> <tr> <td>2月20日</td> <td>柏きらりの風</td> <td>特別養護老人ホーム</td> <td>柏市</td> </tr> </tbody> </table> <p>7 調査研究事業の実施 苦情解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、事業報告や運営適正化委員会が苦情として受け付けた事例等を取りまとめた資料集を作成した。</p> <table border="1" data-bbox="354 1845 1407 2033"> <thead> <tr> <th>作成・配布物</th> <th>主な配布先</th> <th>作成部数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉サービスに関する苦情解決事業資料集（平成28年度事業報告含む）</td> <td>行政機関、社協、社会福祉法人等</td> <td>880部</td> </tr> </tbody> </table>				訪問日時	施設名	施設種別	所在地	平成28年 11月9日	よつば就業センター ユイマール	就労移行支援事業所	柏市	平成29年 2月14日	ハーモニー六高台	有料老人ホーム	松戸市	2月20日	柏きらりの風	特別養護老人ホーム	柏市	作成・配布物	主な配布先	作成部数	福祉サービスに関する苦情解決事業資料集（平成28年度事業報告含む）	行政機関、社協、社会福祉法人等	880部
訪問日時	施設名	施設種別	所在地																							
平成28年 11月9日	よつば就業センター ユイマール	就労移行支援事業所	柏市																							
平成29年 2月14日	ハーモニー六高台	有料老人ホーム	松戸市																							
2月20日	柏きらりの風	特別養護老人ホーム	柏市																							
作成・配布物	主な配布先	作成部数																								
福祉サービスに関する苦情解決事業資料集（平成28年度事業報告含む）	行政機関、社協、社会福祉法人等	880部																								

諸会議への参加

8 諸会議への参加状況

運営適正化委員会事業に係わる情報収集等を目的に関係会議に職員を派遣した。

期 日	場 所	会議・研修会名 () は当会の出席人員
平成 28 年 7 月 15 日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会事業研究協議会 (3 名)
10 月 7 日	東京都社会福祉協議会	関東甲信越静ブロック運営適正化委員会 委員長等連絡会・相談員連絡会 (4 名)
10 月 24 日 25 日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会相談員研修会 (2 名)

選考委員会の開催

9 千葉県運営適正化委員選考委員会の開催等

千葉県運営適正化委員会委員の任期満了に伴い、新たな委員候補者を選任すべく、千葉県運営適正化委員選考委員会を開催し、委員候補者の選考を行った。

また、千葉県運営適正化委員選考委員会委員の任期満了に伴い、新たな選考委員を委嘱するにあたり、社会福祉法施行令第 15 条第 5 項、社会福祉法施行規則第 20 条第 1 項及び千葉県運営適正化委員選考委員会設置規程第 2 条第 2 項の規程により、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の経営者、その他の関係者から意見を聴取するため、選考委員候補者の公示を行い、意見を踏まえ選考委員の選任を行った。

(1) 千葉県運営適正化委員選考委員会の開催

期 日	主 な 内 容	開催場所
平成 28 年 6 月 23 日	(1) 委員長、副委員長の選任について (2) 千葉県運営適正化委員会委員候補者に 係る審議について (3) 平成 27 年度運営適正化委員会事業報 告について (4) 次期選考委員の選任について	千葉県社会福祉 センター

(2) 選考委員会委員選任に伴う候補者の公示

公示期間	公 示 内 容	公示場所
平成 28 年 7 月 1 日～14 日	選考委員候補者氏名、性別、年齢、選考 の理由、選考の区分	市町村行政掲 示板、市町村社会福 祉協議会掲示板、 千葉県社会福祉 センター

平成28年度 千葉県運営適正化委員会 苦情相談対応事例

【事例の掲載にあたって】

平成28年度、千葉県運営適正化委員会が相談対応を行った全373件のうち苦情相談件数は271件でした。それ以外の102件は「その他」の相談でした。

本事例は、「高齢」「障害」「児童」「その他」に分類した中から45件を抽出し、内容を要約したものです。

それぞれの事例は相談者や利用者のプライバシーへ配慮するとともに、事業者等の特定を避けるため内容を一部加工・修正しております。

実際の相談内容とは異なりますことをご承知おきください。

平成28年度 苦情相談対応事例（抽出45ケース）の内訳

1. 高齢者福祉サービス(相談92件の中から16ケースを抽出)

No.	事業者分類	苦情の内容
1	特別養護老人ホーム	権利侵害
2	特別養護老人ホーム	サービスの質や量
3	特別養護老人ホーム	職員の接遇
4	特別養護老人ホーム	説明・情報提供
5	特別養護老人ホーム	利用料
6	有料老人ホーム	利用料
7	有料老人ホーム	利用料
8	有料老人ホーム	利用料
9	老人保健施設	職員の接遇
10	老人保健施設	被害・損害
11	サービス付き高齢者向け住宅	サービスの質や量
12	サービス付き高齢者向け住宅	その他
13	デイサービス	サービスの質や量
14	デイサービス	被害・損害
15	ケアハウス	利用料
16	訪問介護事業所	被害・損害

2. 障害福祉サービス(相談122件の中から16ケースを抽出)

No.	事業者分類	障害種別	苦情の内容
17	障害者支援施設	身体障害	職員の接遇
18	障害者支援施設	身体障害	サービスの質や量
19	就労継続支援B型事業所	知的障害	職員の接遇
20	就労継続支援B型事業所	知的障害	職員の接遇
21	就労継続支援B型事業所	知的障害	職員の接遇
22	就労継続支援B型事業所	知的障害	職員の接遇
23	グループホーム	知的障害	被害・損害
24	就労継続支援B型事業所	精神障害	利用料
25	グループホーム	精神障害	サービスの質や量
26	グループホーム	精神障害	権利侵害
27	地域活動支援センターⅠ型	精神障害	職員の接遇
28	地域活動支援センターⅡ型	精神障害	権利侵害
29	就労移行支援事業所	精神障害	職員の接遇
30	自立訓練事業所	精神障害	その他
31	相談支援事業所	精神障害	職員の接遇
32	市役所	精神障害	職員の接遇

3. 児童福祉サービス(相談34件の中から9ケースを抽出)

No.	事業者分類	苦情の内容
33	保育所	サービスの質や量
34	保育所	被害・損害
35	放課後等デイサービス	被害・損害
36	放課後等デイサービス	利用料
37	放課後等デイサービス	被害・損害
38	放課後等デイサービス	職員の接遇
39	放課後等デイサービス	説明・情報提供
40	児童発達支援事業所	被害・損害
41	移動支援事業所	サービスの質や量

4. その他の福祉サービス等(相談23件の中から4ケースを抽出)

No.	事業者分類	苦情の内容
42	社会福祉協議会	職員の接遇
43	無料低額宿泊所	その他
44	福祉事務所	職員の接遇
45	福祉事務所	職員の接遇

平成 28 年度 苦情相談対応事例 (抽出事例：45 ケース)

1. 高齢者福祉サービス (抽出 16 ケース/相談 92 ケース)

【ケース 1：利用者が虐待を受けている】

事業種別	特別養護老人ホーム	申出人	職員	内容区分	権利侵害
相談内容	<p>自身は入職して1か月経つが、勤務する施設では虐待と思われる介護をしている。 施設長は水道代節約のため、利用者に対して大浴槽よりも個浴をすすめている。職員には仰臥位で入れる特殊浴槽（機械浴）も使わないように指示をした。職員は2名で利用者50名を流れ作業の様に洗っている。けがをした利用者もいる。腕や足が拘縮している利用者に対して意味のないリハビリをしている。利用者は歩行器に掴まれておらず、職員が無理矢理抱えている。腰も落ちており足も動いていない。食事は利用者に合わせて全員普通食で提供し、誤嚥性肺炎で入院する者も出ている。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 虐待としてすぐに対応してほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎虐待のおそれがあるため、本委員会から当該市の高齢者福祉課へ情報提供（通報）した。 <以下、市からの報告内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会からの情報提供を受け、事前通告せずに市の職員数人で施設訪問した。 ・入浴について、在宅生活の習慣を変えずに残存能力を活かし、スタッフとの会話も増える等の効果があるため、職員会議で何度も協議した上で開始したとのこと。けがをした人はいなかった。 ・リハビリについて、無理に歩かされている人はいなかった。 ・食事については、普通の肉ではなく、柔らかい魚料理等であり、医師との協議の上で実施しており家族の同意も得ている。苦情は無い。誤嚥性肺炎で入院が多い様子も感じられなかった。 ・リーダークラス以上で記録を回覧しているため、派遣職員や新人に情報が伝わっていない可能性がある。 ・市からは、全ての職員が施設の方針を理解できるよう情報共有の強化を依頼したとのことだった。 				

【ケース 2：妻の処遇に不満がある】

事業種別	特別養護老人ホーム	申出人	夫	内容区分	サービスの質や量
相談内容	<p>自身の妻は特養に入所中だが、特養ではあまりリハビリをしてくれないので車椅子生活になってしまった。退所させたいが周りが許可をしてくれない。施設職員に妻を家に帰したいと言ったところ、「奥さんの家はここです」とはっきりと言われた。以前、散歩と言って勝手に家に連れて帰ったが、問題視されているのかもしれない。リハビリを沢山やってもらいたい。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ どうすればいいか助言してほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の妻の状態を最も把握しているのは入所先の施設だと思う。どうすれば在宅復帰が可能になるのか、リハビリをやることで復帰に繋がるのか。冷静に施設やケアマネ、理学療法士、医師などに相談してほしいと伝えた。 <p>(※傾聴も含めて対応)</p>				

【ケース 3：親が誤嚥性肺炎で死亡したが施設から謝罪がない】

事業者	特別養護老人ホーム	申出人	子ども	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>自身の親は認知症で、ある特養に入所していた。先日施設から電話があり、熱が出て血を吐いたので病院へ連れて行かれたと言われた。診断は誤嚥性肺炎だったが、認知症だから今後も誤嚥する可能性が高いと言われ、点滴対応になった。親の口は渇き苦しそうな表情になった。その5か月後、誤嚥性肺炎が原因で死亡した。しかし施設からは謝罪も無く、自身の悲しい気持ちの持って行きようがない。せめて謝罪があれば気も楽になる。</p>				

	【本委員会への具体的な対応依頼内容】 ⇒ 謝罪を求めることについて意見を聞かせてほしい。
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の死亡原因として誤嚥性肺炎は非常に多い。点滴になったのは肺炎を悪化させないための延命処置だったと思うし、直ちに不適切とはいえない。 ・施設が謝罪をするということは非を認めたことになり、損害賠償の義務が生じると考える事業者も多く、簡単には謝らない場合が多いと思われる。 ・どうしても謝罪を求めたいのであれば、ケース記録の開示を求め、どのような介助を受けていたか、誤嚥を起こさないような配慮がされていたか等を調べ、疑問や不適切な対応を発見したら、場合によっては謝罪を求めればよいと思うと伝えた。

【ケース 4：姉の指示により施設が入所中の父親の情報開示を拒否する】

事業者	特別養護老人ホーム	申出人	子ども	内容区分	説明・情報提供
相談内容	<p>自身は二人姉妹。親は 5 年前から特養に入所しており、姉が身元引受人。以前から自身と姉は仲が悪かったが、最近では施設へ親の健康状態を尋ねても「姉の許可が下りないので伝えられない。面会も姉の許可を得てほしい」と拒否されるようになった。施設は姉の指示を鵜呑みにし、子どもである自身に情報開示しないにもかかわらず、利用料を請求してくることは問題があるのではないかと心配だ。</p>				
	【本委員会への具体的な対応依頼内容】 ⇒ どうすればいいか助言してほしい。				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親族間の問題であればまず親族間で話し合う場を持つことが必要であり、そうした場を設けるために家庭裁判所による親族関係調整調停などを活用する方法も考えられる。 ・施設は身元引受人である姉の指示を尊重し、正当な理由がない限りは情報開示しないと思われる。それが間違いとまでは言えない。 ・相続放棄に関しては相続の発生を知った時から 3 か月以内に家庭裁判所で手続きを行えば放棄できる旨情報提供した。 				

【ケース 5：親が入所する施設のケアマネが断りなく物品を購入するのはおかしい】

事業者	特別養護老人ホーム	申出人	子ども	内容区分	利用料
相談内容	<p>親は生活保護を受けている。認知症になり特養へ入所したため身元保証人を務めている。親の通帳は施設が管理しており、ケアマネに理由を尋ねたところ「あなたが持っているを使いこんでしまうから」と言われた。ケアマネにそんなことを言う権限があるのか。ケアマネは親が購入した小物や日用品の明細書を送ってくるが、保護費で買えなかった不足分を請求してくる。勝手に買って不足分を支払えとは横暴だ。</p>				
	【本委員会への具体的な対応依頼内容】 ⇒ ケアマネを指導できる権限のある機関を教えてください。				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会からケアマネに対して事実確認や申し入れをすることも可能であることを伝えた上で、指導権限がある機関については市の介護保険担当課である旨を伝えた。 ・通帳に関しては生保ケースワーカーからの依頼でケアマネが預かっている可能性があり、使いこみの件について事情はわからないが、ケースワーカーの判断もあると思われる旨を伝えた。 ・ケアマネが親にかかった費用負担を申出人に求めるのであれば、事前に相談すべきだろうと伝えた。 				

【ケース 6：食事をキャンセルした場合の費用負担が変更された】

事業者	有料老人ホーム	申出人	子ども	内容区分	利用料
相談	<p>親が入居している有料老人ホームでは食事をキャンセルしてもキャンセル料は発生しなかった。しかし、食費の費用負担が変更されることになり、説明の手紙が送られてきた。内容は食事を欠食する際は</p>				

内容	3 日前までに連絡があれば半額となり、それ以降のキャンセルだと全額負担になるというものだった。詳しい説明を施設長に求めると、言いにくそうに「人件費がかかっている」とか「食糧調達費が高くなったから」と言われた。後日手紙が届いたが、やはり納得のいくものではなかった。
	【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 多少の負担は仕方がないとは思っているが、こうしたやり方が適正か否かを知りたい。経緯などをあらためて説明するよう委員会から申し入れてほしい。
対応結果等	◎施設長へ事実確認・申し入れを行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・欠食時の取り扱いの変更については説明会を開かず手紙でお知らせしたこと、同意書や変更契約書は作成していないこと、値上げは安定した経営を行うためなので理解してほしいとのこと。 ・当初の契約内容から変更になるため、利用者や家族の納得が得られるよう説明と書面同意をとる必要があったこと、次回の懇談会では十分な説明と同意を得たいとの回答があった。 ・これらの経緯を踏まえ、利用者や家族の納得が得られるよう説明に努めてほしい旨申し入れた。

【ケース 7：施設退所時に原状回復費と称して損害賠償させるのはおかしい】

事業者	有料老人ホーム	申出人	利用者の弟	内容区分	利用料
相談内容	自身の兄は高次脳機能障害で要介護 5。片手のみ動き、会話は可能。1 年前に施設へ入所した。施設はナースコールを押しても対応しないなどおかしな点が続いてきた。				
	施設へ退所を申し出たところ施設長の態度が一変し、「兄が女性職員数名へセクハラをしたせいで職員が退職した。兄は女性職員へ乱暴な物言いをする、胸を触る、引っ掻く等の行為があり職員は迷惑を被っていた。損害賠償として、入居一時金から被害額を引き、さらに居室のクリーニング代も引いて返還する」と言われたが、この対応に納得できない。				
対応結果等	【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒納得できないことを施設に伝えてほしい。事実確認してほしい。				
	◎施設長へ事実確認を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・通常入居者には自然損耗を原状回復する義務はないが、職員にひどい行為を繰り返したことから請求が妥当だと判断したとのこと。弟に話をしたが「兄はそんなことをしない」と相談にならなかった。 ・ただ、施設側としても被害者意識が強くあったため弟への説明に丁寧さが欠けていた部分があったかもしれない。入居一時金は返すが、やはり損害賠償は求めていきたいとの回答だった。 ※最終的に双方の主張が対立し、弁護士を立てて争うことになった。				

【ケース 8：退去時の請求書の金額に納得がいかない】

事業者	有料老人ホーム	申出人	妻	内容区分	利用料
相談内容	夫は 1 か月半有料老人ホームへ入居していた。先日見積書と請求書が送られてきたが、普通に使用していただけなのに高額な室内清掃費やクリーニング代等を請求された。室内清掃、エアコンクリーニング、トイレクリーニング、洗面台クリーニングで合計 10 万円。高すぎるのではないかと。				
	【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 適正かどうか施設に事実確認してほしい。				
対応結果等	◎施設長へ事実確認を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・当該施設ではこれまで退去時のハウスクリーニングは入居者の故意や過失による汚損の有無に関わらず、原状回復費として退去の際に一律に利用者へ請求していたとのことだった。 ・ただ、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を確認したところ、入居者の故意や過失による汚損以外は自然損耗であり貸主負担で修繕すべきとされていたことから、施設としても一律に自然損耗部分まで徴収することは不適切と考え、請求額は見直すことにしたとの回答だった。 				

【ケース 9：入所時の相談員の対応に納得がいかない】

事業者	老人保健施設	申出人	子ども	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>親が足を骨折したため、5年前に1度入所したことのある老健に再度入所することになった。入所の際に相談員から「原則3か月間で退所してもらうことになる。薬はかかりつけの医師から処方してもらうのであれば90日分用意してもらいたい」と強く念押しされた。5年前の時は薬の件について柔軟に対応してもらえた。今回の相談員の対応に問題があるのではないかと。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ このような対応はよくあるのか聞きたい。今後どう対応したらいいか助言してほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老健は原則3か月の入所だが、退所後の見通しが無いまま退所を決めることはないと思う。 ・老健としては介護報酬の関係で在宅復帰率やベッド回転率を上げようとしているのかもしれない。 ・申出人の要望をまとめ、老健側に改めて説明を求めてみてはどうか。今後については相談員や担当ケアマネと話し合った方がいいと伝えた。 				

【ケース 10：親が骨折し、その後の対応も不適切である】

事業者	老人保健施設	申出人	子ども	内容区分	被害・損害
相談内容	<p>親は認知症ではないが足腰が弱い。老健に入所中、深夜に一人でトイレに行く際に転倒し、大腿骨を骨折してしまい現在は入院している。職員は母に自力でトイレに行くようにいつも強い口調で注意しており、そのせいで母は無理をして深夜一人でトイレに行こうとして躓き、転倒骨折した。</p> <p>転倒を発見した職員は朝まで病院へ連れて行こうとしなかった。緊急連絡先の自身へ連絡が来たのは朝10時を過ぎていた。本人は痛みで叫んでいたと言うが、職員には無視をされたとのこと。施設からは補償の話もお詫びもない。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 医療と介護を放棄したネグレクトだと思う。すぐに何らかの対応をしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎虐待のおそれがあるため、本委員会から当該市の高齢者福祉課及び県へ情報提供（通報）した。</p> <p><以下、市からの回答内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が強い口調で無理にリハビリを強要してけがをさせたのであれば老健として本末転倒である。 ・夜中は利用者の意識も低く、廊下も暗く転倒や転倒後の発見リスクも高まることから、無理に一人で行かせず職員が見守るべきだった。 ・強い口調で注意することは心理的虐待にもつながる。職員のネグレクトの可能性もある。 ・今後、市と県で協議して施設へ調査に入るとのことだった。 				

【ケース 11：食事がまずく業者を変えてほしいと言っても対応してくれない】

事業者	サービス付き高齢者向け住宅	申出人	子ども	内容区分	サービスの質や量
相談内容	<p>親は要介護5。食事は刻み食だが自立している。施設の食事は味が薄い時と濃い時があり、親はまずいと言っている。施設に業者を変えてほしいと言っているが、施設は1年前に記名入りの満足度アンケートを行っており、その時は多数がおいしいとの意見だったので業者は変えないと言われた。しかしまずいことは確かなので業者を変えてもらいたい。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 申し入れしてもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎施設長へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族からはいろいろな意見が出される。生野菜が食べたいという方もいれば食材の工夫が必要という方もいる。 ・アンケートの結果、業者を変えた方がいいという家族はほとんどいなかった。 ・ただ、好みの問題もあると思うので、今後検討していくとのことだった。 				

【ケース 1 2：残業代が適切に支払われない】

事業者	サービス付き高齢者向け住宅	申出人	職員	内容区分	その他
相談内容	<p>自身はサービス付き高齢者向け住宅が運営する訪問介護事業所で働いている。施設長からは「介護記録は黙々と書け。無駄話をしていたら残業代は支払わない」と言われている。職場で世間話も許してくれず、残業代は施設長のさじ加減で減らされてしまうこともある。有給申請はシフトが出る前では受け付けないとも言われている。</p>				
	<p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ どうしたらいいか相談に乗ってほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。 ・労働問題については県労働相談センターまたは労働基準監督署に相談してほしい。 ・残業代の未払いについては、自身で客観的な証拠を揃えたり、他の職員にも話を聞いてみたらどうかと伝えた。</p>				

【ケース 1 3：デイサービスの利用を一時的に中止させられた】

事業者	デイサービス	申出人	子ども	内容区分	サービスの質や量
相談内容	<p>親は認知症があり、以前からデイサービスの際に利用者同士でお金の貸し借りをされていて注意を受けることがあった。そのやり取りがエスカレートし、以前、親が他の利用者に対して「お金をよこせ」と言ってしまったことがあった。先日、施設長が替わったが、その施設長が過去の問題を持ち出し「今後も同様の行為をするだろうから、来週いっぱい利用を中止してもらおう」と言い渡された。</p>				
	<p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 突然の話に納得がいかない。継続して利用できるよう施設に申し入れをしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎施設長へ事実確認・申し入れを行った。 ・前施設長から過去のトラブルを聞いていたので心配になり、利用をやめて頂きたいと伝えた。 ・市からもこの件で連絡が来ており、次の事業所が決まるまでは利用できないのかと言われた。 ・職員会議で話し合った結果、次の事業所が決まるまで利用してもらうことになった。自身が心配し過ぎたのかもしれない。謝罪したいとのことだった。</p>				

【ケース 1 4：親が送迎車に乗る際に転倒して骨折した】

事業者	デイサービス	申出人	子ども	内容区分	被害・損害
相談内容	<p>親がデイサービスの利用初日、迎えに来た車に乗ろうとした際にバランスを崩して、しりもちをつき、尾てい骨を骨折してしまった。家族もその場にいたが、職員が1名で介助しようとして無理をしてしまった。しりもちをついたにもかかわらず職員はそのことを認めず、病院受診の必要性があったにもかかわらず病院へ連れて行かなかった。介護記録にも転倒の事実が書かれていない。自身が施設へ連絡するまで施設から謝罪や連絡が一切なかった。</p>				
	<p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設へ申し入れをしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎施設長へ事実確認・申し入れを行った。 ・通常2名体制で迎えに行くが、事故当日は介護経験の乏しい職員1名で迎えに行った。 ・今後、同様な利用者がいればあらかじめ家族に乗降介助の必要性についてよく確認し、必要に応じて介助の協力をお願いする。今後職員には介護技術を学ばせたい。 ・ご本人からしりもちをついた時点で痛みの訴えはなかったため、病院へ連れて行くまでの緊急性を感じなかった。施設に着いてから足の痛みについて訴えがあったが、ケアマネから病院に行くか本人に尋ねても行きたがらなかったため連れて行かなかった。 ・ただ、高齢者は骨折しやすいことから、今回の対応については認識が甘かったと深く反省している。面会して謝罪したいと伝えているが断られており、謝罪の手紙を書こうと思っているとのことだった。</p>				

【ケース 15：利用料が急に値上げされ、同意していないのに引き落とされた】

事業者	ケアハウス	申出人	子ども	内容区分	利用料
相談内容	親の入所するケアハウスで急に毎月 5,000 円値上げされることになった。値上げの根拠について、当初の説明では食料費の高騰を理由にしていたが、途中から各部屋備え付けのエアコンの入れ替えに充当すると説明が変わり信用できない。説明会の中で自身は徴収に反対したにもかかわらず、親の口座から勝手に 5,000 円上乗せして引き落とされていた。同意書も書いていないのに強制的に徴収することが許されるのか。				
	【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設へ申し入れをしてほしい。				
対応結果等	<p>◎施設長へ事実確認・申し入れを行った。市に対しても情報提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申し出の内容は事実だが、施設としても値上げが必要だと考えて説明会を開いたうえで、徴収したとのことだった。 ・本会から施設長に対し、値上げをする際は根拠も含めて書面で伝えた方がよいこと、同意が取れていないにもかかわらず引き落としのお金については返金するよう助言した。 ・市にも情報提供したところ、利用者が納得できる説明をしたうえで同意をとることが必要であり、そもそもエアコンの設置費や修繕費は施設の負担になるため利用者へ負担させることはできず、勝手な値上げは許されない。利用者や家族に虚偽の説明をし、反対した利用者からも強制的に徴収することは言語道断であり、代金を返却させる等の改善指導を行うとのことだった。 				

【ケース 16：ヘルパーの薬の管理が不十分で親が誤薬した】

事業者	訪問介護事業所	申出人	子ども	内容区分	被害・損害
相談内容	親は訪問介護サービスを利用しているが、ヘルパーの薬の管理が不十分で誤って別の種類の薬を飲んでしまった。その後、ケアマネからは「お薬カレンダー（薬の仕分袋）」で対応する旨の改善策を取ることや、定期巡回随時対応型訪問介護看護サービスの利用について提案されているが、誤薬の原因を作った当の事業所から直接連絡はない。ケアマネから事業所が市に事故報告書を提出すると聞いているが、事業所側が「ヘルパーは薬の袋の中身までは管理できない。今回自分たちの対応に不備はなく、本人が間違えたことが原因」と説明しているとのことで、納得できない。事故報告については市に開示請求を行うつもりでいる。				
	【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 誤薬はヘルパーのせいであり、ヘルパーによる服薬管理について詳しく知りたい。				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・服薬管理はヘルパーにできない医療行為に当たり、ヘルパーとしてできるのは利用者が自分で服薬できることを前提とした服薬の促しや、あらかじめ区分けされた薬を利用者が飲み忘れることがないように声掛けするといった役割となる。 ・服薬に関するヘルパーの業務について事業所の説明が不足していたと考えられ、双方に認識にずれがあったと思われる。当初からケアマネが改善策として示された対応を行うべきだったと伝えた。 				

2. 障害福祉サービス (抽出 16 ケース/相談 122 ケース)

【ケース 17：徘徊する入所者への対応や風呂水の入替えをしてほしい】

事業者	障害者支援施設 (身障)	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>自身と同じユニットに 24 時間徘徊している利用者がある。この人は常にブツブツと何かの不満を言いながら歩き回っており、自身の部屋にも出入りしてくる。自身のベッドに座り失禁されたり、寝ている時に部屋に入られて起こされたりすることがあり、つらい。病気なのは理解しているが、我慢するしかないのか。この人はタバコが好きなようで、職員に喫煙所へ連れて行かれる時は機嫌がよい。</p> <p>また、入浴する前の浴槽 (個浴) を見たら髪の毛やごみが浮かんでいて嫌になった。お湯は継ぎ足さずに全部抜いて洗って入れ直してほしい。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設に申し入れをしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎施設長へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 徘徊している利用者に対しては、自分の部屋がわかるように好きな芸能人等の写真をたくさん貼るなどの工夫をしている。部屋の移動は満床のため現状できない。利用者が部屋に入らない対応を考えたい。 施設のルールで個浴の浴槽は一人ひとり毎回お湯を完全に抜いて洗剤で洗い、アルコール消毒することになっている。スタッフでお湯を継ぎ足している者がいたので指導したとのことだった。 				

【ケース 18：職員に対する対応への不当労働行為がある】

事業者	障害者支援施設 (身障)	申出人	職員	内容区分	サービスの質や量
相談内容	<p>施設長による職員に対するパワハラやマタハラ等の不当な対応が行われている。そのことを理事会や評議員会にも伝えたが変わる気配がなく、職員にも対しても説明がない。職員のモチベーション低下が著しく、退職者が後を絶たない。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ どこに相談したらいいか教えてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 労働問題は労働基準監督署か県労働相談センターに相談してほしい。 福祉サービスに関して不適切な事案があれば、利用者あるいは事実関係を把握している職員から本会へ相談してほしいと伝えた。 				

【ケース 19：迷惑な利用者に対して職員が対応してくれない】

事業者	就労継続支援 B 型事業所 (知的)	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>通所している他の利用者が「歩きスマホ」をしている。廊下で急に立ち止まったり、ぶつかっても謝らない。作業の際、特定の人物のわがままのせいで自分の持ち場をとられてしまうことも不満である。職員に相談しても対応してくれない。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設に申し入れをしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 歩きスマホをしている利用者は申出人と相性が悪く、その都度介入している。その利用者は高次脳機能障害を抱えていることもあり、申出人の意に沿えないこともある。 持ち場をとってしまう利用者は気分が変動しやすく、申出人と仲がよい時はとてもいい関係である。 今後の対応についてケース会議で話し合っていきたいとのことだった。 				

【ケース 20：帰宅した子どもの両足に青あざが見つかった】

事業者	就労継続支援B型事業所(知的)	申出人	親	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>子どもの両内腿に500円玉大の青あざを見つけた。本人に聞いてもなぜできたのかわからないと言うため不安になり、所長にあざの件を話したところ、当日職員がトイレ介助を行う際にあざがあることを確認していたが所長に報告しておらず、あざの原因も不明とのがわかった。また、子どもは他者の声色そのままにオウム返しすることがあるのだが、しばしば大きな声で「起きろ！みんなの邪魔だ！」等の言葉を発することがある。職員のマネではないかと思ひ不安である。</p>				
対応結果等	<p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 事業所に申し入れをし、今後の対応に活かしてもらいたい。</p> <p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> あざの件については訴えのとおりで当方の落ち度である。あざを確認した職員は「親も承知していることだろう」と安易に考え、報告を行わなかった。そのことは謝罪した。 訴えにあるような声掛けを職員が行ったことはなく、「作業の時間だから起きようね」との声掛けを行っている。ただ、他の利用者が床に寝転んでいる人に対し、「邪魔だってよー」といった声掛けをすることはあると聞いており、その旨親には説明した。 親が不安になる気持ちは理解できるので、信頼を得られるよう丁寧に対応していきたいとのことだった。 				

【ケース 21：職員の対応が不適切で事業所をやめた】

事業者	就労継続支援B型事業所(知的)	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>自身はいたずらや冗談を言うのが好きで仲間にもちよっかいを出してしまう癖がある。先日、事業所の休み時間の際、仲間に「太っているよね～」と冗談で言ったところ、職員から激しく叱られ、毎日、反省文を書いて提出するように命令された。それは苦痛だったが我慢して書いていた。</p> <p>それから後、仕事が覚えられなかったりミスをしたりと、職員からあれができないこれができないと何度も言われるようになり、傷ついて泣いてしまった。職員は慰めの言葉もなく、むしろ管理者には暴言を吐かれたり、怒鳴られたりしたため事業所をやめた。</p> <p>その管理者は他の利用者を投げ飛ばすなどの体罰と思われることもしていた。他の職員もおとなしい利用者の腕を引っ搔いて泣かせ、笑っていたこともある。誰を信用したら良いのかわからない。他施設でも同様ではないかと怖くなり、次の施設を利用するのが不安になってしまった。</p>				
対応結果等	<p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 匿名で申し入れしてもらいたい。</p> <p>◎施設長へ事実確認・申し入れを行った。市の障害福祉課へも情報提供した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 申出人が責められたと感じてしまったことは、支援の技術の未熟さや配慮不足があったかもしれない。 職員が利用者に冗談で言い、言われた利用者も冗談だと分かっていた状況であったが、冗談でも誤解を招くような発言は適切ではなく、控えるべきであった。 利用者を「投げ飛ばす」ことについては、精神が不安定で暴れた利用者を職員が抑える状況時に申出人がそのように捉えてしまった。 冷静に対応する必要のあった管理者が感情的になり、傾聴する姿勢に欠けてしまったと思われる。 管理者を含め、法人で利用者の人権等に関する職員研修をし再教育していきたい。 施設長及び管理者に対し監督不十分として制裁の規定に基づき減給の制裁を課す予定である。 <p>※事業所では、速やかに調査委員会を立ち上げ真摯に対応しており、自浄作用が期待できる。ただ、事業所において虐待に近い行為があったことは事実であるため、市の障害福祉課へ情報提供を行った。</p>				

【ケース 22：言ってもいないことを「言った」と言われ、立腹して事業所をやめた】

事業者	就労継続支援B型事業所(知的)	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	自身が通っているB型事業所の新たな事業について話し合いをしている際、自身が言ってもいないにもかかわらず「利益を得たら事業所がピンハネする」と言ったと言われた。心外である。 管理者に紹介された仕事を自身には合わないと思われ、「何でもやらないと仕事は見つからない。生活保護や障害年金に頼ってはいけない」と言われるようになった。しかし、生保担当のケースワーカーからは無理せずゆっくり探せばいいと言われている。 管理者からはもう来なくてもよいと言われたので利用をやめた。 【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 事業所に自身の気持ちを伝えてもらいたい。				
対応結果等	◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。 ・今回の件に関して、本人は言っていないと言っているが、利用者みんなの前で「事業所が赤字だから利用者に仕事をさせて工賃をピンハネするだろう」と言ったのは事実である。事業所で新しい仕事を開拓するために利用者みんなが奮闘している時にそのような言われ、逆にみんな憤慨している。 ・申出人は他での仕事が続かず、不機嫌な精神状態で事業所にやって来ることが多いため、他の利用者が怖がっていた。 ・希望する仕事がある企業の高給な仕事ばかりで就職できず、先日も面談したところだったが、本人が怒って出て行ってしまった。				

【ケース 23：子どもの帰宅時間が遅かったのにもかかわらず、事業所が適切な対応をしてくれない】

事業者	グループホーム(知的)	申出人	親	内容区分	被害・損害
相談内容	娘がグループホームに入居しており、昼は同じ法人が運営する事業所へ通所している。先日、娘と会った時様子がおかしかったため、問い詰めたところ、事業所からグループホームへ帰る途中に知り合った男性がおり、しばらく付き合っていたのだが、先日振られてしまったとのことだった。 娘はこの男性に騙されていたと思う。グループホームの世話人は娘の帰りが遅くなっていることを把握していたのにそうした変化を親に報告してくれなかった。なぜ娘をきちんと管理してくれなかったのか。 【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設に申し入れをしてほしい。謝罪してもらいたい。				
対応結果等	◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。 ・娘の帰宅時間が遅いことは把握していたが、理由を尋ねても不機嫌になるのでそれ以上は聞けなかった。 ・障害者でも仕事帰りの自由はあると思っている。しかし、悪い人に騙されやすいのも事実なので、危険な場所を通るのを避けたり、誰かと一緒に行動して帰ってくるなどの工夫が必要だった。 ・親へ報告をしていなかったのは落ち度であった。申出人には謝罪しているが納得を得られない。 ・現在はこのようなことがないように、事業所内で密に連絡を取り合い、なにかあればすぐに家族へ連絡する様にしたいとのことだった。				

【ケース 24：工賃が支払われていない】

事業者	就労継続支援B型事業所(精神)	申出人	本人	内容区分	利用料
相談内容	事業所に通っているが、事業所に行っても仕事がなくクロスワードや読書をして過ごしている。これは自分だけではなく、他の利用者も同じで作業をしていない。なぜ仕事がないのかわからない。工賃も支払われていない。 【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設に申し入れをしてほしい。				
対応結果	◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。 ・以前は仕事があったが、苦情が入り、なくなってしまった。まだ新たな仕事が見つかっていない。 ・現在、利用者には刺し子(手芸)を教えており、良い物ができたら特養等にも買ってもらえるかもしれないと考えており、「みんなでがんばろう」と支援をしている。他の利用者にも現状仕事がなく工賃が支				

等	<p>払えない状況が続いている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の事情については利用者にも説明しているが、今の状況は大変心苦しい。市にも相談しながら改善していきたいとのことだった。
---	--

【ケース 25：キャッシュカードの暗証番号をみんなの前で聞かれた】

事業者	グループホーム (精神)	申出人	本人	内容区分	サービスの質や量
相談内容	<p>自身はグループホームに入居し、金銭管理はグループホームの職員が行うようになった。しかし、先日他の利用者がある前で職員からキャッシュカードの暗証番号を聞かれ、うっかり答えてしまった。みんなの前で個人情報を聞いてくる職員に問題があると思っている。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ どうしたらいいか助言してほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループホームでの金銭管理が不安であれば、社会福祉協議会が行っている日常生活自立支援事業による金銭管理支援サービスがあることを説明し、必要に応じて市町村社協に相談してほしいと伝えた。 ・申出人からは「知らない人にこれから新たにお願いするのも大変なので、もう少し様子を見たい」との回答があった。 				

【ケース 26：責任者が個人情報を他人に話すことは問題ではないか】

事業者	グループホーム (精神)	申出人	母親	内容区分	権利侵害
相談内容	<p>グループホームのサービス管理責任者が利用者の個人情報を世間話としていろいろな人に話すらしい。「〇〇さんの家はお金持ちなんだよ」とか、「〇〇さんは毎月 4 万円仕送りをもらっているから働かなくてもいい」など。息子は作業所で週 3 日働いていたが、こうしたことをストレスに感じ今は働けていない。以前から市や生活相談員、他のグループホームの責任者にも相談しているがらちが明かない。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設には言わないでほしいが、法的に何か問題はないのか知りたい。</p>				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者には秘密保持の義務があり、個人情報を世間話として話すことは不適切である。 ・プライバシーの侵害にあたり、不利益を与えた場合は損害賠償請求をされる可能性もある。 ・法的に問題になるかどうか詳しく知りたいのであれば、市町村が行っている法律相談などを活用するのも 1 つではないかと伝えた。 				

【ケース 27：利用している事業所からストーカー行為をしたと濡れ衣を着せられている】

事業者	地域活動支援センター I 型 (精神)	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>1 年前から毎日近所のセンターへ通所している。最近、帰りに寄り道しているショッピングセンターで、事業所の同一女性職員と数回偶然会うことがあった。しかし先日、管理者に呼び出されて、「女性職員を待ち伏せするな。個人的なことは聞くな」と注意された。自身はそんなつもりは全くなく、ただ楽しく通所しただけだったのに傷ついてしまった。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ この気持ちを事業所へ伝えてもらいたい</p>				
対応結果等	<p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は女性職員の写真を撮影しては SNS に流したり、本人へ恋人の有無等のプライバシーをしつこく聞いてきていた。女性職員は自身のプライバシーが守られていないことに不安を感じており、距離を取らざるを得なくなった。 ・職員の権利を守る必要もあるため注意は仕方なかった。厳しく注意したが、傷つけるつもりはなかった。 ・今後は本人を傷つけないように伝え方に気をつけたいとのことだった。 				

【ケース 28：センターのブログに利用者の名前が載っている】

事業者	地域活動支援センターⅡ型(精神)	申出人	友人	内容区分	権利侵害
相談内容	<p>友人がセンターに通所しているが、事業所のブログに写真付きで室内の様子が公開されている。そこに写る利用者は顔がわからないように修正されているが、ホワイトボードに書かれている利用者の名前には何の加工も無く、写真をアップすると名前が読めてしまう。</p> <p>友人は不安を感じているので早く改善してもらいたい。</p>				
	<p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 事業所へ申し入れして改善してもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブログに載せる写真を撮る際は顔を載せないことで同意を得ていたが、名前までは気がつかなかった。配慮が足りず、名前が掲載された利用者に対しては個別に謝罪する。 ・今後はブログを公開する前に複数の職員で内容を確認し、本社の了解を得たものだけを公開するとのことだった。 				

【ケース 29：他の利用者の振る舞いが乱暴なので、その利用者の通所をやめてもらいたい】

事業者	就労移行支援事業所(精神)	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>1年前から事業所へ通所しているが、他の利用者の勝手な行動に腹が立っている。作業は協力して進めなければいけないにもかかわらず、作業しない人がいたので先日注意した。しかし逆にその人から罵声を浴びせられ、殴りかかるようなそぶりを見せられた。恐怖を感じたので、職員にその人の通所を禁じるように訴えたが対応してくれない。むしろ「社会ではいろいろな人がいるので我慢しなければいけない」と言われてしまった。それも苦痛だ。</p>				
	<p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 通所をやめさせるよう事業所へ申し入れしてもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は感情のコントロールが苦手な性格で、今回、作業しない人に対して急に厳しい口調で注意したことから、言われた方も攻撃的な反応になってしまった。 ・殴るようなそぶりをした人にも問題はありますが、申出人もいきなり注意する前にスタッフに相談するという約束を守ってほしかった。お互いに怒ると我を忘れるところがある。 ・人間関係を構築する訓練と考えると、この1件後も他の部署へ異動させるといった対応は取っていなかったが、今回の申し入れも踏まえ、利用者のどちらかを異動させるとのことだった。 				

【ケース 30：事業所に置いておいた音楽CDを返してほしい】

事業者	自立訓練事業所(精神)	申出人	本人	内容区分	その他
相談内容	<p>以前利用していた事業所のホールに自身所有のCDが置いてあり、利用している当時は事業所の利用者や職員に貸していた。しかし、現在はその事業所を使わなくなったため、先日管理者へCDを返してほしいと伝えたと見当たらないと言われた。</p>				
	<p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 返してほしい。事業所へ申し入れしてもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・元々、事業所に私物を持ち込む場合は自己責任で管理するルールとしており、CDは申出人が退所した後も持ち帰らずホール内に置かれている状態だった。 ・このCDを別の利用者が黙って借りていて、数日前に事業所に返却されたところだった。 ・私物であり、利用者同士での貸し借りであることから、本来事業所が間に入るべきではないが、退所した方なので、事業所から本人へ郵送返却するとのことだった。 				

【ケース 31：担当職員が電話に出てくれない】

事業者	相談支援事業所（精神）	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>担当の相談支援専門員に電話をかけても出てくれない。携帯電話はいつかけても留守電で、事業所の他の職員にいつ帰るか、いつ電話をかけたらいいか尋ねても「わからない」という回答である。相談日が決まっているので待つように言われるが、世の中は理不尽なことだらけなので話を聞いてもらいたい。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ どうしたらいいか教えてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・些細なことですぐに電話をかけてしまうと、支援者側も忙しく対応できない場合もあるのではないかと。 ・相談したいことがあれば、急な場合を除けば、約束した日にした方がいいだろう。 ・折り返し連絡が必要な用件であれば、対応した他の職員が相談支援専門員へ連絡し、申出人に連絡が来るのではないかと伝えた。 				

【ケース 32：市役所の窓口が精神障害者だけ分けられていて、行きづらい】

事業者	市役所	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>市役所に精神障害者保健福祉手帳の申請に行ったが、精神障害者の窓口だけ別になっていた。「精神障害の方はこちら」と書かれた A4 サイズの看板が貼られており、看板側の椅子に座る人たちは一目で精神障害者だとわかってしまう。隣の市は窓口が一つになっており、当該市もそのように変えてほしい。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ このような意見があることを伝えてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎市役所担当課へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請者が多く、スムーズな対応を行うために初めから窓口を分けている。そのためすべての申請者の意向に沿えないこともあり、申し訳なく思っている。 ・課内で情報を共有し、今後の改善につなげていきたいとのことだった。 				

3. 児童福祉サービス（抽出 9 ケース／相談 34 ケース）

【ケース 33：保育園の給食が調理後長時間放置されており、不衛生である】

事業者	保育所	申出人	親	内容区分	サービスの質や量
相談内容	<p>子どもが通う保育所では給食が調理後に長時間放置されている。焼き魚は 9 時半に焼き、調理室内で昼食の時間までラップをしたまま常温で放置されており、ごはんも同様。3 歳以上児クラスの昼食は 2 時間以上も放置されていることになる。不衛生であり、担任や主任保育士に相談したところ、自身たちも問題は感じているが、調理員がベテランの職員なので口出しできないと言っていた。施設長にも相談したが何も変わらない。調理員はアレルギー食に対応しなければならないので手一杯と言っているようだが、この状況はあきらめるしかないのか。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 給食の提供方法が不適切ではないのか。何とかしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎不適切な対応のおそれがあるため、本委員会から当該市の保育課へ情報提供した。</p> <p><以下、市からの報告内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報提供を受け、市の職員が保育所を訪問し、給食の実態について事情を聞いた。 ・その結果、訴えのとおり朝 10 時までにはすべての給食の盛り付けが完了していた。 ・アレルギーにきめ細かく対応するために現状の方法になっているとのことだったが、厚労省のガイドラインに反しており、市として食事の 30 分前に調理、盛り付けを終えるよう改善を指導したとのことだった。 				

【ケース 34：保育士が子どもをたたく等の行為がある】

事業者	保育所	申出人	親	内容区分	被害・損害
相談内容	<p>子どもの保育園の担任保育士は子どもの頭をたたいたり、給食を食べるのが遅い子どもにはおやつを半分にしたり、給食を早く食べておかわりを欲しがるとあげない等の行為をしている。お遊戯会の時に体格の良い女の子に「デブ、痩せろ」と言っただけらしい。保護者間では虐待通報も考えている。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 虐待通報の前に、まずは保育所に申し入れをしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎園長へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該保育士に話を聞いたところ、コミュニケーションで子どもを軽く小突くことはあるが、虐待のようなたたき行為は絶対にしていないとのこと。主任保育士や他の保育士にも聴き取りをしたが、虐待をするような行為は確認できず、そうしたことをする人ではないと思える。 ・子どもは保育士の手加減を判断できず、誤解される可能性もあることから、今後はそういった行為はせず、言動についてもくれぐれも注意するように伝えたとのことだった。 ・今回の件はクラス便りに記載し、保護者にも説明したいとのことだった。 				

【ケース 35：娘が男性指導員にお尻を触られた】

事業者	放課後等デイサービス	申出人	親	内容区分	被害・損害
相談内容	<p>重度知的障害の娘の様子が変わるので、問いただしたところ、送迎中に男性職員にお尻を触られたと言いつつ出した。すぐに施設長に連絡し、娘が触られたという指導員に事実確認するよう頼んだが、「指導員が触るわけがないのでできない」と言われた。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 虐待ではないか。</p>				
対応結果等	<p>◎虐待のおそれがあるため、本委員会から当該市の障害者福祉課へ情報提供（通報）した。</p> <p><以下、市からの報告内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会からの情報を得て、施設に立ち入り調査を実施した。 ・施設長の話では、疑われた男性指導員に事情を聞いたところ、娘を車で家に送った際に車から降りたがらなかったため、降ろそうとした際に手がお尻に触れたかもしれないとのことだった。 ・疑われた職員は何もやっていないにもかかわらず、疑いを掛けられたことで非常に傷ついていた。施設長としても事情を聞いたことを後悔しており、その後は女性である自身が担当するようにした。 ・市からすべての男性職員に対する事情確認、当日の勤務体制、予防策について文書で提出するように求めたが、恐らく虐待の認定は困難だと思うとのことだった。 				

【ケース 36：子どもが職員にけがをさせてしまい、事業所から治療費を請求されている】

事業者	放課後等デイサービス	申出人	親	内容区分	利用料
相談内容	<p>子どもはアスペルガー傾向があり、先日職員を蹴ってけがをさせてしまったようだ。子どもに理由を尋ねたところ「いつもの遊びをやらせてくれなかったから」と話した。しかし、管理者からは「意地悪しようとして職員を蹴った」と言われ、さらに「蹴られた職員は休んでいる。治療費の実費を支払ってほしい」と言われた。ただ、子どもが職員を蹴った場面を見た者はおらず、昨日元気に歩いている当該職員を見かけた。治療費を払って解決するのなら構わないが納得がいかない。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 医療費の実費を請求されているがこのようなことはあるのか意見と助言がほしい。仕返しが怖いので事業所には言わないでもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎申出人へ助言した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・そもそもサービスを利用している時間中に起きたことであり、親権者に対して監督責任は問えないと考える。 ・職員の治療費についても労災での適用や事業所側で加入している保険での対応も考えられる。 ・事業者と再度話し合ってみてはどうかと伝えた。 				

【ケース 37：事故対応に事業所の誠意が感じられない】

事業者	放課後等デイサービス	申出人	親	内容区分	被害・損害
相談内容	<p>子どもを迎えに行くと前歯が折れていた。防犯ビデオの記録では、他の子が自分の子に至近距離から積み木を投げつけており、それが前歯に当たり歯が折れたようだ。職員は親が迎えに行くまで前歯が折れていることに気がつかなかったと言っていたが、口の中も赤くなっており、職員は一体何をしていたのか。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設と相手の親から謝罪してもらいたい。慰謝料がほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回の事故を反省し、積み木を柔らかい素材に変えたり、関係が良好でない子ども同士の場合はスタッフをつける等の改善策も含め、県へ事故報告書を提出している。申出人にも書面で連絡してある。 相手側からの謝罪については、施設のルールとして相手側と会わせることはしていないが、謝罪の気持ちは示されていることから、施設としてそのことを先方には伝えていきたい。 治療費について施設側では負担するとのことだった。 				

【ケース 38：子どもが職員に抱きしめられたり、頬ずりされるのが困る】

事業者	放課後等デイサービス	申出人	親	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>子どもには障害があり、放課後等デイサービスを利用しているが、先日「指導員が抱きしめてくれた」と言っていた。職員としての愛情表現かもしれないが、親としては気持ちが悪い。また、このことがきっかけで、子どもが他人に抱きついてよいものだと言われ、大きくなって同じことを他の人にやるかもしれないのが心配だ。頬ずりもするようだが、風邪などを移されても困る。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 匿名で申し入れをしてもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 子どもが何かを達成できたときに職員が抱きしめてその子を褒める場面はある。 今回の意見を職員ミーティングの時に周知する。褒める際には、抱きしめる以外にできる表現を考えたいとのことだった。 				

【ケース 39：サービス利用を拒否された】

事業者	放課後等デイサービス	申出人	親	内容区分	説明・情報提供
相談内容	<p>今まで子どもはA事業所とB事業所の2つの事業所へ通っていた。ただ、できるだけ1つの事業所に絞った方が子どもにとっても負担が少ないと考え、B事業所の利用をやめた。ところが、A事業所に振り替えようとした曜日について、A事業所から定員超過のため利用できないと言われ、さらにA事業所の利用についても解約通知が送られてきてしまった。B事業所に頭を下げたくはないし、A事業所がうまくやりくりして受け入れるべきではないか。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ A事業所に申し入れをしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎A事業所管理者へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 申出人は以前から強引に「毎日ここへ通うと決めたので対応しろ。駄目だと言っても子どもを連れて行くからな」と言って、実際に無理やり預けていくなど、事業所として対応に困っていた。 先日、申出人が子どもを迎えに来た際、子どもに対して「もうここに来るのは今日で終わりだ」と話しているのを聞いたことから、すべての契約を解約することで手続きを進めてしまった。 契約を一方的に解約したことは反省している。子どもが困らないように今後の対応を検討するとのことだった。 				

【ケース 40：送迎時に運転手 1 人に対して子ども 3 人以上の時があり、事故が不安である】

事業者	児童発達支援事業所	申出人	親	内容区分	被害・損害
相談内容	<p>子どもは4年前から発達支援事業所へ通所しており、自宅と事業所間の送迎サービスを利用している。しかし職員の入れ替わりが激しく、人手不足のようで、車に子ども3人が乗っていても職員が1人で自宅に迎えに来る。介助の職員が同乗しないと危険だと思う。チャイルドシートも付けたり付けなかったり対応が統一されていない。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設に申し入れをしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎施設長へ事実確認・申し入れを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営基準では付き添い職員の同乗は必須ではないが、事業所の方針として同乗者を1名付けることになっている。ただ、人手不足もあり実際の付き添いが難しい状況である。 ・職員を採用して付き添える状況にしたいと思っている。チャイルドシートについては使用を徹底させるとのことだった。 				

【ケース 41：きちんとした説明もないまま、急に移動支援を打ち切ると言われた】

事業者	移動支援事業所 (知的)	申出人	親	内容区分	サービスの質や量
相談内容	<p>知的障害のある子どもが特別支援学校に通うため、家から学校のバスが来る近所のバス停まで片道3分の送迎を移動支援事業所へ頼んでいる。移動支援を使っている理由は下に弟と妹がおり、家を空けられないからである。</p> <p>ところが先日、急に管理者から、子どもが大きくなったことや事業所の人員不足を理由に半年後に支援を終了したいとの話があった。また、それ以降のサービスについては自分で探すように言われた。下の子どもたちはまだ小さく、バス停まで一緒に連れて行くのは危険であり困っている。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 急な話で困っており、事業所へ申し入れしてもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎管理者へ事実確認・申し入れを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人の子どもへの支援は送迎のための3分間のみの利用となっている。 ・契約当初から事業所内での人員確保が厳しい中で受け入れてきた経緯があり、職員が対応できない時は管理者自身も送迎をしてきた。 ・事業所としても継続支援ができないことを心苦しく思っており、再度申出人へは丁寧に説明し、次の事業所の確保についても協力していきたいとの回答だった。 				

4. その他の福祉サービス等 (抽出4ケース/相談23ケース)

【ケース 42：生活福祉資金の貸付担当者の態度が冷たいので注意してほしい】

事業者	社会福祉協議会	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>生活費に困って社協からお金を借りた。知人に連帯保証人になってもらった。現在2万円だけ返済が遅れている。</p> <p>先日、社協職員から「返済できない場合は連帯保証人に連絡する」と電話があった。それは困ると言ったら冷たい対応をされ、突然電話を切られた。自分としては就職が決まり、1週間後に給与が入ることを言いたかったのだが、ひどい対応をされて憤っている。前の担当者の方が良かった。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 社協に申し入れをしてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎社協事務局長へ事実確認・申し入れを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・借受人は数か月間連絡が取れなかった方で、新人の担当に変わってから初めて連絡がついた。 ・突然電話を切ったつもりはないと思うが、相手に冷たい態度だと捉えられてしまったことについては申し訳ないと思う。 ・電話対応を含め、相談者や借受人への対応方法について教育を進めていきたいとのことだった。 				

【ケース 43：生活保護を受給してギャンブルをしている人がいる】

事業者	無料低額宿泊所	申出人	本人	内容区分	その他
相談内容	<p>自身は無料低額宿泊所に入居している。施設ではギャンブル、酒、トラブルは禁止になっているにもかかわらず、ギャンブルや酒をやっている人がいる。自身は生活保護のお金を大切に使い、ハローワークにも通っている。真面目にやっている人はみんな文句を言っている。施設長に言っても何も変わらない。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 施設長へ申し入れをしてもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎施設長へ事実確認・申し入れを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設では生活保護受給の有無に関わらず、入所契約時にギャンブル、飲酒や、自立の妨げになることは施設内外で禁止している。 生活保護費の用途についても指導をしている。しかし、結局は本人自身の自覚の問題である。 規則を守れないからといって安易に施設を退所させるわけにもいかない。 申出人から詳しく話を聞いて対応していきたいとのことだった。 				

【ケース 44：生活保護のケースワーカーに謝罪と賠償をしてもらいたい】

事業者	福祉事務所	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>高齢の母親を介護しながら 2 人で暮らしている。母がいつ心臓発作を起こすかわからないため、自身も外に出られない生活を送っている。働けないため生活保護を申請したが、訪問してきた福祉事務所のケースワーカーから「働きもしないで楽な生活をして人間のクズだ」とか、「保護費をもらったら、最低の人間の生活をしてもらう」等の暴言を吐かれた。</p> <p>担当ケースワーカーの上司に苦情を伝え、調べてもらったが、ケースワーカーには暴言を吐いていないと言われてしまった。法務局人権相談室にも苦情を伝えたが、警察や弁護士に相談すると言われてしまった。暴言を吐かれたことは事実であり、暴言を吐いたことを認めさせて謝罪と損害賠償を求めたい。賠償金があれば少しは気持ちも落ち着く。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ 福祉事務所へ申し入れしてもらいたい。</p>				
対応結果等	<p>◎福祉事務所の担当ケースワーカーの上司へ事実確認・申し入れを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ケースワーカーに確認したが暴言は確認できず、申出人へ事実誤認であることを再三伝えたが納得してもらえなかった。謝罪や賠償請求を直接福祉事務所に求めてきており、何度も説明したがこれ以上の対応が困難であり、申出人には「警察でも弁護士でも行ってください」と伝えた。 申出人はパーソナリティ障害の可能性があり、ケースワーカーの悪気のない発言でも、悪意があると捉える可能性があるため、今後言動には注意するように伝えたとのことだった。 				

【ケース 45：ケースワーカーに働くことを強要される】

事業者	福祉事務所	申出人	本人	内容区分	職員の接遇
相談内容	<p>自身は腰が悪く、知り合いの農家の手伝いをしてお金を貰っている。冬は仕事がありません。先日、生活保護のケースワーカーに呼び出され、「仕事をしろ」「安定した職を早く探せ」と言われた。以前からケースワーカーには「医師から病気で普通の仕事は難しい」と言われていることを伝えており、診断書も提出しているが、そのことをケースワーカーが理解してくれない。働くことを強制しないでほしい。</p> <p>【本委員会への具体的な対応依頼内容】⇒ ケースワーカーに伝えてほしい。</p>				
対応結果等	<p>◎福祉事務所の担当ケースワーカーへ事実確認・申し入れを行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 申出人に対しては、冬の収入のない時期にできる仕事を探るか、1 年通して安定した収入を得られる仕事を探していこうと話をしている。当然、体の負担がない仕事为前提で話をしている。 申出人は独特の捉え方をしてしまう方で、言っていないことを言ったことになってしまう。毎年このような話になり、市議や様々なところへ相談をしているとのことだった。 				

平成 2 8 年度

福祉サービス苦情解決担当者

・ 第三者委員研修会

概 要

平成28年度福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会 概要

1 会場・期日

- 【基礎編】第1回 千葉市文化センター 3階アートホール
平成28年11月14日（月）10時20分～16時
- 第2回 亀田医療大学学生会館 4階ミズキホール
平成28年12月 1日（木）10時30分～16時
- 【実践編】千葉県経営者会館 6階大ホール（第1回～3回共通）
- 第1回 平成28年12月22日（木）10時20分～16時
- 第2回 平成29年 1月10日（火） //
- 第3回 平成29年 2月 2日（木） //

2 概況

(1) 参加者

- 【基礎編】第1回 平成28年11月14日（月） 421名
第2回 平成28年12月 1日（木） 85名
- 【実践編】第1回 平成28年12月22日（木） 126名
第2回 平成29年 1月10日（火） 127名
第3回 平成29年 2月 2日（木） 127名
- ◎合計 886名

(2) 内容 ※要点は事務局が要約したもの

◎基礎編（第1回） 11月14日（月）

【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」～相談援助の視点から～

<講師>北本 佳子 氏

昭和女子大学 人間社会学部 福祉社会学科 教授

《要点》

- ・今まで、「苦情はあってはならない、あるはずがない」と捉えていた事業者は、これからは、「苦情はありうること、表明すべきこと」だと捉える。
- ・苦情から学ぶこともある。苦情を嫌なものとして捉えずに、サービス向上や改善の為の情報だと捉える。
- ・解決して終わりではなく、再発防止策を考えて皆で共有することが重要。
- ・苦情は、サービス向上のためには増えた方がいい声（法的拘束力がない）と、損害賠償請求などの増えない方がいい声（法的拘束力がある）がある。損害賠償については、特に速やかに誠実に対応する。頑なに謝らないのではなく、信頼を裏切ってしまったことに対して、まず謝ることでトラブル拡大を防げる。
- ・苦情対応の結果よりも、どのように対応したかプロセスを重視する。初期段階から第三者委員が入ることで収まることもある。手を抜くと問題が深刻化してしまう。
- ・例えば、ベテランのヘルパーが利用者の意思を確認せず、冷蔵庫の古い食物を勝手に捨ててしまった事例があった。利用者は自身の同意もなく上から目線で対応されたと感じ

てしまった。また、例えば清拭を嫌う利用者に、「清拭をしないと汚いよ」と声をかけるのと、「清拭して綺麗になりましょう」と声をかけるのでは利用者の受け取り方が全く異なる。援助する側は、例え忙しくても手を休めて説明して同意を得る等、コミュニケーションを重視することが大事。

- ・職員には感情のコントロールが求められ強いストレスがかかる。個人で抱え込まずチームワークで仕事をするなど、組織は職員を支えることが重要。

【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」

＜講師＞西尾 孝司 氏

淑徳大学 総合福祉学部 社会福祉学科 教授

千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会 副部長

《要点》

- ・優れた職員は人を幸せにしたいという気持ちを持っている。お金を貰うことよりも人の役に立ったことに喜びを感じている。併せて専門知識や技能を持ち、向上させる意欲がある。
- ・もちろん低賃金では職員は定着せず賃上げは重要。しかし職員は給与が上がって喜んだとしても、その額に慣れると満足しなくなる。優れた組織は職員を育成、サポートするシステムを持っている。
- ・施設内で虐待が起きた事例があったが、施設長が正確に情報を把握しないまま所轄庁や家族に対応したため、強い不信感を抱かせてしまった。問題を安直に済ませようとせず、十分に事実確認を行って誠実に対応する姿勢が重要。
- ・ヘルパーが利用者を転倒させてしまったものの、事業所へ迷惑をかけたくないという気持ちから責任者へ報告していない事例があったが、利用者が再び同じ転倒をするのではないかと不安になってしまった。ヒヤリハットのケースや小さいと思う怪我でも、ヘルパーは責任者へ必ず報告を入れて改善策を検討のうえ利用者へ説明するべきだった。事故等の報告に躊躇がいない風通しの良い職場づくりが求められる。
- ・ある入所者が他の入所者に嫌がらせをしており、施設長から注意したものの改善されなため、嫌がらせを受けている入所者を自室からほとんど出さないという対応をした施設があった。しかし、権利侵害を受けている入所者の権利を擁護せずに閉じ込めるのは本末転倒である。嫌がらせを止めない入所者や家族に対しては文書で数回退所の警告を行うなど、契約に基づく対応も必要になる。

【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～事故前後の対応等について～

※12月1日（木）も同様の内容

＜講師＞中村 恒平 氏

本千葉総合法律事務所 弁護士

千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員

《要点》

- ・まず事故を起こさない対策をすることが重要。利用者の身体状況から生じるリスク、施設のハード面から生じる転倒などのリスク、これまでのヒヤリハット事例や事故報告書

から予想されるリスクを把握することが重要。

- ・リスクを予防して回避する検討を行う。例えば、業界水準である身体拘束の3要件を順守するなど虐待のリスクを未然に防ぐこと等が挙げられる。
- ・裁判で信用されるのは、人の「記憶」よりも「記録」。例えば、夜間見回りをして異常が無いから記録に何も書かないのではなく、「見回りの結果異常なし」と記入する。裁判では、記録に何も書かれていないと何もしていなかったと思われる可能性がある。
- ・事故が起きてしまったら、職員個人ではなく組織として対応する。責任の有無に関わらず事実を隠さずに誠意ある対応をする。謝罪をすると罪を認めたことになるからと考えて謝罪しない人もいるが、その後の速やかな解決のためには責任の有無に関わらず事故が起きたという結果と、心労や迷惑をかけたことについては謝罪した方がよい。
- ・事故の原因や事実の解明について、調査の現状、経過や結果を適切な時期に苦情申出人へ情報提供する必要がある。
- ・事故報告書には客観的な事実を記録する。事故を起こした本人よりも冷静に判断できる主任等が記入した方がよい。
- ・事業者には民法上の安全配慮義務がある。事故が予見できたはずなのに予見していなかったり、予見できていたのに回避する対策をとらなかった場合に安全配慮義務違反及び過失に問われる。不可抗力は責任を負わない。
- ・ほとんどの事件は裁判に至る前の話し合いで解決する。そのため真摯に説明責任を果たすことが早期解決において重要になる。

◎基礎編（第2回） 12月1日（木）

【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」

<講師>井上 牧子 氏

目白大学 人間学部 人間福祉学科 教授

《要点》

- ・福祉サービスを利用する方は、自分で直面する問題に取り組んできたが、自らの力だけでは解決できずに支援者の前に登場する方である。そのため、様々な（どちらかというところ不安、迷い、怒り、孤独感、挫折感等の否定的な）想いをもっている。要望、希望、期待は切実になって当然である。
- ・苦情は存在して当然である。言いたいことを言える雰囲気が必要であり、苦情が無い事業者というのは苦情を言わせない（例えば、脅す？「いやならば、契約を打ち切りましょう」など）可能性もある。
- ・苦情には、すぐに対応するという姿勢が大切である。すぐに問題を解決できなくても良いので、まずは対応する。苦情申出人がどのように思っているのかを知るにはお話を丁寧に聴き取ることが何よりも重要である。
- ・「聴く」時には、言葉よりも態度が大切である。態度は、言葉よりも瞬時に伝わってしまう。例えばシャープペンシルをカチカチ鳴らしながら聞くような態度だと、聞きたくないという気持ちが相手に伝わってしまう。苦情申出人の話を聴くことが「面倒くさいな」と感じていたら、その気持ちは、態度になって相手に伝わってしまう。職員は自身が抱く感情を常にチェックすることも大切である。

- ・苦情対応の中で専門的な知識が求められる場合は、苦情申出人へ丁寧に説明することが必要である。求めに応じて、専門的な知識を駆使できるよう力量を高めておくことも必要である。
- ・組織は職員を指導して育てる必要がある。苦情を特定の職員個人の問題と切り捨てるのではなく、組織で対応することが必要である。苦情申出人の立場から見れば組織で対応してくれると言う安心感もある。
- ・非常識と思える要望や苦情に対して、常識的ではないといって切り捨ててはいけない。サービス向上のヒントかもしれないと思うくらいの余裕を持ってほしい。例えば、少し前までは性同一性障害の女子中学生が制服のスカートをはきたくないと要望してもほとんど認められなかっただろう。しかし、平成27年になって文部科学省は、「性同一性障害に係る児童生徒に対するきめ細かな対応の実施等について」という通知を各教育委員会等へ発出した。配慮の一例として自認する性別の制服や体操着の着用が挙げられている。今では、この女子中学生はズボンを着用できるだろう。しかし、最初に声を上げた時、女子学生のその声は「苦情」と考えられていたのではないか。
- ・当たり前と思われていることは、本当に当たり前なのかという疑問を持つことが大切である。「苦情」と思われていることの中に、「苦情」ではなく、支援における重要な事柄が潜んでいるかもしれない。そのためにも、どのような苦情や要望にも耳を傾けることが重要。
- ・現在、社会全体が経済性や効率化を求めている。皆、心に余裕が無い。苦情申立人はともかく、事業者も厳しい状況の中に身を置いていると考えられる。その中でも事業者は説明責任を果たす必要があるため、丁寧に記録をつけて対応していく必要もある。

【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」～利用者の声を受け止めるには～

<講師>高山 直樹 氏

東洋大学 社会学部 社会福祉学科 教授

《要点》

- ・国が示した「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準」があるが、例えばそこには、「一週間に二回以上入浴させ・・・」と書かれており、入浴を週2回と定めている特養は多い。しかし、これはあくまでも最低基準なので、回数を増やしても構わない。入所者の中には毎日入りたいという方もいるだろうし、制度がその人たちの希望を奪っている側面がある。職員は入所者の声を聴いて、「しかたがない」と言うのではなく、どうすれば願いを叶えられるのかを考えなければ変革は生まれえない。介護保険制度も見直しを続けている。完璧な制度は無い。福祉従事者は利用者の意見を聴く機会があるのだから、そこでストップさせずに利用者目線から福祉行政に代弁することが重要。
- ・人はその人らしく生きるために権利を主張することができる。苦情を申し出るのは権利を主張することと同じだと捉える。時には権利と権利がぶつかることもあるが、折り合うことが大切。
- ・「職員が何でも決めないでほしい」、「子ども扱いしないでほしい」等、これらの苦情を改善することは、マイナスをゼロに戻しただけなので、「消極的権利擁護」になる。一方、「墓参りや親戚のところへ行きたい」、「旅行に行きたい」等、これらの希望を

叶えることは「積極的権利擁護」になる。利用者はマイナスがゼロになるのは当たり前のことなので、「積極的権利擁護」をしてもらいたいと思っている。その声を大切にしないといけない。

- ・ 苦情の申出先にはいろいろなチャンネルがあって良い。苦情受付担当者や解決責任者だけではなく、オンブズマン、第三者委員、介護相談員、傾聴ボランティア、行政や運営適正化委員会等、選ぶことができるのが重要。
- ・ 苦情受付担当者は苦情を出しやすい環境づくりの調整役でもある。第三者委員は、苦情を待っているだけではなく、積極的に利用者にお話を伺う中で潜在化している苦情を表面化して、権利擁護の代弁者になることも重要な役割。
- ・ 受容、傾聴、共感とアセスメント、支援計画に結び付けていくことが大切。
- ・ 要望の段階で解決できていたら苦情にはならない。要望を聞いた職員が報告連絡相談を守り、組織としてどう対応するのか考えることが大切。

◎実践編

第1回：12月22日（木）

第2回：平成29年1月10日（火）

第3回：2月2日（木）

【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～

※第1回～3回同様の講義内容

<講師> 諏訪部 政好 氏

エム心理相談オフィス所長・臨床心理士

《要点》

- ・ 1件の重大な事故が発生した場合、その背景には同様の29件の軽い事故が既に発生しており、さらにその背景には300件のヒヤリハット事例（怪我人はいないもののヒヤリとした出来事）が既に発生しているという「ハインリッヒの法則」がある。リスクマネジメントとは、職員の過失や事故を未然に防ぐために対策を練り、同様な事故が起きないようにしておくこと。
- ・ 事故防止のマニュアルは作った途端に古くなり忘れていくもの。マニュアルとは何か起きた時の参考資料にすぎないので、対策を実行することが重要。
- ・ 苦情相談とその他の相談の違いは、その他の相談の場合は相談者の心に余裕がある場合が多いが、苦情の場合は申出人の心に余裕や柔軟性が無く、嫌なところが一つあると全部嫌になってしまう等の心理状態であること。
- ・ 代理ミュンヒハウゼン症候群のように、家族の為に苦情を訴えつづけることで注目を浴びたい苦情申出人もいる。そのような場合は次々と苦情が出るので解決が難しい。
- ・ 苦情申出人の背景には、正の感情（好意、期待、信頼等）と負の感情（憎しみ、不信、攻撃等）があることを理解するとともに、相談員自身にもそのような感情があることを意識して対応に気をつける。
- ・ 心構えができるので、相談は基本的に予約制で1時間～1時間半程度が良い。相談では

苦情申出人へ苦情を受けてから解決までの流れを説明し、できることとできないことを説明する。その場で結論を出さずに持ち帰ることも必要。

- ・苦情申出人は、「自身の訴えを受け止めてくれたらどうか」、「相談員は信頼できる人だろうか」等と不安な気持ちで相談員を見ている。相談員は、「自分の手に負えるだろうか」、「信頼してくれたらどうか」等と不安な気持ちで苦情申出人を見ている。相談のやり取りとはお互いが不安な状態で行われるもの。相談員は議論ではなく、傾聴したり対話を重ねることで苦情申出人の不安を軽減させることができる。
- ・相談員は相談に乗っている中で、苦情申出人に好意的な感情あるいは嫌悪感をもつこともある。好意的な感情をもった場合は、苦情申出人の主張に取り込まれてしまう可能性があるため特に注意する。
- ・松本サリン事件は、当初犯人は第一通報者だとマスコミが報道したため世間に誤認された。エビングハウスの錯視やルビンの坪等、人によって見方や捉え方が異なるものもある。つまり、人の認識や知覚は必ずしも正しくはなく絶対でもないことを自覚する。
- ・職員の責任追及をすると、今後問題を隠蔽するリスクが増すのでしない方がよい。個人の責任追及よりもむしろ報告を上げさせることのほうが大事。
- ・苦情の内容と対応状況を公開することが大事。言えば対応してくれるという安心感から信頼感が生まれる。
- ・いつも面会に来る家族はあまり苦情を言わない。滅多に来ない家族が苦情を言う傾向がある。家で介護ができない、頻繁に会いに来られない等という負い目から、きちんと見てほしいという願いが生まれ、それが叶わないと苦情になる。
- ・苦情と要望を区別する必要はない。区別で悩むよりもどちらも解決すべき問題だと受け止めることが大切。
- ・要望や意見箱の中に、「苦情の種」がある。苦情の種を種として受け取れているかが大事。
- ・匿名希望の苦情については匿名で取り扱いをするが、苦情対象の特定の職員に対してではなく、組織全体の問題として共有して改善する。改善策を公表して匿名の方の心配を解消してあげることが大切。

《第1回：12月22日（木）》

【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」

【コーディネーター】 諏訪部 政好 氏

【シンポジスト】 特別養護老人ホーム みどりの丘

石川 尚子 氏（施設長／苦情解決責任者）

《要点》

- ・在宅で妻を介護してきた夫から、妻の口腔ケアが不十分という苦情があった。夫からは、「お金を払っているのに歯槽膿漏になったのは施設のせいだ。施設は認知症入居者の尊厳を守るべきだ。きちんと口腔ケアができないなら訴える。市役所へ電話する。」などと言われ、長電話も多く、職員も夫に怯える等、業務に支障が出てきてしまった。
- ・対応としては、苦情を一つひとつしっかりと職員全員に周知した。訪問歯科医による研修を受けたり家族からケアの手順を教えて頂いた。何よりも苦情を申し出てくる気持ち

の背景には、妻の入所によって夫が淋しさや罪悪感があることがわかったため、夫に怯えるのではなく夫の気持ちに寄り添う対応に切り替えた。そうしたところ、夫から家で取れた柚を頂いたり、釣った魚を振舞われるなど、良好な関係を築くことができた。

[シンポジスト] 就労継続支援 B 型事業所 けやき社会センター

樋口 恵理子 氏 (管理者/苦情解決責任者)

《要点》

- ・「困り感調査票」を利用して日中作業や生活支援の職員が調査する。2名の第三者委員が2ヶ月に1回利用者と昼食を摂りコミュニケーションを図りつつ、調査票を基に一人30分程度面談をして、その後は苦情受付担当者と振り返りを行っている。
- ・例えば、職員が話を聞いてくれないという声に対しては、苦情解決担当者、責任者、当該職員を交え、悲しい気持ち受け止めながら話し合いを行い、職員がお詫びをして和解した。また、第三者委員に対して、職員が時間を守らないという苦情が入ったが、職員間で改善点を話し合い、時間の調整や利用者への説明を行って解決した。
- ・相談支援専門員や市のケースワーカーに間に入ってもらって解決した苦情もあった。第三者が入ることで事業所の現実を知ってもらう機会になり、苦情問題を複数で共有することもできて早い解決に繋がった。

[シンポジスト] 児童養護施設 獅子吼園

佐藤 健太 氏 (施設長/苦情解決責任者)

《要点》

- ・苦情が無い施設が良い施設ではない。苦情を言いたくても言えない児童もいると考えており、言いやすい雰囲気作りが重要。そのために第三者委員の設置や、「お願いレター」の配布、意見箱の設置を行っている。保護者からの苦情は無いが、例えば入所児童からは、「サッカーで使うマーカーが欲しい」という要望があったが、対応したことで安心感を与えられたと思う。要望や苦情は5つに分類（施設のハード面のこと、対人トラブルのこと、規則や約束事に関する事、家庭や家族に関する事、その他の願いや希望）して、対応しやすいように整理している。
- ・大事なことが伝わっていない施設は心配な施設。職員間で指導理念を一緒に考えて統一することが大事。異論も含めて職員間で話し合うことが重要。

《第2回：1月10日（火）》

【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」

[コーディネーター] 諏訪部 政好 氏

[シンポジスト] 生活クラブ風の村

佐藤 キヨ子 氏 (苦情解決第三者委員訪問相談員)

《要点》

- ・生活クラブでは通所系から入所系まで様々なサービスを実施しているが、特養等の高齢者の入所系サービスでは第三者委員が二人一組で毎月施設を訪問している。施設からは訪問の都度、前回から本日までの施設内の状況報告を受ける。併せて前回改善を助言し

たことについて改善状況を確認している。

- ・家に帰りたいと訴える入居者については、施設に相談した結果、本人に得意な裁縫や絵を描いてもらい秋祭りで展示する等の個別対応を行った。その結果、ここに住み続けると言ってくれるようになった。
- ・話し相手がいないので寂しいという訴えには、傾聴ボランティアを依頼して喫茶店で話をするようになった。入所者は皆、個別に関わってほしいと願っているのがわかった。
- ・職員が転倒リスクのある入所者に、「一人で歩くな」と叫んだことについて虐待を疑ったが、朝の交替時間前なので職員の気持ちが高ぶっていたことが分かった。職員ミーティングでは、忙しくても平常心を保つことと、職員間の連携で事故防止に繋ぐこと等を話し合った。
- ・当初、自分達が訪問すると職員は良い顔を見せなかったが、指摘するだけではなく改善されたことも共有する等、活動が周知されると態度も明るくなった。

[シンポジスト] 多機能型事業所 WITH US

楯 雅博 氏 (管理者／苦情解決責任者)

《要点》

- ・苦情に対応することは、虐待や権利侵害の予防にもなっている。
- ・苦情が生まれる背景には、家族とのコミュニケーション不足、連絡や事前説明の漏れ等がある。また、職員が本人や家族の心情を理解していない場合や職員の連携不足等がある。一方で、事業所の運営や勤務状況（職員不足）への無理解も考えられる。
- ・苦情をマイナスに捉えずに、「利用者からのアドバイス」として前向きに捉える。利用者、家族、職員に事業所を育ててもらっているという感覚が大事。
- ・家族は一番の理解者で力強い協力者だと捉える。事業の透明性、支援の可視化によって利用者や家族から信頼される。
- ・日常の面接、家族会の場などで意見を聴く機会を意図的に設ける。意見は隠さずに毎日のミーティング等で共有する。苦情はリスクマネジメント委員を通してリスクマネジメント委員会で報告され、全事業所で共有している。一定のルールに沿った対応が重要。

[シンポジスト] 保育所 こひつじ保育園

太田 恵美子 氏 (保育士／苦情受付担当者)

《要点》

- ・利用者や保護者の意見や要望は連絡帳を含めてあらゆる方法で受け付ける。
- ・以前は保育所の中で起きた怪我やトラブルは、保育所の責任として保護者には当事者の子どもの名前を出さずに状況説明と謝罪をしてきた。しかし、加害者と被害者の子の名前を双方の保護者に伏せることにより、保育所内の出来事が正確に伝わらず、わだかまりを残してしまうことがわかった。そこで、保護者の意見を聞いたうえで、双方の保護者へ子どもの名前も含めて事実関係を正確に説明することにした。
- ・事実関係の説明については、保育所内部で保護者役と保育士役に別れてロールプレイの研修を行い、事例を基に実践練習を行った。その中で、トラブルを起こしてしまった子どもの気持ちの代弁も留意するようになった。

- ・日頃から、小さなトラブルやそれに対する保育所の対応を保護者へ伝えることで信頼関係ができ、大きなトラブルが起きた時の理解に繋がっている。
- ・寄せられた苦情や要望の中には、些細なことや個人的な都合の意見もあるが、一つひとつに職員は真摯に向き合い、改善策を示していくことが保護者との信頼関係を深めることになる。

【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」

《第3回：2月2日（木）》

【コーディネーター】 諏訪部 政好 氏

【シンポジスト】 特別養護老人ホーム 杜の家くりもと

久古 浩孝 氏（施設長／苦情解決責任者）

《要点》

- ・ケアマネが希望や要望を聞いてくれずに否定するので不信感が募るという苦情があった。苦情解決は早期対応が重要なため、当日謝罪をしてケアマネの交替を伝えた。苦情申出人からは交替しなくても良いと言われたが、無理にケアマネを続投させて本人や家族からの信頼を無くすよりも、交替させることで信頼回復に努めた。
- ・ケアマネは普段から自分の考えで物事をすすめるので不信感を持たれていた。業務に追われていても、利用者や家族の話を丁寧に聞いたり意思の確認が大切。
- ・事業者としてはケアマネを交替して終わりではなく、苦情解決責任者、苦情受付担当者、当該ケアマネの上司と当該ケアマネで、振り返りを行い、再発防止について話し合った。一つの苦情を元に同じ過ちを繰り返さないためにはどうしたら良いかを皆で確認して改善していく姿勢が重要。

【シンポジスト】 障害者支援施設 沼南育成園

吉澤 慶介 氏（主任／苦情受付担当者）

《要点》

- ・外部委員からなる全園サービス向上改善委員会、サービス点検評価委員会が発足され支援の点検と改善を図っている。点検時に使用する、「クロスチェック」では、職員のソフト面（言葉遣い等）やハード面（破損箇所等）をチェックする。さらに家族やボランティア等がチェックする、「サービスモニターチェック表」もあり、職員の接遇や利用者の姿の印象を聞いている。常に外部の方に客観的に点検してもらうことで、職員では気がつかない部分の改善も図られる。
- ・実際苦情が寄せられた場合は、最初にサービス改善のヒントをくれたことに対する感謝を伝え、苦しい思いをさせたことへの謝罪をする。その後、対応をストップさせずに皆で共有のうえ、苦情が起きた原因と改善策を分析し、苦情申出人へ改善報告を行う。第三者委員への報告も行っている。
- ・問題解決の経験が蓄積されればノウハウになる。その情報を職員が共有することがサービスの改善において重要になる。

[シンポジスト] 保育所 富里保育園

小駒 文代 氏 (主任保育士/苦情受付担当者)

《要点》

- ・意見や苦情を出しやすいように、「意見要望書入れ」を設置しているが、実際は育児ノートや口頭で言われることが多い。自分に対する苦情ではなくても職員は自分のこととして考え、共有して資質向上に努めている。
- ・職員が資質向上を意識して積極的に研修会に参加したり、自ら勉強する等、努力する集団であることも大事。
- ・苦情に発展しない為の取り組みとして重要なのは、職員間の連携と保護者とのコミュニケーションづくり。コミュニケーションが取れていれば不満は溜まらず、逆に信頼関係が深まる。保育内容を「見える化」し、保育所で起きていることを理解していただき、安心してもらうことも大切。
- ・例えば、登園時に下痢の我が子のおむつ交換を後回しにされ、泣いている他の子の対応を優先されたという苦情があった。保育士はどんなに忙しくても保護者に対し、泣いている子の嘔吐の処理が終わりしだいオムツを交換する説明をすべきだった。あるいは他の保育士に対応を任せれば良かったと思う。この事例は職員皆で協議をして同じ過ちを繰り返さないようにしている。
- ・「安心させてほしい」という気持ちから苦情は出てくると思う。それに対してしっかり対応することで保育所の信頼を高めていけると考えている。

【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」

※第1回～3回同様の事例内容

◎高齢・障害・児童の各分野に分かれてグループワーク (原則6名×25グループ)

<事例1> (高齢者)

事業者：介護老人保健施設

苦情内容：父が湯呑を投げてテレビを壊し、弁償を求められている。

【グループ発表 (3日間) の主な意見】

- ・入居者が怒る原因を職員が作るべきではなかった。
- ・入居者の普段の行動から、ある程度は予測できたアクシデントだったと思う。
- ・お茶を制限するにしても恥をかかせる言い方ではなく、お身体を案じている等の声かけがあれば良かった。あるいは今お湯を沸かしている等とはぐらかせば良かった。職員の接遇のスキルに問題があった。
- ・原因が解明されないなかで入居者に弁償を求めるべきではない。求めるにしても唐突に請求の話をするべきではない。
- ・第三者委員が間に入ることで冷静に話し合いができて弁償の割合が出せたが、稀なケースだと感じた。

<事例2> (障害者)

事業者：グループホーム

苦情内容：娘が男性利用者から性的被害を受けたが、事業所が適切な対応をしてくれなかった。

【グループ発表（3日間）の主な意見】

- ・ 何度も帰宅が遅くなる娘について、繰り返し親に連絡すべきだった。
- ・ 娘が男性に好意を寄せていることを予め親に伝えておけば、親に心構えができた、親として何らかの対応もできたと感じた。
- ・ 障害者に対する性教育は誰が行うべきなのか考えなければならぬと感じた。
- ・ 相談支援専門員も話し合いに同席した方が良かった。
- ・ 事業者と親だけで話し合っているが、当事者の娘の気持ちが気になった。性暴力を疑われた男性に対する救いも無かった。
- ・ 娘を守るためにはバスで送迎したり、GPSをつける等の方法がある。しかし、娘の行動の自由も保障されるべきである。今後については、娘や親との十分な話し合いも必要だろう。

<事例3> (児童)

事業者：保育所

苦情内容：合宿先の決め方や暗に参加を強要する対応に問題がある。

【グループ発表（3日間）の主な意見】

- ・ 危険なので合宿の行き先を変更する対応は正しくても、初めての変更なのに説明会が遅かったり、親のニーズに合わなかったから苦情になった。説明は丁寧に行い理解を求める等、工夫する必要がある。
- ・ 普段からコミュニケーションがとりづらく、問題のある親という苦手意識を持つと相手にも伝わってしまう。保護者への支援を意識して、親の気持ちも理解してコミュニケーションをうまく図る。
- ・ 第三者委員が間に入ると、保育所から直接言えないようなことまで伝えてくれて良いと思う反面、決めつけるような言い方はしない方が良いと感じた。

平成28年度 福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員 研修会【基礎編】の様子



平成28年度 福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員 研修会【実践編】の様子



平成28年度

福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会開催要項

1 開催目的

社会福祉法において、社会福祉事業の経営者は苦情解決に努めることとされ、各々の福祉サービス最低基準では、事業者には苦情受付窓口の設置を義務付けています。

「要望」に「不満」が加わると「苦情」になります。要望には丁寧に対応することで信頼を得ることが重要です。苦情には困っている事実と心情を理解するとともに、事実確認をして改善策を提示するなど、信頼を取り戻すことが重要です。

本研修は各事業所の苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が各々の役割を理解し、苦情解決プロセスにおける実践力を高め、福祉サービスの質の向上を図ることを目的として開催します。

2 主催 千葉県運営適正化委員会

共催 社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

3 日時・会場・定員【基礎編 2会場 / 実践編 3会場】

【基礎編】

<第1回(千葉市会場)>

日時:平成28年11月14日(月) 10時20分～16時

会場:千葉市文化センター 3階アートホール

定員:450名

<第2回(鴨川市会場)>

日時:平成28年12月1日(木) 10時30分～16時

会場:亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール

定員:300名

【実践編】

<第1回>日時:平成28年12月22日(木) 10時20分～16時

<第2回>日時:平成29年 1月10日(火) 10時20分～16時

<第3回>日時:平成29年 2月 2日(木) 10時20分～16時

会場:千葉県経営者会館 6階大ホール(各回共通)

定員:150名(各回共通)

<留意点>

- ・基礎編は、同様の内容で2ヶ所で開催します。都合が良い方へお申込みください。
- ・実践編は、同様の内容と会場で3回開催します。都合が良い日へお申し込みください。
- ・実践編は基礎編を終えなくても受講できますが、できる限り基礎編を受講してください。
- ・基礎編、実践編どちらか1日のみでも受講できます。
- ・申し込みは先着順とし、定員に達ししだい締め切ります。

4 参加対象者

福祉サービス事業者が設置する苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員、関係役職員、その他福祉サービスの苦情解決制度に関心を有する方。

5 研修負担金(参加費)

基礎編・実践編ともに1日3,000円(2日間参加する場合は6,000円)

6 参加申込み・参加券

別紙1「参加申込書」及び別紙2「苦情解決体制アンケート」へ必要事項をご記入のうえ、平成28年10月18日(火)までに、本要項「13 連絡先」へFAXまたはE-mailでお申込みください。

申込書の受付後、参加可能な方には、11月2日(水)までに「京成トラベルサービス(株)」(※研修申込み受付・負担金収納事務代行業者)から、①「参加券」、②「負担金請求書」(※昼食申込みの方は昼食代含む)、③「昼食券」(※申込んだ方のみ)をお送りします。

参加券・昼食券は研修日まで大切に保管し、必ず受付にご提出ください。紛失された場合は再発行手数料をいただく場合があります。

負担金は期日までに納入のうえご参加ください。

定員を超過し参加不可になった場合は、京成トラベルサービス(株)からご連絡します。

7 プログラム

■基礎編 <第1回 11月14日(月) / 千葉市文化センター 3階アートホール>

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ	昼食 休憩	講義Ⅱ	休憩	講義Ⅲ	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

10:30～12:00
【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」
講師:北本 佳子 氏
(昭和女子大学 人間社会学部 福祉社会学科 教授)

13:00～14:20
【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」
講師:西尾 孝司 氏
(淑徳大学 総合福祉学部 教授/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会副会長)

14:30～16:00
【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」～事故前後の対応等について～
講師:中村 恒平 氏
(本千葉総合法律事務所 弁護士/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

■基礎編 <第2回 12月1日(木) / (鴨川市)亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール>

10:00	10:30	10:40	12:10	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ	昼食 休憩	講義Ⅱ	休憩	講義Ⅲ	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

10:40～12:10
【講義Ⅰ】「苦情対応の基礎知識」
 講師:井上 牧子 氏
 (目白大学 人間学部 教授/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

13:00～14:20
【講義Ⅱ】「苦情対応の実際」
 講師:高山 直樹 氏
 (東洋大学 社会学部 社会福祉学科 教授)

14:30～16:00
【講義Ⅲ】「福祉分野のリスクマネジメント」 ～事故前後の対応等について～
 講師:中村 恒平 氏
 (本千葉総合法律事務所 弁護士/千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員)

◆実践編 <第1回 12月22日(木) / 千葉県経営者会館 6階大ホール>

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義Ⅰ	昼食 休憩	シンポジウム	休憩	事例検討会	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

10:30～12:00
【講義】「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～
 講師:諏訪部 政好 氏
 (エム心理相談オフィス所長/臨床心理士)

13:00～14:20
【シンポジウム】「苦情解決からサービスの向上をめざす」
 シンポジスト
 特別養護老人ホーム みどりの丘 石川 尚子 氏(施設長/苦情解決責任者)
 就労継続支援B型事業所 けやき社会センター 樋口 恵理子 氏(管理者/苦情解決責任者)
 児童養護施設 獅子吼園 佐藤 健太 氏(施設長/苦情解決責任者)

14:30～16:00
【事例検討会】「事業者と第三者委員による苦情解決について」
 ※高齢・障害・児童の各分野で分かれてグループワークを実施

◆実践編 <第2回 平成29年1月10日(火) / 千葉県経営者会館 6階大ホール>

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義 I	昼食 休憩	シンポジウム	休憩	事例検討会	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

10:30～12:00

【講義】 「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～
講師:諏訪部 政好 氏
(エム心理相談オフィス所長／臨床心理士)

13:00～14:20

【シンポジウム】 「苦情解決からサービスの向上をめざす」
シンポジスト

生活クラブ風の村	佐藤 キヨ子 氏(苦情解決第三者委員訪問相談員)
多機能型事業所 WITH US	楯 雅博 氏(管理者／苦情解決責任者)
保育所 こひつじ保育園	太田 恵美子 氏(保育士／苦情受付担当者)

14:30～16:00

【事例検討会】 「事業者と第三者委員による苦情解決について」
※高齢・障害・児童の各分野で分かれてグループワークを実施

◆実践編 <第3回 平成29年2月2日(木) / 千葉県経営者会館 6階大ホール>

9:30	10:20	10:30	12:00	13:00	14:20	14:30	16:00
受付	開会 挨拶等	講義 I	昼食 休憩	シンポジウム	休憩	事例検討会	閉会

※研修内容・時間割り等が都合により一部変更になる場合がありますので、あらかじめ御了承ください。

10:30～12:00

【講義】 「苦情を信頼に変える相談対応」～苦情申出人の心理を理解して対応しよう～
講師:諏訪部 政好 氏
(エム心理相談オフィス所長／臨床心理士)

13:00～14:20

【シンポジウム】 「苦情解決からサービスの向上をめざす」
シンポジスト

特別養護老人ホーム 杜の家くりもと	久古 浩孝 氏(施設長／苦情解決責任者)
障害者支援施設 沼南育成園	吉澤 慶介 氏(主任／苦情受付担当者)
保育所 富里保育園	小駒 文代 氏(主任保育士／苦情受付担当者)

14:30～16:00

【事例検討会】 「事業者と第三者委員による苦情解決について」
※高齢・障害・児童の各分野で分かれてグループワークを実施

8 受講カード

- ・従来の「受講修了証」は廃止し、平成27年度から「受講カード」を発行しています。
- ・朝受付で受講者へ「受講カード」を配布します。カードへは当日配布する資料に記載された名簿番号や事業所名、氏名等をご記入のうえ、昼休みに受付へ提出ください。
- ・本会で確認印を押し、研修会終了後、受付で返却しますのでお受け取りください。
- ・30分以上の遅刻早退は原則押印しません。
- ・基礎編でカードを受け取り、実践編も受講する方は、実践編開催日にカードをご持参ください。
- ・カードは空欄がある限り複数年の使用が可能ですので、お持ちの方はご持参ください。
- ・カードを忘れた方には再発行します。なお、受講履歴の管理は行いませんので大切に保管ください。
- ・研修開催日に押印せず、1年以上経過したカードについては原則押印しません。

9 昼食(お弁当)について

12月1日の会場の亀田医療大学ミズキホールについては、食事ができないためお弁当の販売をいたしません。誠に恐れ入りますが昼食は会場外の周辺施設をご利用ください。

その他の会場は昼食休憩時間内は会場内で飲食可能です。昼食はご持参いただくか、お弁当を注文される方は、別紙「参加申込書」の該当欄へ注文の有無をご記入ください。

代金は、1食770円(お茶付き、消費税込)です。お支払いは研修負担金請求の際に京成トラベルサービス(株)から請求いたします。キャンセルはできませんので、ご了解ください。なお、お弁当は「昼食券」と引き換えにお渡ししますので、券をご持参ください。

10 駐車場について

各会場の駐車台数には限りがあるため、公共交通機関か近隣有料駐車場をご利用ください。特に実践編の会場(千葉県経営者会館)は数台しか駐車できませんので、ご注意ください。

11 個人情報の保護について

本研修会の参加申込みを通じて取得した個人情報については、当委員会設置者である千葉県社会福祉協議会が定める「個人情報に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき取り扱うこととし、本研修会の運営に関する業務以外には使用いたしません。

また、千葉県社会福祉協議会は、京成トラベルサービス(株)(※研修申込み受付・負担金収納事務代行業者)とも同様の契約を締結しています。

12 その他

- (1)障がい等により、参加に際して留意事項(車いす席、手話通訳、要約筆記の希望等)がある場合、準備の関係上必ず備考欄にその旨を記載のうえお申し込みください。
- (2)開催要項、参加申込書、アンケートは千葉県社会福祉協議会ホームページにも掲載しています。

13 連絡先

■参加申込、参加の可否、負担金等のお支払いに関するお問い合わせ先

京成トラベルサービス(株)千葉支店 (観光庁長官登録旅行業第 70 号)

【担当】 金澤

(住所) 〒262-0033 千葉市花見川区幕張本郷 2-5-1 タカソープラザ 110

(TEL) 043-297-2151 / (FAX) 043-297-2122

(E-mail) chiba-event@keiseitravel.co.jp

■研修内容等、上記以外のお問い合わせ先(主催者) ※申込先ではありません

千葉県運営適正化委員会事務局 【担当】佐野、岡井、金子

(住所) 〒260-8508 千葉市中央区千葉港4-3 千葉県社会福祉センター内5階

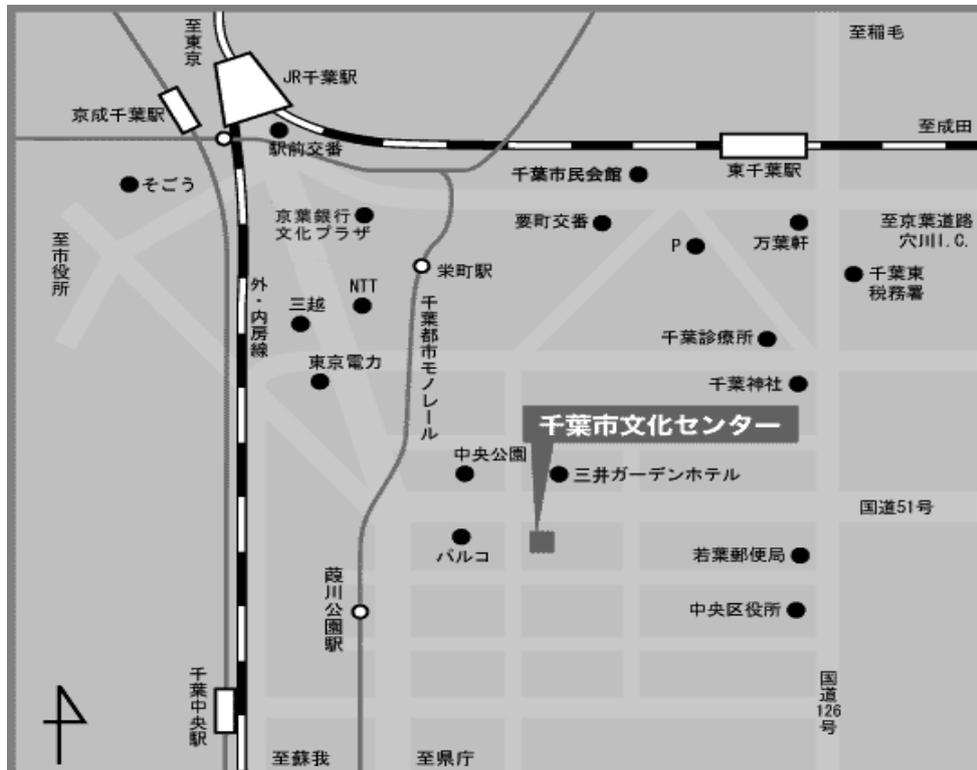
(TEL) 043-246-0294 / (FAX) 043-246-0298

(E-mail) support@chibakenshakyo.com

会場案内

■基礎編

<第1回 11月14日(月) / 千葉市文化センター 3階アートホール>



●住所

〒260-0013

千葉市中央区中央
2-5-1

●交通アクセス

○JR 千葉駅から
徒歩15分

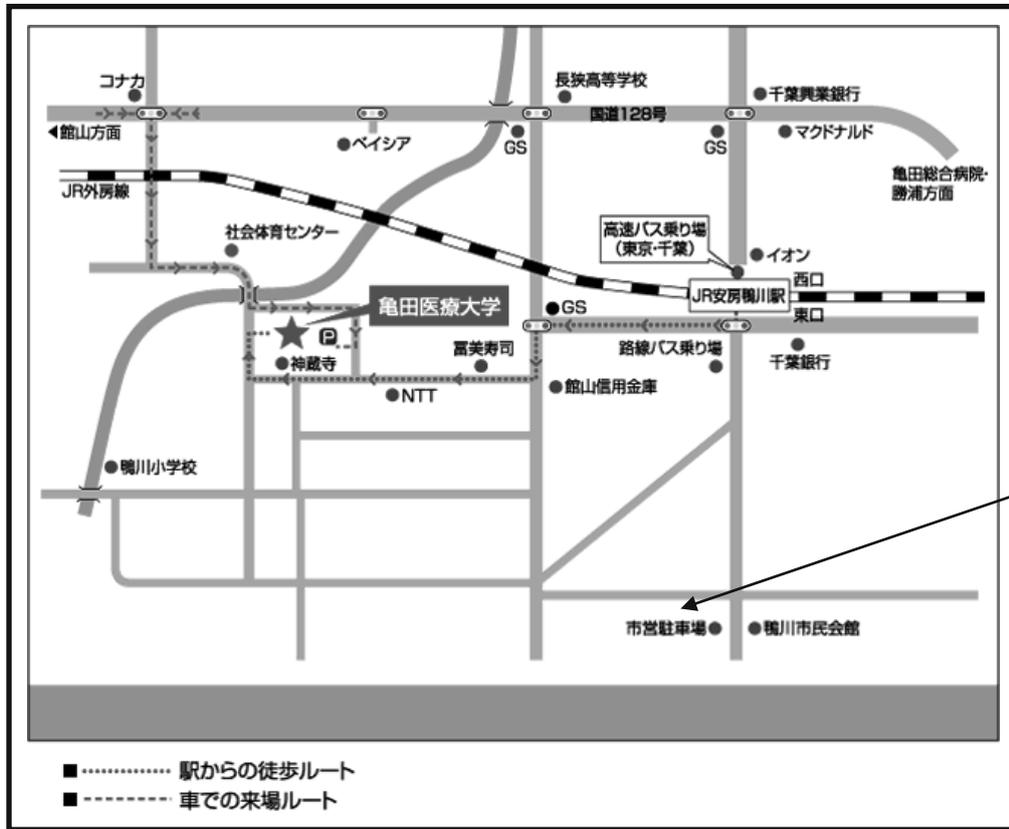
○京成千葉中央駅
から徒歩10分

○千葉都市モノレール「葭川公園駅」
から徒歩5分

■基礎編

<第2回 12月1日(木) / (鴨川市)亀田医療大学 学生会館 4階ミズキホール>

—広域図—

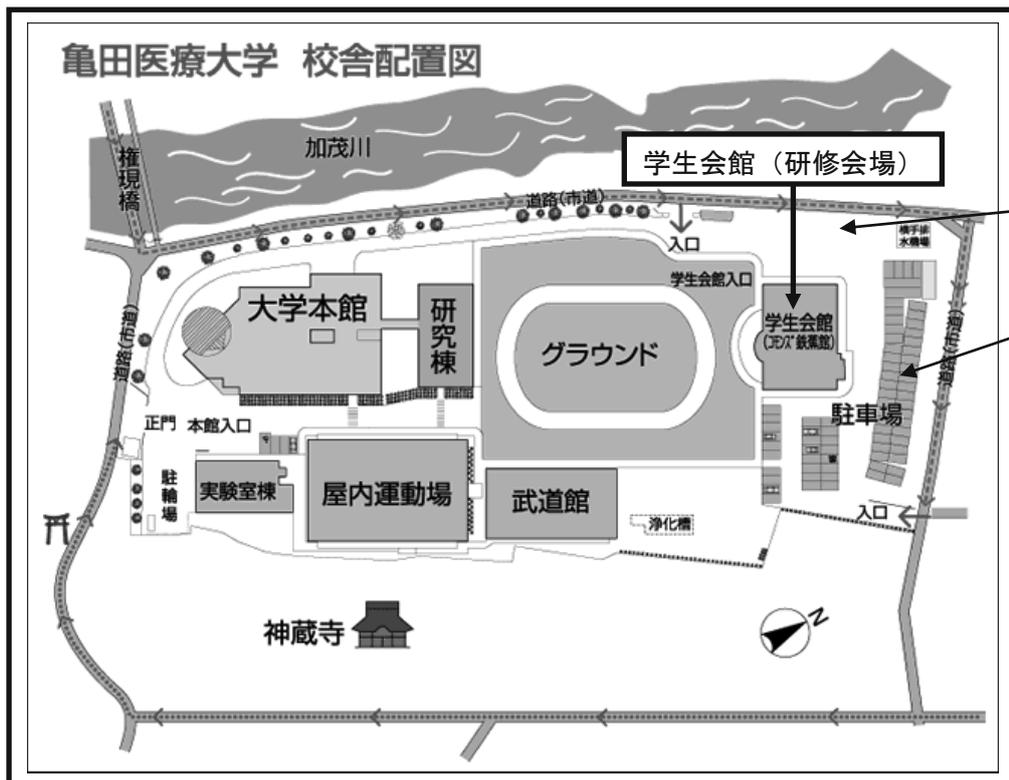


●住所
〒296-0001
千葉県鴨川市横渚
462

●交通アクセス
○JR 安房鴨川駅から
徒歩10分

※駐車場について
学校の駐車場に駐車
できない場合は、鴨
川市民会館前の市営
駐車場（無料）へ駐
車してください。

—拡大図—



ラインなし駐車場

ラインあり駐車場

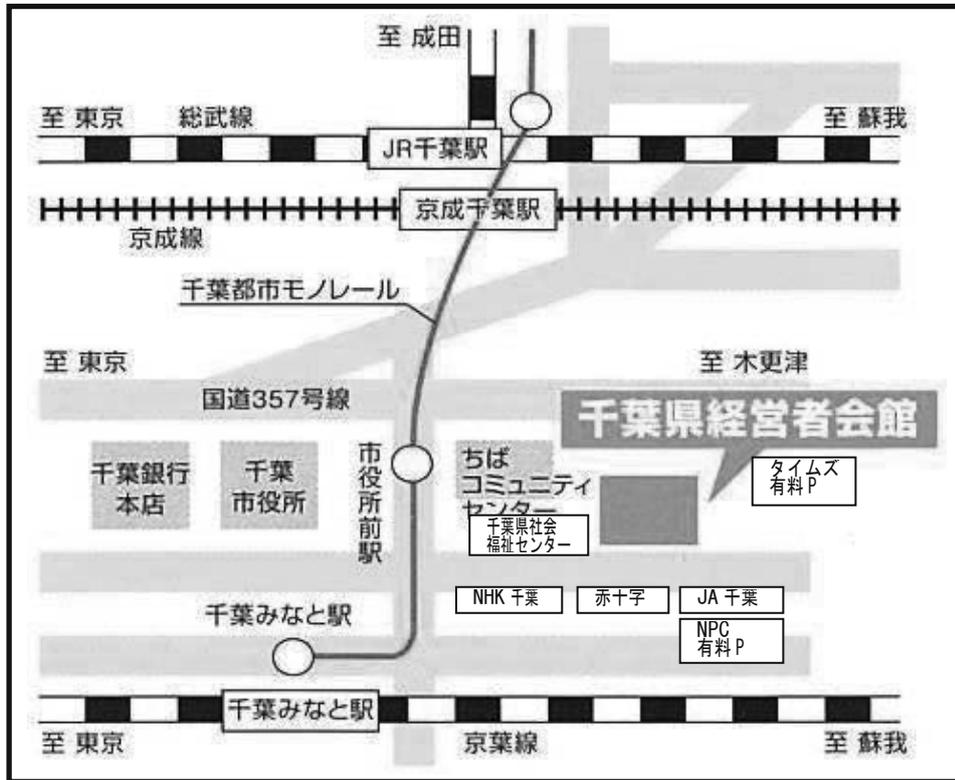
※駐車場は教職
員の方が優先して
駐車しています。

◆実践編

平成29年

<第1回:12月22日(木)、第2回:1月10日(火)、第3回:2月2日(木)>

千葉県経営者会館 6階大ホール



●住所

〒260-0026

千葉市中央区千葉港4-3

●交通アクセス

○JR 総武線「千葉駅」から徒歩15分

○千葉都市モノレール「市役所前駅」から徒歩3分

○JR 京葉線「千葉みなと駅」から徒歩10分

平成28年度 苦情解決体制アンケート結果

【掲載にあたって】

本アンケート結果は、本会主催の「平成28年度福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会」の開催にあたり、平成28年10月20日までに提出のあった491名分について掲載しています（研修会不参加の回答も含まれます）。

自由記載の部分については主なものを抜粋しており、一部加工・修正してあります。

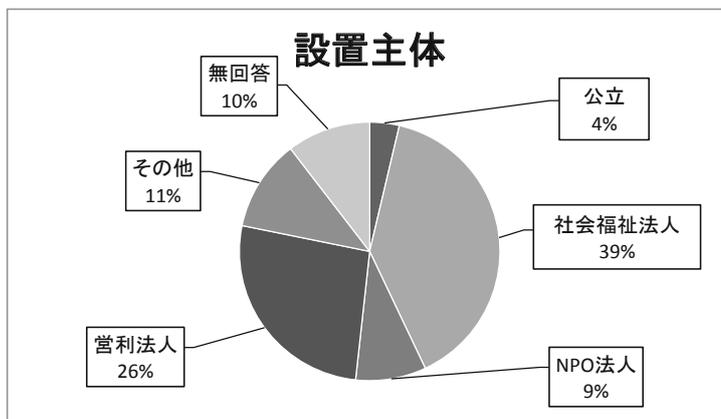
平成28年度 社会福祉法人・各事業者段階における 福祉サービス苦情解決体制アンケート

集計数 491名(平成28年10月20日までの受付分)

※円グラフの「%」について
小数点以下を四捨五入したため、100%にならない場合があります。

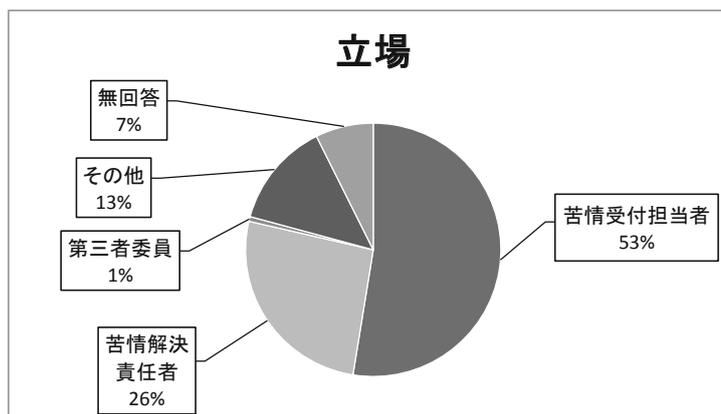
1.設置主体

公立	18人
社会福祉法人	193人
NPO法人	43人
営利法人	130人
その他	56人
無回答	51人
合計	491人



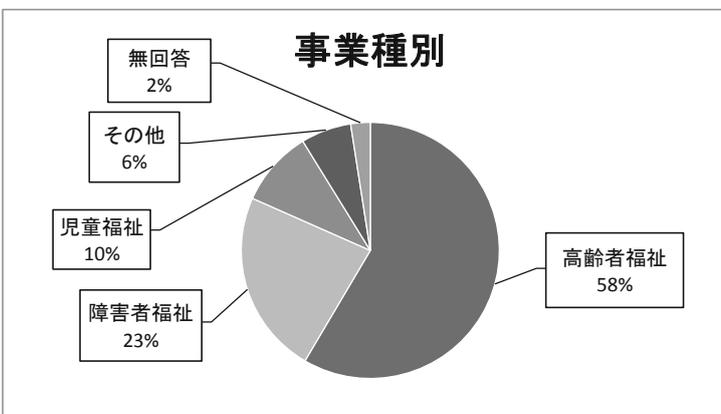
2.立場

苦情受付担当者	258人
苦情解決責任者	128人
第三者委員	3人
その他	66人
無回答	36人
合計	491人



3.事業種別

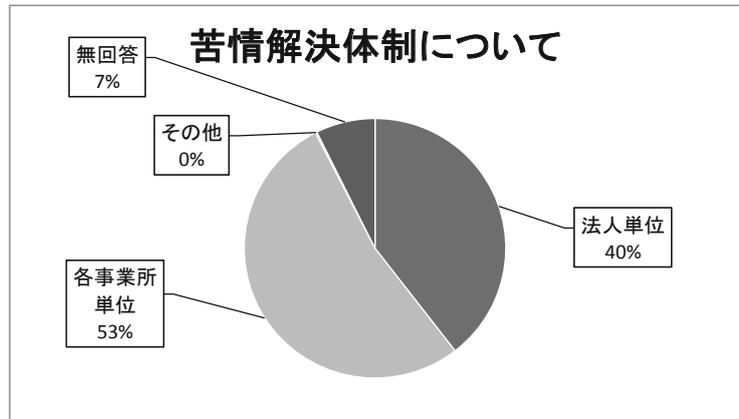
高齢者福祉	287人
障害者福祉	114人
児童福祉	47人
その他	31人
無回答	12人
合計	491人



Q1.貴法人(事業所)の苦情解決体制を教えてください。

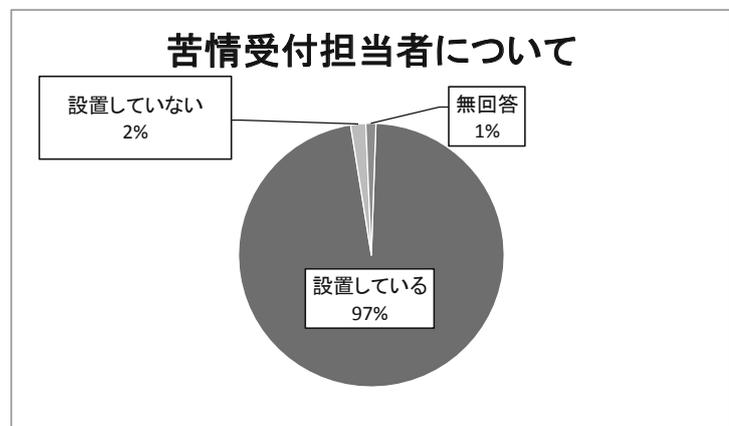
ア.苦情解決体制について

法人単位	194人
各事業所単位	260人
その他	1人
無回答	36人
合計	491人



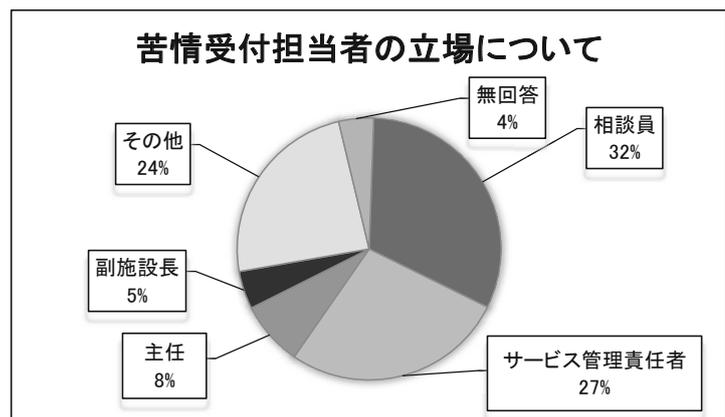
イ.苦情受付担当者について

設置している	476人
設置していない	9人
無回答	6人
合計	491人



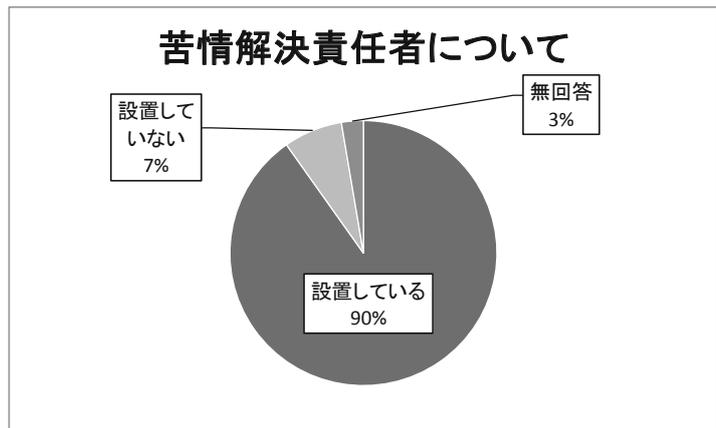
イー2 苦情受付担当者の立場について(複数回答)

相談員	156人
サービス管理責任者	134人
主任	39人
副施設長	23人
その他	118人
無回答	21人
合計	491人



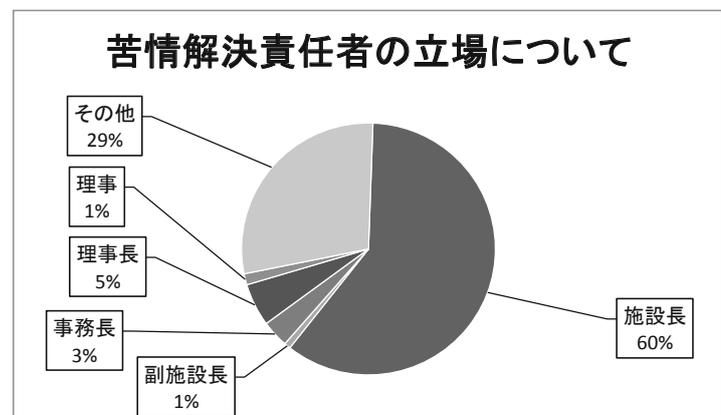
ウ.苦情解決責任者について

設置している	443人
設置していない	35人
無回答	13人
合計	491人



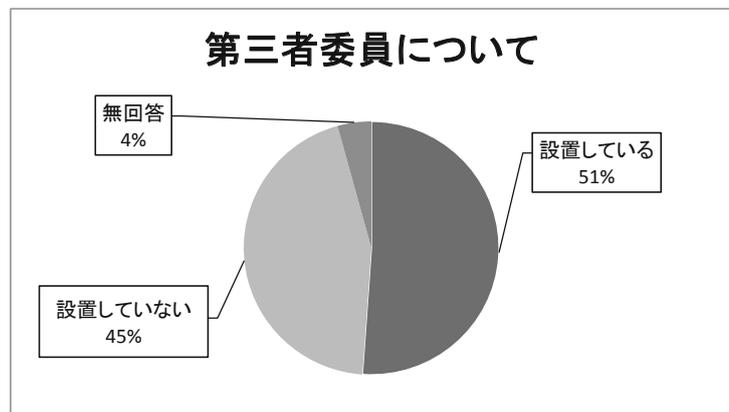
ウー2 苦情解決責任者の立場について

施設長	295人
副施設長	4人
事務長	17人
理事長	27人
理事	7人
その他	141人
合計	491人



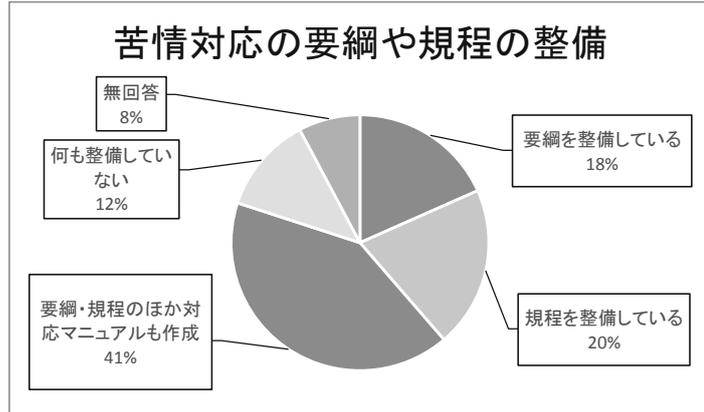
エ.第三者委員について

設置している	251人
設置していない	219人
無回答	21人
合計	491人



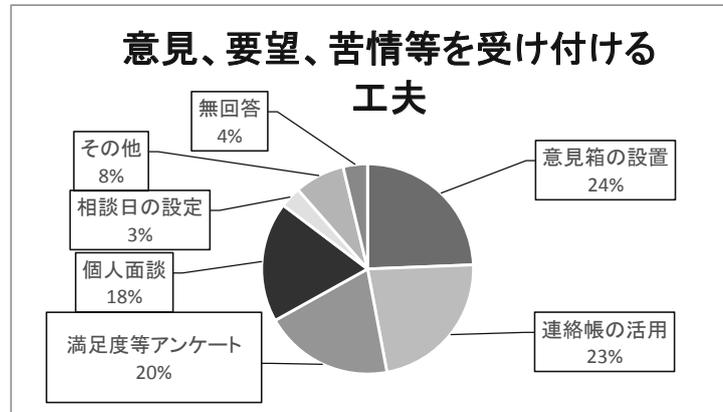
Q2.貴法人(事業所)では、苦情対応の要綱や規程を整備するなど対応方法に共通ルールがありますか。

要綱を整備している	90人
規程を整備している	100人
要綱・規程のほか対応マニュアルも作成	203人
何も整備していない	60人
無回答	38人
合計	491人



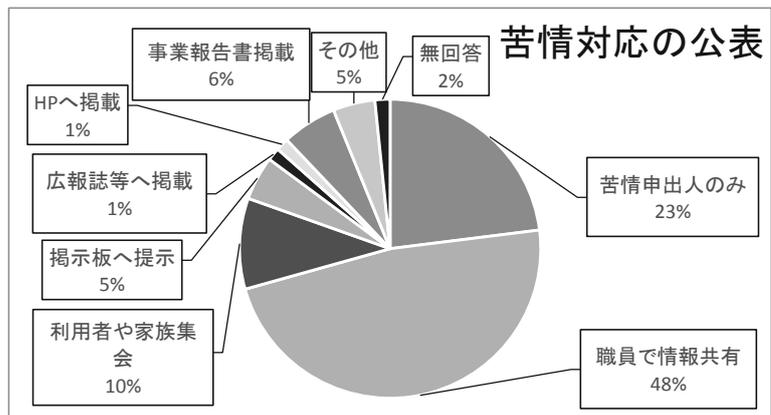
Q3.意見、要望、苦情等を受け付ける工夫をしていますか(複数回答)。

意見箱の設置	203人
連絡帳の活用	189人
満足度等アンケート	165人
個人面談	154人
相談日の設定	27人
その他	64人
無回答	31人
合計	833人



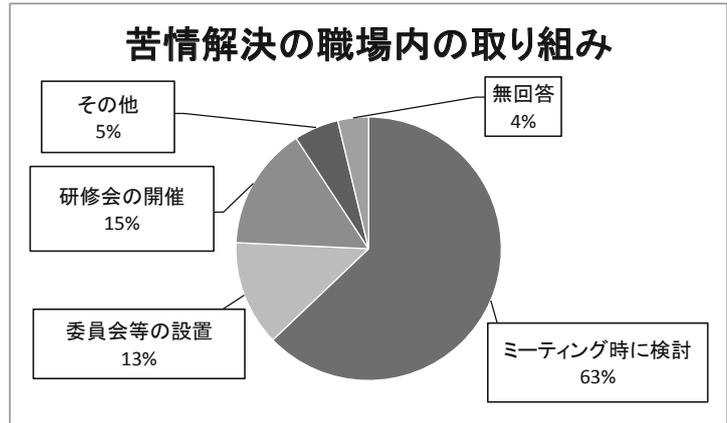
Q4.苦情受付の状況や解決結果は公表していますか(複数回答)。

苦情申出人のみ	199人
職員で情報共有	412人
利用者や家族集会	85人
掲示板へ提示	41人
広報誌等へ掲載	12人
HPへ掲載	12人
事業報告書掲載	51人
その他	39人
無回答	14人
合計	865人



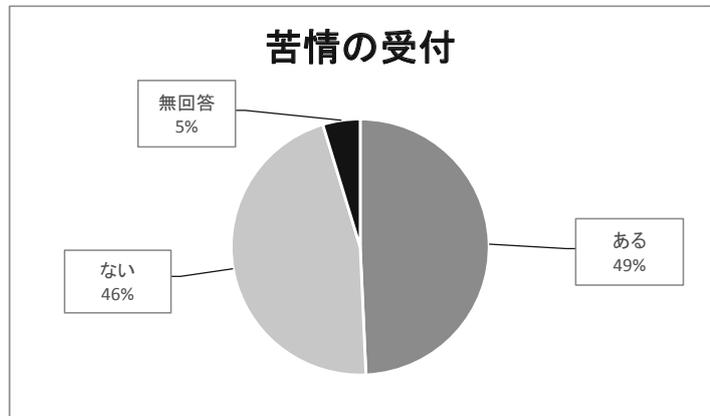
Q5.円滑な苦情解決について職場内でどのような取り組みを行っていますか(複数回答)。

ミーティング時に検討	404人
委員会等の設置	83人
研修会の開催	97人
その他	35人
無回答	24人
合計	643人



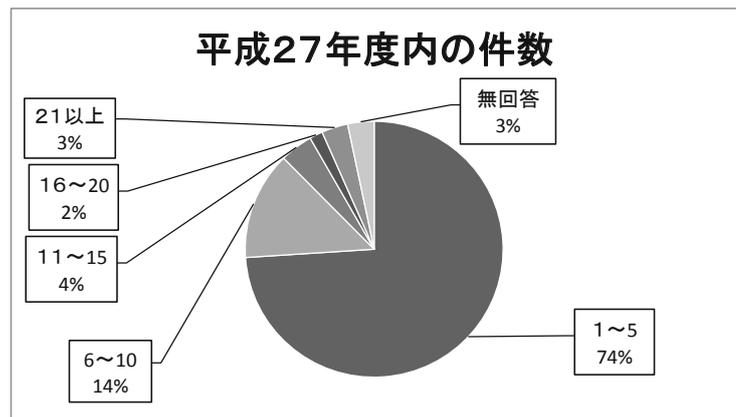
Q6.昨年度(平成27年度)、苦情相談を受け付けたことがありますか。

ある	242人
ない	226人
無回答	23人
合計	491人



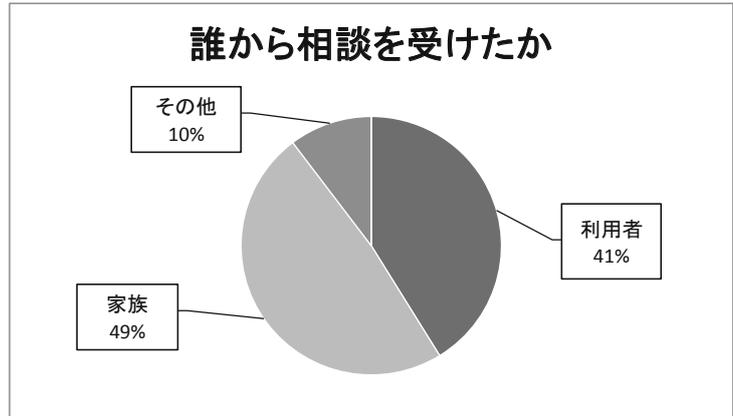
(「ある」と答えた方) 平成27年度内の件数

1~5	179人
6~10	33人
11~15	10人
16~20	4人
21以上	8人
無回答	8人
合計	242人



Q7.(Q6で「ある」と答えた方)どなたからの相談を受け付けましたか(複数回答)。

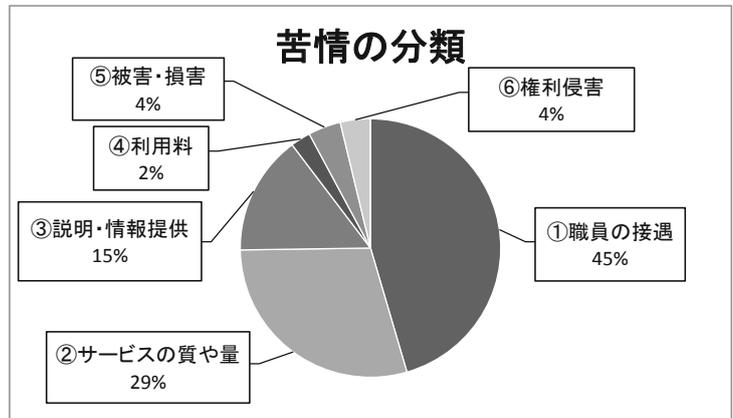
利用者	152人
家族	179人
その他	38人
無回答	0人
合計	369人



Q8.(Q6で「ある」と答えた方)どのような苦情でしたか(複数回答)。

苦情の分類

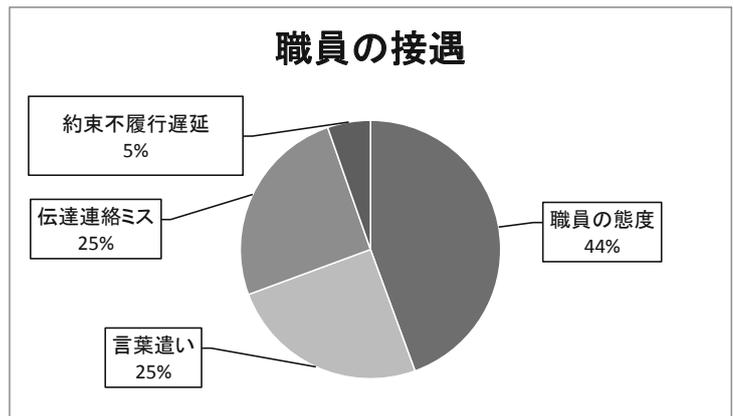
①職員の接遇	146人
②サービスの質や量	94人
③説明・情報提供	48人
④利用料	8人
⑤被害・損害	13人
⑥権利侵害	12人
⑦その他	0人
合計	321人



☆苦情の分類の内訳

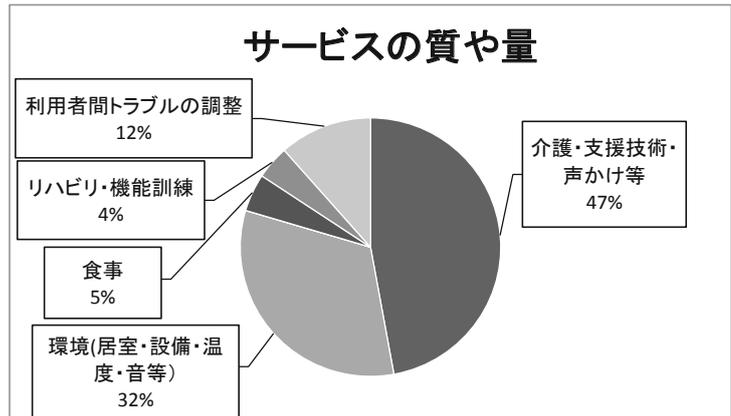
①職員の接遇

職員の態度	100人
言葉遣い	56人
伝達連絡ミス	57人
約束不履行遅延	12人
合計	225人



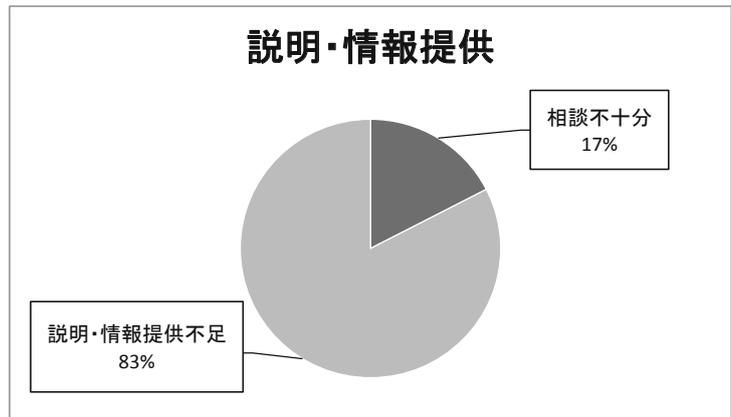
②サービスの質や量

介護・支援技術・声かけ等	90人
環境(居室・設備・温度・音等)	62人
入浴	0人
食事	9人
リハビリ・機能訓練	8人
利用者間トラブルの調整	22人
合計	191人



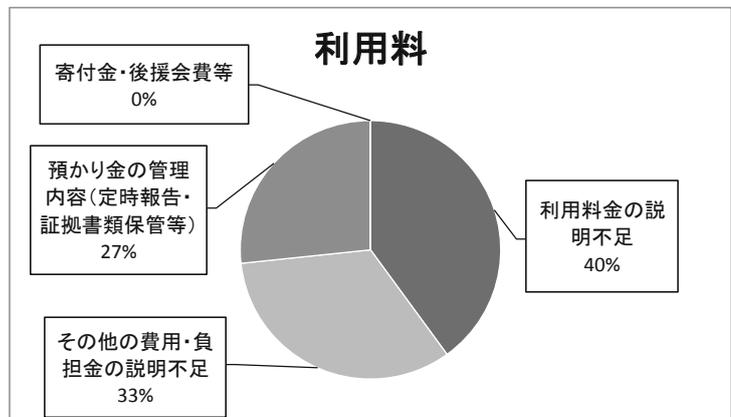
③説明・情報提供

相談不十分	15人
説明・情報提供不足	71人
合計	86人



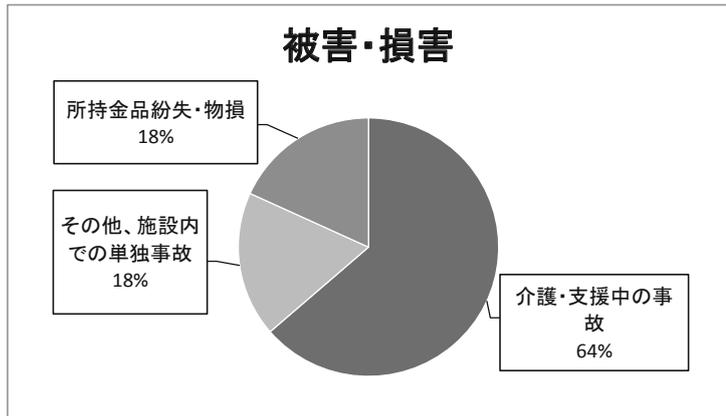
④利用料

利用料金の説明不足	6人
その他の費用・負担金の説明不足	5人
預かり金の管理内容(定時報告・証拠書類保管等)	4人
寄付金・後援会費等	0人
合計	15人



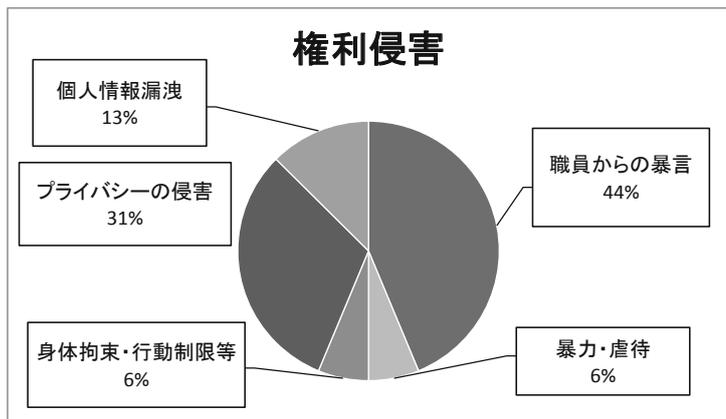
⑤被害・損害

介護・支援中の事故	14人
その他、施設内での単独事故	4人
所持金品紛失・物損	4人
合計	22人



⑥権利侵害

職員からの暴言	7人
暴力・虐待	1人
身体拘束・行動制限等	1人
プライバシーの侵害	5人
個人情報漏洩	2人
合計	16人



⑦その他

制度への要望	7人
その他	0人
合計	7人

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	デイサービス	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 送迎時、車イスを花壇にまたぐ位置で置き、接地面が不安定なまま移乗介助を行い、家族から「怖くて見ていられなかった。」と該当職員に苦情を言われた。	○解決できた 利用者に謝罪。該当職員がヒヤリハット記録に記入。会社やケアマネに報告。車イス対応方法をミーティングにて再確認。	車イス介助の安全確認。 速やかに会社、関係者に報告する。
2	デイサービス	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 振替利用の連絡を受けていたにもかかわらず、パソコン入力が抜けてしまい迎えに行くのが大幅に遅れてしまった。	○解決できた 当日、本人、家族に謝罪をし、経緯と今後の改善策の説明。	ダブルチェックの重要性・伝達方法の見直し。
3	デイサービス	職員の接遇	○職員の態度 本人が聞こえる所で、本人の妻に尿臭が強いのでリハパンやパットの使用を依頼した。本人に聞こえてしまい、その後からデイを休みがちになった。妻からは、発言する場所を配慮してほしいと言われた。	○解決できなかった 該当職員には、口頭注意。本人宅に行き謝罪予定であったが、本人による拒否が続き、また本人に認知症があり今回の件を忘れてしまっているようだ。現在も利用には至っていない。	利用者の自尊心を傷つける事もあるため、時間や場所を考えて伝える。
4	デイサービス	被害・損害	○介護支援中の事故 デイサービス利用中、転倒事故により骨折したのに対応が遅い。	○解決できた 謝罪をして事故の経緯と再発防止策を説明した。治療費用は保険で対応することも説明した。	事故が起きた先は素早く連絡すること。日頃の態度や信頼関係が重要であること。
5	デイサービス	その他	○他利用者からの暴言 送迎時の車内で他利用者から「臭い」と言われたのに職員は黙っていた。	○解決できた 担当者は軽く捉えており、利用者の気持ちに気づけなかった。家族の希望で利用日を変更し、その利用者との利用が重ならないようにした。	気づきの重要性。
6	デイサービス	その他	○契約解除について 入院により契約解除となり、ケアマネ、家族には伝えていたが本人に伝わっていなかった。そのため本人から利用再開希望が出たが、定員超過で受け入れ出来ず、苦情となる。	○解決できた 本人へ話しをしなかったこと等を訪問にて謝罪。	契約解除する際には、本人への口頭説明と文書での説明など、丁寧な対応が必要。
7	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 他の利用者の入浴介助中、トイレ介助の希望者がおり、入浴介助後に対応すると返答するも、結局トイレ介助が出来ず、他のスタッフが対応した。本人はお漏らしすることが嫌で激怒してしまった。	○解決できた 即日、責任者と共に本人に謝罪。	トイレ介助の希望には即座に対応する必要があるため、すぐに出来ない約束はしない。他のスタッフと情報共有して引き継ぐ。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
8	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○介護・支援技術 本人から「居室の掃除ができていない。自分は虐められている。」と訴えがあった。	○解決できた 居室を確認したところ、他の部屋と比べて日当たりが悪く湿気が多いため、窓に結露が生じやすくカビが生えていた。担当者、CM、相談員で話し合い、窓の清掃や換気をできるだけ行うことにした。本人、家族にも説明、謝罪をした。	部屋毎に汚れが溜まりやすい箇所が無いかを点検し、清掃の際は留意して行うことにした。
9	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○食事 妻から、夫が普通の常食を希望していると申し出たのに、まだ何も対応してくれないと言われた。	○解決できた 本人、家族の要望と疾病のズレがあったが、各職員含め話し合い、食事形態を変えて対応。	普段から本人や家族の声や要望に耳を傾けること。全てにおいて十分な提供は難しいが、声を無視せずにできる限り利用者の要望に添えるようにする。
10	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 入浴後、浴室の退室を待ってもらおう説明したが、その伝え方や態度に不快感を持たれた。本人も体調がすぐれずイライラしていた。	○解決できた 直後は興奮されていたので、少し間をあけて謝罪した。職員教育を徹底し再発防止に努める旨を伝えた。	利用者の心情を察すること、利用者を誘導する時は指示的にならないように丁寧に伝える。
11	特別養護老人ホーム	被害・損害	○所持金品紛失・物損 入所者から居室のクローゼットの衣類が2点紛失したとして、「職員か誰かが持って行った」、「前にもなくなった」と訴えがあった。	○解決できなかった 不安な思いをさせたことについては謝罪をし、2週間捜索したが見つからなかった。やむなく購入代金をご家族に弁償した。持参した衣類をチェック表を使って管理するようにしたところ紛失は無くなった。	誰かが居室から持って行ってしまったのか、そもそも家から持ってきていないのか紛失の原因は不明。今後、受け入れの際は施設側が確認を徹底する必要がある。
12	訪問介護	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 入浴介助前の設定温度(38℃)が、入浴中(33℃)になり本人体温が35.7℃になってしまった。(本人体調不良にはならず)。家族から事故ではないか、状況説明が不足してると言われた。	○解決できた 家族へ連絡が遅れ、説明が不十分であったので、改めて文書で報告した。	給湯温度は、手と目視のダブルチェックをする。利用者・家族の苦情を丁寧に傾聴し、状況説明と改善内容を速やかに伝える。
13	訪問介護	職員の接遇	○職員の態度 利用者が「汚い家でごめんねえ」と言っていたが、特に会話せず、もくもくと掃除をしていると、嫌々やっていると言われてしまった。	○解決できた コミュニケーション不足から不信感を持たれることになったので、もっと積極的に声掛けを行うように指示、改善した。	コミュニケーションの大切さ。
14	訪問介護	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 利用者の希望でキャンセル。その後キャンセル取り消し、訪問するが、時間変更の連絡をしたと、立腹その日は結局キャンセルとなった。	○解決できた 職員に確認したが、利用者からの時間変更の連絡は受けておらず、利用者の思い込みと判明。しかし、これ以上の利用者とのトラブルを避けるため、今回は職員が勘違いしたという事にした。	思い込みで「言った、言わない。」の行き違いのトラブルを避けるため、変更の際は、変更内容を記録する。前日に再確認の連絡を入れる。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
15	訪問介護	職員の接遇	○遅延 ヘルパーの勘違いで訪問時間を間違えた。	○解決できた 利用者の状況と対応できるヘルパーを調整。利用者と家族に事情説明と謝罪。	利用日時の管理をしっかりとっていく。
16	有料老人ホーム	職員の接遇	○言葉遣い 依存傾向が強い入居者の入浴介助中職員が、「世話してもらって当たり前だと思っている。あんたが原因で職員が辞めた。やってくれる職員ばかりに頼ってんじゃないよ。」と言われた。	○解決できた 該当職員に注意し、本人、家族へ報告。施設長から謝罪した。ミーティングで業務に望む姿勢を話し合い、苦情を記録することを徹底。風呂場の壁に「運営理念」「介助中の注意事項」を貼り徹底を図った。	心の不安定さ等から依存せざるをえない利用者の苦しみを理解し、介護職員としての意識を持つこと。
17	有料老人ホーム	職員の接遇	○職員の態度 居室、洗面が汚れていたり、チェスト内の洋服が整理されていない。	○解決できた 居室全体に目配りをし、洗面台、トイレは使用したらすぐ確認。チェスト内の洋服は居室担当者が出勤時確認する。	職員自身の行動を振り返り見直さなければ、同様の苦情が続く。
18	有料老人ホーム	職員の接遇	○言葉遣い 介助中の職員の声掛け、態度が乱暴だという訴え。	○解決できた 該当職員から聞き取りを行う。声掛けの方法にぶっきらぼうな点はあったが虐待とはいえなかった。 施設長から謝罪をし、今後は丁寧な言葉遣いをさせることを約束した。	仕事に慣れてくると雑な対応になる職員もいるので、常に初心を忘れずに丁寧な対応を心掛ける必要があるし、そのことを施設として徹底させる必要性。
19	有料老人ホーム	その他	○病院の受診について 当ホームの担当病院では信用できないので、他の病院を受診したい。	○解決できた 家族の希望に沿い、他病院を受診。しかし当ホームの担当病院と診断結果が同様であり、結局当ホームの病院を利用する。	家族の気持ちを一旦は受け入れ、尊重する。
20	ショートステイ	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 ショートステイより帰宅後、左大腿部に2～3cmの皮がむけていた。	○解決できた 排泄や入浴介助時に皮膚の状態確認を徹底し、異変が見られた時は速やかに対応し、報告することにした。	職員間の情報共有や、状態変化を把握した時点で適切な対応を行い、再発防止に努める。
21	ショートステイ	被害・損害	○所持品紛失 ショートステイ退所後、家族よりポーチが見当たらないと連絡。	○解決できた 職員が他の利用者のバッグに間違っ入れていた。。	荷物チェック時に細かく記入し(類似品等)職員のダブルチェックが必要。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
22	ショートステイ	職員の接遇	○伝達・連絡ミス ショート利用中に褥瘡の状態が悪化。連絡ノートへの記入や送りの際に職員からの説明がなかった。	○解決できた 褥瘡の状況が変化しやすい事は家族も分かっていたが、家族への報告、説明が十分にできておらず、コミュニケーション不足が原因だった。 送迎時に自宅や施設での様子を情報交換することにした。	普段からの関係作りが大切。
23	養護老人ホーム	その他	○行事の際の匂いについて 施設庭でサンマを焼いて入所者が庭で食べる行事を行ったが、行事当日朝、近隣住民に説明。 近隣住民からは、煙が洗濯物等につくので、もっと早く知らせてもらいたかったと苦情。	○解決した 対応した職員から丁寧にお詫びした。	近隣にも影響を及ぼすような行事は前もって近隣に伝える。
24	養護老人ホーム	その他	○他施設の入所説明について 特養への入所が決まった利用者に、誤った料金情報を伝えてしまった。	○解決できた 補足説明を行い、納得された。	説明前に十分確認すること、至らなかった部分を、誠意をもって謝罪すること。
25	ケアハウス	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 ケアハウスでは、緊急搬送になると退所指導になるのか。しっかり親を見て、病院の受診も同行してほしい。	○解決できた 直ぐに退所指導するとは言及していないと伝えた。 退所指導は緊急対応が頻繁になる、身の回りが1人で出来なくなった場合等事前に相談協議して行うと説明した。	入所契約時に退所等について、入所者及び家族と施設側の双方が共通認識するよう詳細な説明が重要。
26	ケアハウス	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 軽度の認知症のある方の入浴について。 シャワーの飛沫が他の利用者にかかっても気にしない。 石鹸やタオルを持参せず、他の利用者に借りる。 他の利用者からの苦情。	○解決できた デイサービスやヘルパー利用の入浴に切り替えてほしいと本人、家族に依頼し理解を得た。	入居者の共有部分の利用については、定期的に入居者の声に耳を傾ける機会が必要。
27	介護老人保健施設	サービスの質や量	○環境(設備) 車イスが汚い。	○解決できた すぐに車イスを確認。訴え通りであり、謝罪。 別々の車イスと交換し汚れた車イスは清掃。	職員は見慣れてしまって、何も感じなくなっていた。改めて新鮮な目で見ることが必要。
28	居宅介護支援	職員の接遇	○職員の態度 ケアマネが事務的なミスをしたためお詫びし修正したが、誠意ある態度で謝罪していないとの苦情。	○解決できた 担当ケアマネを交替した。 ケアマネには、利用者、家族に丁寧な対応をするよう指導。	利用者や家族に対して丁寧に対応することの大切さ。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
29	サービス付き 高齢者向け住宅	権利侵害	○プライバシーの侵害 重度認知症の人が居室に入ってくるため落ち着かない。このような人を入居させてよいのか。	○解決できた 職員が、認知症の方が慣れるまで付き添い居室間違いを減らしていった。 苦情申出人が自室を施錠した。	重度認知症の方とない方が同じフロアに住む難しさと、入居者の理解が得難い事を認識した。
30	不明	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 事前に家族から「サービスのやり取りは直接本人としないでほしい。」と言われていたが、直接本人と電話で話してしまった事からの苦情。	○解決できた 直ぐに連絡をとり、改めて今後の連絡、サービスのやり取りは家族を通して行う事を確認。	利用者ごとに連絡を誰に取っていくのか、キーパーソンは誰かの確認の徹底が必要。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	生活介護	サービスの質や量	○支援技術 近隣住民から、行事や活動の際の音響や利用者の声(特性による奇声)に対して、騒音だと苦情を受けた。	○解決できなかった 音量の配慮や、窓を閉める等 で対応する事を伝えた承を得たものの、度々騒音ととらえられ苦情が続く。利用者の声に対しては静かにできるよう促したり、騒音ととらえられる状況が続かないよう配慮する。	根気よく理解を促すとともに、事前に行事や活動の内容を伝えて理解してもらうよう、配慮できる事をしていく。
2	生活介護	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 視覚障害者(申し出人)が他利用者の生活音が耳障りに感じる。	○解決できた 視覚障害者の方に状況を話し理解してもらう。 落ち着ける場所へ誘導する。	利用者同士の状況を把握し、視覚障害者に周囲の環境を伝える事で安心される。
3	生活介護	職員の接遇	○職員の態度 職員がふざけた態度で接してくる。 施設の近所で運転マナーの悪い職員がいる。	○解決できた 申出人に謝罪。 会議で苦情内容を周知。	伝え方、接し方によって相手には苦痛となる事がある。
4	生活介護	職員の接遇	○約束の不履行・遅延 送迎車の到着時間が遅れると困る。	○解決できた 道路状況により5~10分は変動する事があることを説明し了承を得る。別のコースや時間を提案。 別コースにより丁度いい時間に変更できた。	説明の重要性。
5	生活介護	その他	○生活面 新聞を見る時間が決まっており(入所棟)、「決まった時間よりも早く職員が新聞を通所棟へ持って行き、新聞が読めなかった。」と意見箱に投書。	○解決できた 決められている内容で徹底していくよう職員間で統一。 投書の返事を掲示板で公表した。	決められたルールの徹底。 変更の際は事前に利用者へ確認する。
6	就労継続支援B型	サービスの質や量	○環境(温度) 冷房が寒いので、扉で隔てた部屋で作業をしているが、扉を閉めると暑いので物理的に閉まらないようにしてほしい。	○解決できた 扉が閉まっている状況はなかった事を説明。 要望(扉を閉めない)を職員間で周知徹底する事で、その後の訴えはない。	早期対応の必要性。
7	就労継続支援B型	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 他者との距離感を上手く持てない方(過度のスキンシップ)の関わりにより不快な思いをした。	○解決できた 該当の利用者には個別に注意。 両者の席や活動内容を離す。 職員間で情報を共有し両者の関係を留意していくことで、以降は同様の訴えはない。	利用者同士の関わり、関係性の把握の重要性。 障害状況による他者との関わり方の許容の違い、関係構築の難しさ。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
8	就労継続支援B型	その他	○自主製品の異物混入 お客様から、自主製品のパンに髪の毛が入っていたという苦情。	○解決できた 謝罪し、返金及び商品の交換。 混入に至った経緯を振り返り記録し問題点を探る。	衛生管理の徹底。
9	就労継続支援B型	その他	○ボランティアへの苦情 利用者の作業への干渉(急かす、仕切る等) 利用者への言葉遣い(利用者に対し、可哀想という言葉かけ)	○解決できた ボランティアに対して、事業所の目的と障害特性を説明し、理解を促した。	問題が生じた時、速やかに対応する。
10	就労移行支援	職員の接遇	○言葉遣い 精神障害のある利用者が、自分勝手な行動をしているので職員が説得したがやめず、別の職員が厳しい言葉を掛けると、翌日からその利用者が来なくなった。	○解決できた 利用者宅を訪問し、誤解を解き、今後どのようにすれば問題が起こらないかを話し合った。	原因が何かを探り、理解する。日頃から利用者の状況把握に努めすぐに気付ける環境をつくる。
11	就労移行支援	サービスの質や量	○利用者間トラブルの調整 精神障害者の方から、自閉症の利用者が「睨んでくる、近づいてくる。」等の苦情があった。	○解決中 自閉症の理解を深めてもらうため、テキストを使い話し合った。 利用する時間をずらした。	障害特性ごとに様々な支援が必要。 個性に配慮した作業配置が必要ということ。
12	就労移行支援	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 モニタリングの内容について、各論しか記載されておらず、総論がないため、娘の成長の度合いが分からない。数値化できないのか。	○解決できた 面談し、職業準備性アセスメント(総論)に基づき、個別課題の抽出(各論)をしている事と、記載方法について説明。就労までの成長の度合いを数値化する事は難しい事も説明し、納得を得る。	書式及び内容について丁寧な説明を心掛ける。
13	居宅介護	職員の接遇	○言葉遣い 利用者に対して、友人のような言葉遣いをする。	○解決できた 謝罪し、該当ヘルパーを担当から外した。	何度も支援に入り楽しく話しているようでも、ヘルパーという立場を忘れてはならない。適切な距離感や態度に気をつける。
14	居宅介護	サービスの質や量	○介護・支援技術・声掛け等 事前に本人に許可を取らず、洗濯物をいつもと違う場所に干した。	○解決できた いつもより洗濯物が多く、干す場所がなかった。担当者全員で話し合い、利用者へ謝罪し今後の対応を報告。	いつもと違う事を行う際は必ず利用者に伝え許可を取る。援助終了時に物の位置等を利用者と一緒を確認する。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
15	居宅介護	その他	○利用者の職員に対するセクハラ・パワハラ 男性利用者が女性ヘルパーに対し執拗に求愛したり、宗教に勧誘する。	○解決できた 月例会議の場で対応マニュアルを作成。	利用者との適度な距離を保つスキルが必要となること。ヘルパー本人が無理なら、上司からできないことはできないと毅然とした態度で断ることも必要ということ。
16	施設入所支援	説明・情報提供	○説明・情報提供不足 タバコを吸いたいが電子タバコに変わってしまった。以前のようにはタバコを吸いたい。	○解決できた タバコをフィルター(持つ部分)まで吸ってしまい火傷を負うため、電子タバコに変更した。本人が説明を理解しないまま安全重視(火傷防止)で進めてしまった。その後、フィルターに部品を装着し喫煙。	健康面や安全面を重視するあまり起きた結果。説明理解の確認と、タバコを吸いたいという思いに添い、火傷を負う事なく喫煙できるよう対応すべきであった。
17	施設入所支援	権利侵害	○プライバシーの侵害 血糖値の高い利用者が飲酒希望あり、施設では週に2回と制限。以前外泊から帰所した際、お酒を隠し持ち込んだ為、了解の上、帰所日には荷物確認する事になった。その時缶が入らないウエストポーチまで確認されたと言情。	○解決できた 以前他の利用者で、ウエストポーチにあめやガムなどを入れて持ち込んだ人がいたため、同じ対応をしてしまった事を説明し配慮が足りなかったことを謝罪した。	個々の対応の重要性。
18	施設入所支援	被害・損害	○物損 ご家族から行事の時に展示してほしいと預かった絵画を職員が破損してしまい、そのことを報告もしていなかった。	○解決できた 施設長が謝罪し納得いただけた。	常識的なこととはいえ、物を破損した場合は必ず上司に報告をするよう、改めて周知する必要があるということ。
19	グループホーム	職員の接遇	○職員の態度 他の利用者 비해、自身に対する世話人の態度が冷たい。	○解決できた トラブルを起こす頻度の高い利用者で、注意を促す事が多いためと思われる。本人と管理者による話し合い。家庭的な問題を抱えている利用者でもありスタッフ間で共通認識をしていく。	どうしても、マイナス面に目がいきがちになるが、トラブルを起こす本人も好かれない、可愛がりたい、と強い願望がある事を再確認した。
20	不明	職員の接遇	○職員の態度 職員の言動がそっけなく、とても冷たいと感じた。	○解決できた 苦情の出た職員にヒアリングした結果、そっけないつもりはなかったが、笑顔は少ないと思うとの話だった。利用者には上司から不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。	笑顔が無いと、ちょっとした事でも誤解を生み苦情に繋がるということ。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	保育所	職員の接遇	○送迎バス運転手の態度について 住宅街の細い道を通る際、強引で横柄な態度であるとのこと。	○解決できた バスの運転手(バス会社委託)に苦情の内容を伝え対応の仕方等を話し合っていた。同乗していた保育士にも同じ状況にあったら報告する様徹底した。	正規・非常勤・委託・すべての職員の報告や連絡で防げる苦情もある。
2	保育所	説明・情報提供	○園児の怪我について 園でおきた怪我の報告を園児の母親に説明。母親の報告を受けた父親から園に「園で怪我が多すぎる」との苦情の電話が入った。	○解決できた 怪我の状況を改めて父親に説明。来園の際に再度詳しく説明をした。実際に怪我の状態を目で確認した父親は想像していたよりも軽い怪我だったと安心していった。	怪我をした経緯、状況、その後の対応を明確に伝える。人づてに伝わった情報は意図せずに誇張され正確に伝わらないこともあるので、当事者が正確に報告する。職員で情報共有し相互理解を図る。
3	保育園	その他	○園で頼んでいる布団乾燥車の騒音 土曜日におこなっている布団乾燥車のアイドリングがうるさい。	○解決できた 不快な思いをさせたことに対し謝罪。衛生面から乾燥させる必要性を伝えた。即日、近隣住民50軒に対して謝罪と必要性、今後の対応を記した手紙をポストインした。	保育園の内容に関心のある方が多いと受け止め、事前に取り組み内容を理解して頂けるような周知の大切さ(事前説明の重要性)。
4	保育園	その他	○園からの説明に対する問い合わせ、要望 産休に入った利用者が時間外保育を利用する際に連絡をする様に指導されたが、連絡をしなければならぬ根拠を示してほしい。	○解決できた 園の考えを伝えたと、利用者との間に誤解があることが分かった。毎日連絡をする必要はない旨説明し理解を得た。	利用者に対して丁寧な説明を心がける。
5	保育園	その他	○園の行事中に駐車場から車を出せない 行事の途中で仕事に行く為に駐車場へ行ったが、ある車が通路を塞いでいた為出せなかった(園は行事に合わせて手紙を発行し、駐車マナーと途中の車の移動は出来ないことを呼び掛けている)。	○解決できた 園長、主任保育士に連絡をした。結果的に通路を塞いでいた車の持ち主が来るまで待っていた事になった。迷惑をおかけした旨謝罪をした。	駐車場をあける時間を決め、誘導係を配置することにした。また、途中で車の移動はできない旨、再度事前に手紙で周知することとした。
6	保育園	その他	○近隣住民からの苦情 園外活動や行事等でよく使っている公園の使い方や保育士の態度が悪いとの意見が電話や市への手紙で寄せられた。また、保護者に対しても送迎時の駐車マナーについて苦情が入った。	○解決できなかった 保護者全体会や月のお便りで駐車マナーについて伝えていた。公園の使い方は先に公園で遊んでいる人に挨拶してほしい等、大勢で使わないでほしい等の要望があり、対応に苦慮している。	毎日のようにテレビ等マスコミで保育園のニュースが流れている。保育園に対して厳しい意見を持っている人が多い印象を受ける。
7	放課後等デイサービス	サービスの量や質	○介護・支援技術・声かけ等 児童に痛ければ痛いと言うように伝えて準備体操をしたが、その時は何も言わず帰宅後に痛みを訴え暴れた。運動量を減らす等の対応をしてほしいと訴えられた。	○解決できなかった 運動量は多くなく、肥満解消のために個別支援計画で合意した最低限の運動しかしていないと説明するも、運動は望まないとわれ解約を申し出られてしまった。	事業所のサービス方針や内容を理解してくれる保護者ばかりではなく、感情的になる方もおり、児童のためを思ってサービスを提供したくてもできない現実があることを学んだ。
8	放課後等デイサービス	サービスの量や質	○介護・支援技術・声かけ等 児童が送迎車を降車した後には暴れてしまい暫く家へ入れなかった。施設ではどのような対応をしていたのかという苦情。	○解決できた 職員が振り返りをしたところ、児童は施設でゲーム機で遊んでいたが、帰宅時間になり急に職員が終了させてしまった。そのため児童が受け入れられずに暴れたことがわかった。保護者には今後の改善を伝えた。	ゲーム機を終わらせる時は急にはではなく、少し前にボリュームを下げることで終わりを知らせていくことが重要。叱りつけることは逆効果だとわかった。不適切な支援の結果パニックを起こすので、振り返りや改善が重要だと思った。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
9	放課後等デイサービス	職員の接遇	○伝達・連絡ミス 我が子が他害したことだけ何回も言われ、我が子が赤あざを作って帰ってきても何の報告も無いのはおかしいと母親から苦情があった。	○解決できた 怪我をした際の状況報告が不十分だったことをお詫びした。他害を減らすための工夫をしたいと伝えた。	親は我が子を信じ、他害する原因も知りたいということ。他の子から怪我をさせられた時も我慢していることを理解した。一方的に責めずに他害の原因を探るため他害前の状況を研究し、他害を減らす工夫を職員皆で話し合った。
10	児童養護施設	被害・損害	○所持金品紛失・物損 保護者が購入して利用者が施設内で使用していたゲームソフトが紛失。保護者から弁償を求められた。	○解決できた ゲームソフトを弁償するとともに管理について謝罪をした。	利用者の所持品の管理に当たり、利用者本人はもとより、購入した保護者の立場に立ち、より注意を払い対応をする。

Q9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

苦情対応した主な1ケースをご記入ください。

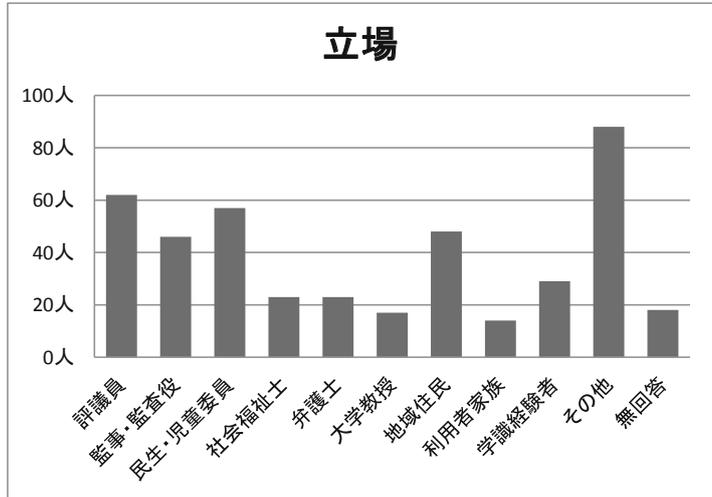
《その他の事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	社会福祉協議会	サービスの質や量	○食事 高齢者の給食(配食)サービスで、キャベツの胡麻和えの中にビニールみたいな物が入っていたと連絡があった。担当者が確認したところ枝豆の内側の皮と説明したが、納得してもらえなかった。	○解決できた 給食サービス委託元の市へ報告。製造元に現物を渡して調査した結果、やはり枝豆の内側の皮であることが判明。利用者に検査結果を報告して納得いただいた。	食べ物への異物混入がニュースになるなか、利用者の不安も大きい。利用者が納得できるよう、根拠を持ったきちんとした対応が重要だと感じた。
2	社会福祉協議会	職員の接遇	○職員の態度 以前、ボランティアセンターに活動の相談に行ったところ、「あなたが活動するのですか?」と言われた。自身は精神障害者だが、「あなたなんかにできるものか!」と言われた気がしてショックを受けた。	○解決できた 昔のことで対応した職員も記憶になかった。しかし苦情の内容を職員で共有し、市民に不快な思いをさせないように改めて窓口対応について注意喚起した。	こちらは普通に対応したつもりでも相手の受け取り方によっては不快感を抱かれる場合もある。常日頃から窓口対応には丁寧な対応を心掛けなければならないと感じた。
3	地域包括支援センター	職員の接遇	○職員の態度 母親が介護保険の説明を受けたが、職員の態度や言葉遣いがきつく不満に思ったらしい。担当者を変更してほしいと息子から連絡があった。	○解決できた 苦情受付当日に担当者と責任者で経緯を確認。担当者が業務への慣れと疲労から職員自身の精神状態が悪く一方的な説明になってしまったことを確認。翌日、本人宅を訪問し、謝罪するとともに担当者の変更を伝えた。	職員の精神状態が悪いと相手の状態に応じた柔軟で丁寧な説明が難しくなる。相談や説明を行う時は特に冷静に相談者の話を十分聞いて対応するよう周知した。
4	訪問看護	権利侵害	○プライバシーの侵害 学生実習生(男性)の同行訪問時、オムツ交換の場面があった。家族より、「突っ立ってただ見ているだけだった。妻の気持ちを考えてほしい」と苦情があった。	○解決できた まずはご家族へ配慮が至らなかったことを謝罪。管理者、ケアマネ等関係機関に報告と連携。所内で今後の注意点を共有し、ご家族から理解を得られた。	学生同行時の注意点として、声掛け・性別・立ち位置等の配慮が必要。苦情は今後もサービスをよりよく利用したいというご家族の思いから出ていると理解した。

Q10.貴法人(事業所)の第三者委員の状況を教えてください。

※第三者委員設置済みはアンケート提出者中251名であるため、本項目は251名について集計を行っている。

①施設・事業所から見てどのような立場の方ですか(複数回答)。

評議員	62人	15%
監事・監査役	46人	11%
民生・児童委員	57人	13%
社会福祉士	23人	5%
弁護士	23人	5%
大学教授	17人	4%
地域住民	48人	11%
利用者家族	14人	3%
学識経験者	29人	7%
その他	88人	21%
無回答	18人	4%
合計	425人	99%



Q10-② 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)
 第三者委員の選任の方法(第三者委員の探し方、依頼方法等)

①<<高齢者福祉施設・事業所>> 計93人

- ・民生委員児童委員に打診(9人)
- ・評議員に打診(23人)
- ・社会福祉協議会に相談(1人)
- ・市役所に相談(1人)
- ・法人理事が選任(35人)
- ・有識者に打診(10人)
- ・ボランティアに打診(3人)
- ・弁護士に打診(6人)
- ・施設運営委員会の推薦(1人)
- ・全国有料老人ホーム協会に相談(2人)
- ・地区民生委員児童委員協議会に相談(1人)
- ・自治会長に打診(1人)

②<<障害者福祉施設・事業所>> 計55人

- ・民生委員児童委員に打診(9人)
- ・評議員に打診(6人)
- ・社会福祉協議会に相談(1人)
- ・有識者に打診(11人)
- ・法人理事が選任(10人)
- ・近隣施設や他施設に打診(6人)
- ・ボランティアに打診(5人)
- ・弁護士に打診(7人)

③<<児童福祉施設・事業所>> 計23人

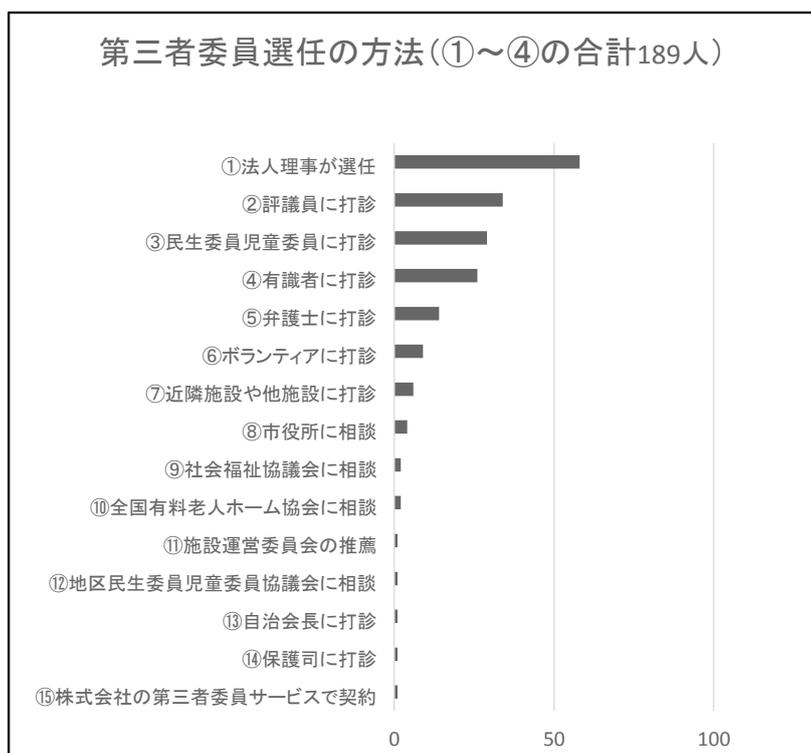
- ・民生委員児童委員に打診(6人)
- ・評議員に打診(2人)
- ・市役所に相談(3人)
- ・有識者に打診(1人)
- ・法人理事が選任(8人)
- ・ボランティアに打診(1人)
- ・保護司に打診(1人)
- ・株式会社の第三者委員サービスで契約(1人)

④<<その他の事業所>> 計18人

- ・民生委員児童委員に打診(5人)
- ・評議員に打診(3人)
- ・有識者に打診(4人)
- ・法人理事が選任(5人)
- ・弁護士に打診(1人)

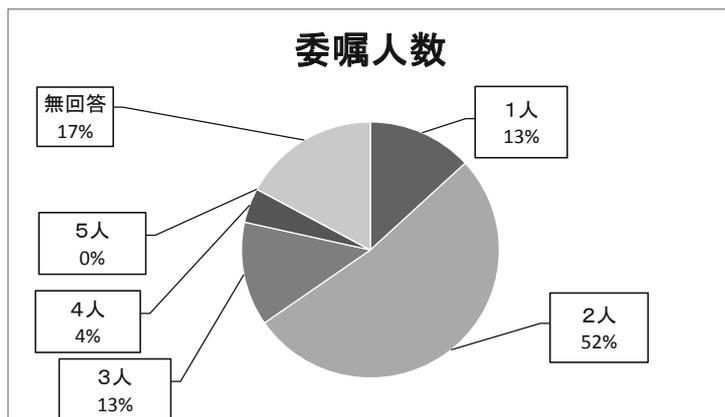
①～④の合計189人

- ①法人理事が選任(58人)
- ②評議員に打診(34人)
- ③民生委員児童委員に打診(29人)
- ④有識者に打診(26人)
- ⑤弁護士に打診(14人)
- ⑥ボランティアに打診(9人)
- ⑦近隣施設や他施設に打診(6人)
- ⑧市役所に相談(4人)
- ⑨社会福祉協議会に相談(2人)
- ⑩全国有料老人ホーム協会に相談(2人)
- ⑪施設運営委員会の推薦(1人)
- ⑫地区民生委員児童委員協議会に相談(1人)
- ⑬自治会長に打診(1人)
- ⑭保護司に打診(1人)
- ⑮株式会社の第三者委員サービスで契約(1人)



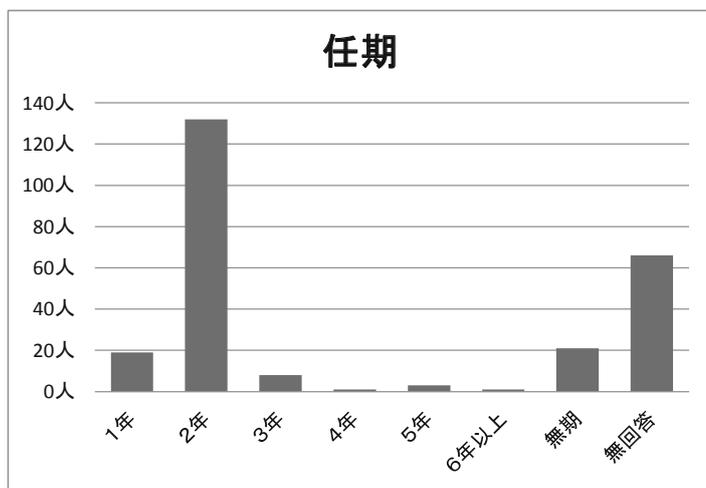
③委嘱している方は何人ですか。

1人	33人
2人	131人
3人	33人
4人	11人
5人	0人
無回答	43人
合計	251人



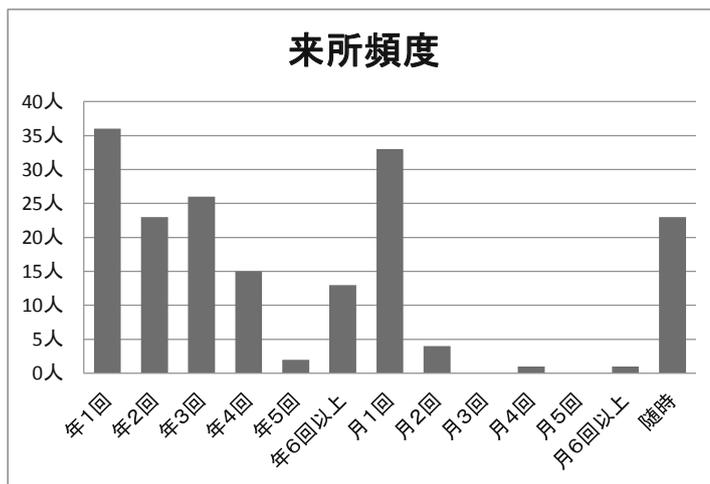
④任期は何年ですか。

1年	19人	8%
2年	132人	53%
3年	8人	3%
4年	1人	0%
5年	3人	1%
6年以上	1人	0%
無期	21人	8%
無回答	66人	26%
合計	251人	99%



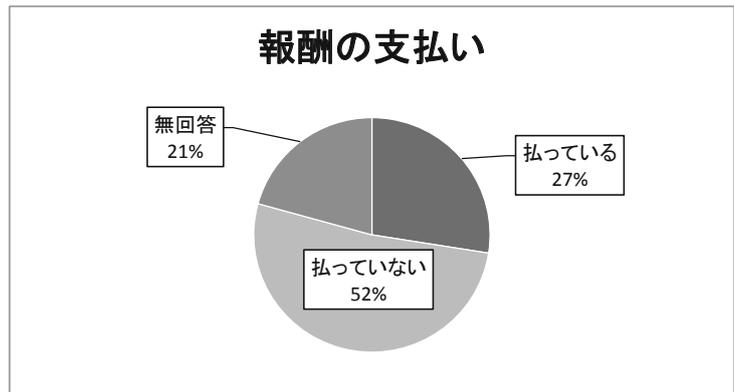
⑤第三者委員はどの位の頻度で施設(事業所)に来所されていますか。

年1回	36人	14%
年2回	23人	9%
年3回	26人	10%
年4回	15人	6%
年5回	2人	1%
年6回以上	13人	5%
月1回	33人	13%
月2回	4人	2%
月3回	0人	0%
月4回	1人	0%
月5回	0人	0%
月6回以上	1人	0%
随時	23人	9%
無回答	74人	29%
合計	251人	98%



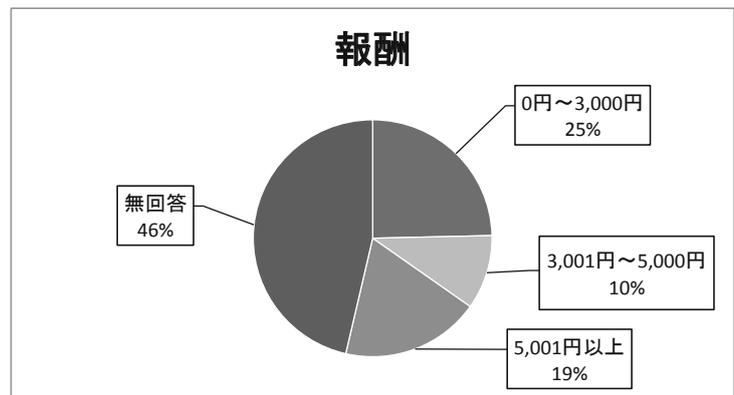
⑥報酬は支払っていますか。

払っている	69人
払っていない	130人
無回答	52人
合計	251人



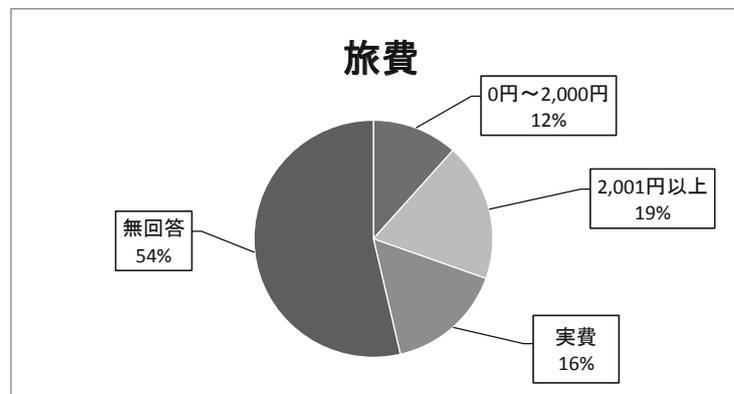
○払っていると回答された方

報酬 1回	
0円～3,000円	17人
3,001円～5,000円	7人
5,001円以上	13人
無回答	32人
合計	69人



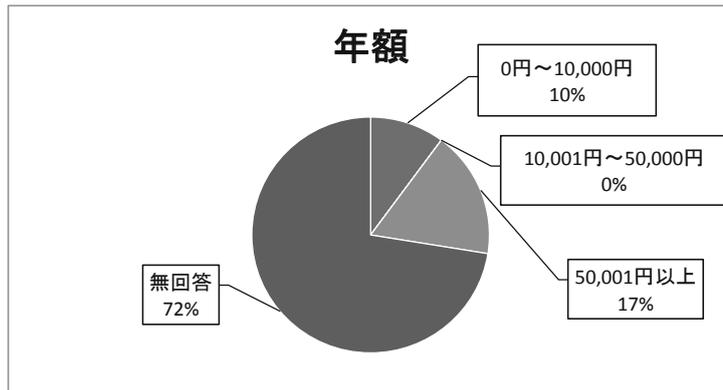
○払っていると回答された方

旅費 1回	
0円～2,000円	8人
2,001円以上	13人
実費	11人
無回答	37人
合計	69人



○払っていると回答された方

報酬+旅費の年額	
0円～10,000円	7人
10,001円～50,000円	0人
50,001円以上	12人
無回答	50人
合計	69人

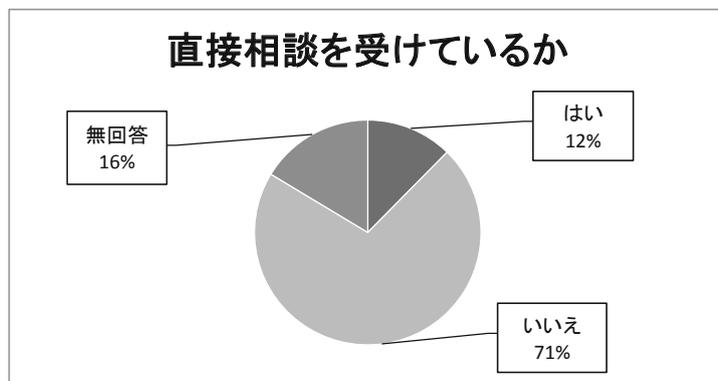


Q11. 第三者委員の活動について教えてください。

※第三者委員設置済みはアンケート提出者中251名であるため、本項目は251名について集計を行っている。

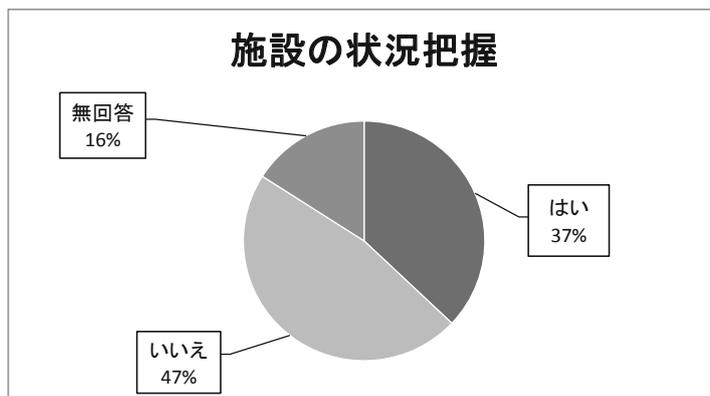
①定期的に相談日を設け、第三者委員が直接利用者・家族から相談を受けている。

はい	31人
いいえ	179人
無回答	41人
合計	251人



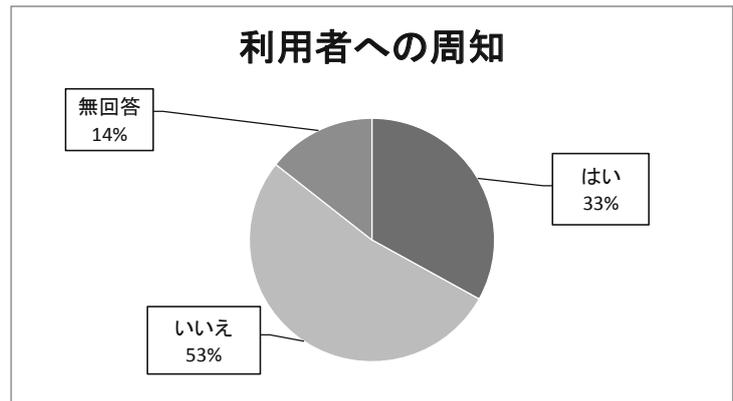
②時々施設へ来て、利用者(家族)と交流しながら、施設の状況把握に努めている。

はい	93人
いいえ	118人
無回答	40人
合計	251人



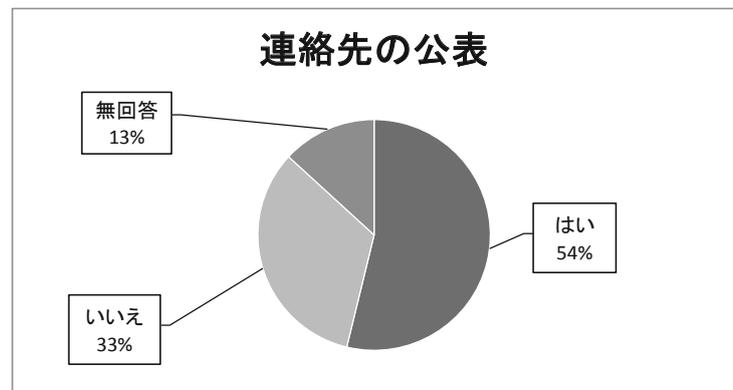
③写真入りのポスターやプロフィールを掲示するなど第三者委員の属性を利用者に周知している。

はい	83人
いいえ	132人
無回答	36人
合計	251人



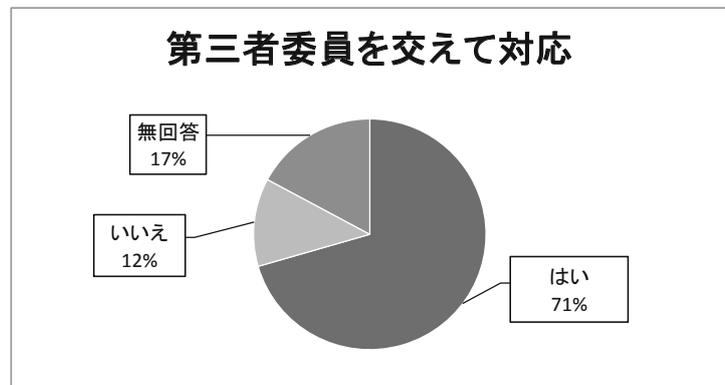
④第三者委員の電話番号を公表し、利用者等から直接電話できる体制にしている。

はい	135人
いいえ	83人
無回答	33人
合計	251人



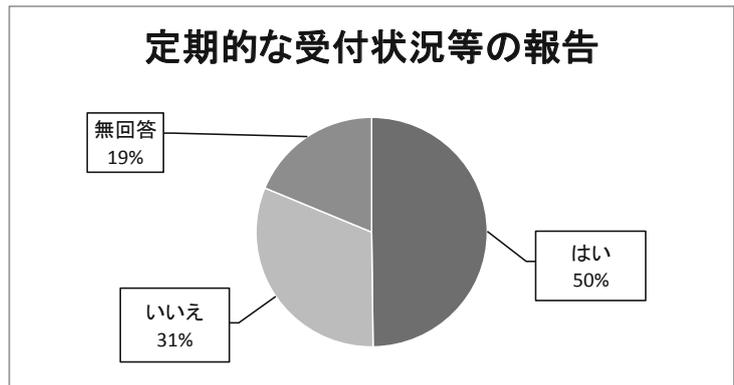
⑤申出人が希望する場合は第三者委員を交えて対応している。

はい	177人
いいえ	31人
無回答	43人
合計	251人



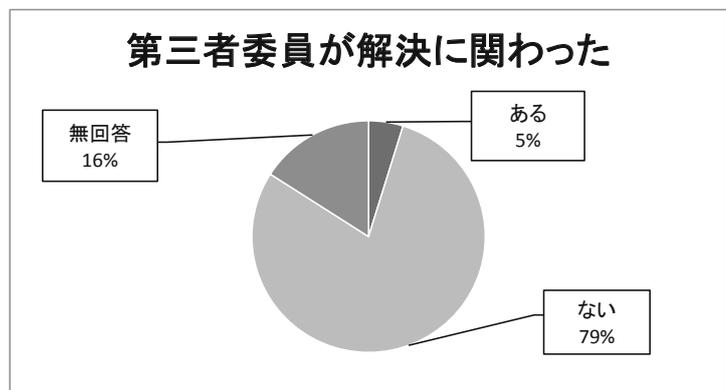
⑥第三者委員に対し、定期的に苦情の受付状況等の報告をしている。

はい	125人
いいえ	79人
無回答	47人
合計	251人



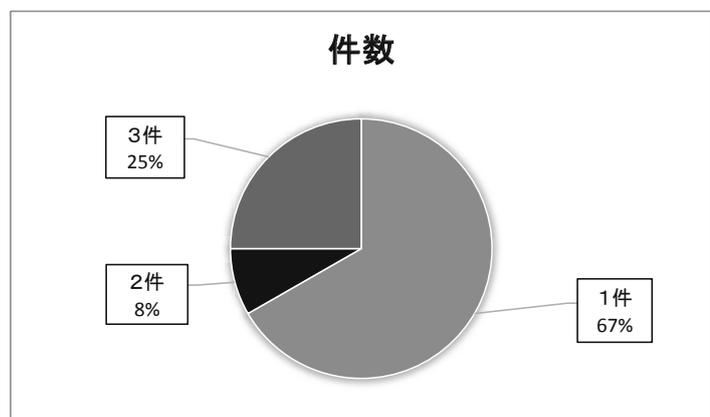
⑦第三者委員が苦情解決に関わったことがある。

ある	12人
ない	199人
無回答	40人
合計	251人



○あると回答された方

1件	8人
2件	1人
3件	3人
合計	12人



Q11-⑧ 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み)

第三者委員が苦情解決に関わった主な1ケースをご記入ください。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	有料老人ホーム	職員の対応	○職員の態度 第三者委員が廊下を巡回中、入居者から「ナースコールを押してもすぐに来てくれない」と苦情を言われた。	○解決できた 主任から、すぐに伺えなくて申し訳ないとお詫びし、今後は「何分後に伺います」と時間の目安を伝えることにした。	他の利用者さんの事も対応していることを理解して頂き、無視しているわけではないことを伝え、誠実に対応すればわかっただらということ。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	生活介護	その他	○施設行事への苦情 第三者委員へ家族から行事の内容について苦情が入った。	○解決できた 家族へ謝罪をし、翌年以降の行事での改善を図った。	直接施設へ訴えづらいものも第三者委員を通すことで訴えやすくなるのでは、と考えるきっかけになった。
2	生活介護	被害・損害	○所持金品紛失・物損 雑誌や新聞等、物がなくなるので困る。	○解決できた 第三者委員から鍵のかかるところに保管、必要なものを買って直す等の提案をもらい、利用者にも納得を得られた。	本人の訴えには日ごろから耳を傾けているつもりでも、全て聞き取れているわけではない。もっと本人に寄り添う支援が必要だと感じた。
3	就労移行支援	職員の接遇	○言葉遣い 精神障害のある利用者が作業中に自分勝手な行動をしているので、職員がやめるように説得したが応じなかった。通りかかった別職員が厳しい言葉をかけると、次の日から利用者は来なくなった。	○解決できた 第三者委員と一緒に訪問し、互いに誤解をといた。職員間では今後どのようにすれば問題が起らないかを話し合った。	自分勝手なことをする原因が何か探り、理解をする。理解するためには日常のコミュニケーションが大事なので、利用者とは話をする時間を作る。異変にすぐに気付ける環境をつくること。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点
1	保育所	その他	○園の対応や方針 園の対応や方針に納得が出来ない。	○解決できなかった 何回も説明をしたが、納得をされることは無く、逆に要望が増えていった。運営適正化委員会等の他相談機関にも関わってもなかったが、理解を得ることは難しかった。	苦情を受けて、担当者自身が専門的に学んでいくきっかけとなる。しかし、精神的に潰れてしまうこともあるので、担当者のメンタル研修などが必要。

【別紙 2】

★提出先：京成トラベルサービス（株）

FAX番号：043-297-2122 / E-mail：chiba-event@keiseitravel.co.jp

平成28年度
福祉サービス苦情解決担当者・第三者委員研修会 苦情解決体制アンケート

該当に○印を願います	研修会に参加する	参加しないがアンケートのみ提出する
------------	----------	-------------------

平成 年 月 日

施設・事業所名 ※（ ）内のいずれかに○	(設置主体：公立・社会福祉法人・NPO法人・営利法人・その他[])	記入者名 (お立場) ※（ ）内のいずれかに○	(苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員・その他[]) ☎ (- -)
事業形態 ※該当に○ (複数可)	①高齢者福祉 ②障害福祉 ③児童福祉 ④その他（救護施設、婦人保護施設、社協、市町村行政など）		
<p>※これ以降の質問に対し、該当に○印をお願いします。</p> <p>Q1 貴法人(事業所)の苦情解決体制を教えてください。</p> <p>① 苦情解決体制⇒ 法人単位・各事業所単位・その他（※1法人1事業者の場合は法人単位に○）</p> <p>② 苦情受付担当者⇒ 設置している ・ 設置していない</p> <p>③ 苦情受付担当者の立場⇒ 相談員・サービス管理責任者・主任・副施設長・その他（ ）</p> <p>④ 苦情解決責任者⇒ 設置している ・ 設置していない</p> <p>⑤ 苦情解決責任者の立場⇒ 施設長・副施設長・事務長・理事長・理事・その他（ ）</p> <p>⑥ 第三者委員⇒ 設置している ・ 設置していない</p>			
<p>Q2 貴法人(事業所)で苦情対応の要綱や規程を整備するなど共通のルールがありますか。</p> <p>① 要綱を整備済み ② 規程を整備済み ③ 要綱・規程のほか対応マニュアルを作成済み</p> <p>④ 何も整備していない</p>			
<p>Q3 意見、要望、苦情等を受け付ける工夫をしていますか。※複数可</p> <p>① 意見箱の設置 ② 連絡帳の活用 ③ 満足度等アンケートの実施 ④ 個人面談の実施</p> <p>⑤ 相談日の設定 ⑥ その他（ ）</p>			
<p>Q4 苦情受付の状況や解決結果は公表していますか。※複数可</p> <p>① 苦情申出人のみに報告 ② 職員で情報共有 ③ 利用者や家族集会での説明 ④ 掲示板へ掲示</p> <p>⑤ 広報誌等へ掲載 ⑥ HPへ掲載 ⑦ 事業報告書へ掲載 ⑧その他（ ）</p>			
<p>Q5 円滑な苦情解決について職場内でどのような取り組みを行っていますか。※複数可</p> <p>① ミーティング時にケース対応を検討 ② 苦情を解決するための委員会等の設置</p> <p>③ 職員向けに苦情解決に関する研修会を開催 ④ その他（ ）</p>			

【別紙 2】

Q 6 昨年度、苦情相談を受け付けたことがありますか。

① ある ⇒ _____ 件 ※Q 7へ進んでください。

② ない ※第三者委員を設置している場合は、Q 10へ進んでください。未設置の場合は回答終了です。

Q 7 どなたからの相談を受け付けましたか。 ※複数可

① 利用者 ② 家族 ③ その他 ()

Q 8 どのような苦情でしたか。 ※①～⑦の(1)～(6)に○ ※複数可

<苦情の分類>	<苦情の種類>
① 職員の接遇	(1)職員の態度 (2)言葉遣い (3)伝達・連絡ミス (4)約束の不履行・遅延
② サービスの質や量	(1)介護・支援技術・声掛け等 (2)環境(居室・設備・温度・音等) (3)入浴 (4)食事 (5)リハビリ・機能訓練 (6)利用者間トラブルの調整
③ 説明・情報提供	(1) 相談不十分 (2)説明・情報提供不足
④ 利用料	(1)利用料金についての説明不足 (2)その他の費用・負担金についての説明不足 (3)預り金の管理内容(定時報告・証拠書類保管等) (4)寄付金・後援会費等
⑤ 被害・損害	(1)介護・支援中の事故 (2)その他、施設内での単独事故 (3)所持金品紛失・物損
⑥ 権利侵害	(1)職員からの暴言 (2)暴力・虐待 (3)身体拘束・行動制限等 (4)プライバシーの侵害 (5)個人情報漏洩
⑦ その他	(1) 制度への要望 (2)その他 ()

Q 9 上記「Q 8」の苦情で主な1ケースをご記入ください。

※該当に○ 《苦情の分類 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦》 / 《苦情の種類 (1) (2) (3) (4) (5) (6)》

【苦情の概要】

【対応状況や結果】 ※該当に○ 《解決できた / 解決できなかった》

【苦情から学んだ点】

Q 10 第三者委員の状況について教えてください。

① 立場 ※複数可

⇒ 評議員、監事・監査役、民生委員・児童委員、社会福祉士、弁護士、大学教授等、地域住民、利用者家族、学識経験者 ()、その他 ()

② 選任の方法 (第三者委員の探し方、依頼方法等)

【別紙2】

③ 委嘱の人数 ⇒	人
④ 任期 ⇒	年
⑤ 第三者委員の来所頻度 ⇒1ヶ月	回 又は 年 回
⑥ 報酬等	ア あり (報酬1回 円、旅費1回 円、報酬+旅費の年額 円) イ なし
Q11 第三者委員の活動について教えてください。	
① 定期的に相談日を設け、第三者委員が直接利用者・家族から相談を受けている。	はい・いいえ
② 時々施設へ来て、利用者（家族）と交流しながら、施設の状況把握に努めている。	はい・いいえ
③ 第三者委員の写真入りポスターやプロフィールを掲示し、利用者に周知している。	はい・いいえ
④ 第三者委員の電話番号を公表し、利用者等から直接電話できる体制にしている。	はい・いいえ
⑤ 申出人が希望する場合は第三者委員を交えて対応している。	はい・いいえ
⑥ 第三者委員に対し、定期的に苦情の受付状況等の報告をしている。	はい・いいえ
⑦ 第三者委員が苦情解決に関わったことがある。	ある _____ 件・ない
⑧ (上記⑦で「ある」と回答された方) 第三者委員が苦情解決に関わった主な1ケースをご記入ください。	
【苦情の概要】	
【対応状況や結果】 ※該当に○ 《解決できた / 解決できなかった》	
【苦情から学んだ点】	

★御協力いただきありがとうございました。

【連絡事項】

- ・アンケート様式は千葉県社会福祉協議会ホームページに掲載しています。
- ・研修会に申込み方は、できる限り申込書とともにFAXかE-mailで提出してください。申込書とは別に提出する場合も、提出期限は参加申込締切日の10月18日(火)になりますので、ご協力をお願いします。
- ・事前アンケートの内容は、氏名や所属事業所名を除き内容を集計して講師へ資料提供します。また、当日配布する資料や千葉県社会福祉協議会ホームページでも、氏名や所属事業所名を除き一部掲載する予定です。

参 考 資 料

【厚生労働省】

○社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成29年3月7日一部改正）

【全国社会福祉協議会】

○事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

【千葉県運営適正化委員会】

- 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱
- 福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施要領
- 千葉県運営適正化委員会設置規程
- 千葉県運営適正化委員会委員名簿

【ホームページ】

千葉県運営適正化委員会の情報は「千葉県社会福祉協議会」のホームページ上に掲載しています。<http://www.chibakenshakyo.com/0106unei.php>

※千葉県社会福祉協議会ホームページのトップページからの閲覧方法
（トップページ）<http://www.chibakenshakyo.com/>
⇒「県民の皆様へ（地域福祉・各種相談）」
⇒「運営適正化委員会」

障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 12 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 第 42 号
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚生省社会・援護局長
厚生省老健局長
厚生省児童家庭局長

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
 - 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

平成12年6月26日

事業者段階における「苦情解決」の体制整備について

全国社会福祉協議会

社会福祉の増進のための社会福祉法等の一部を改正する等の法律（平成12年6月1日法律第111号）の施行に伴う、社会福祉法第82条の規定及び局長通知「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成12年6月7日付障第452号、社援第1352号、老発第514号、児発第575号）」により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされました。

このため、事業者段階における「苦情解決」の体制整備の参考に資するため、業務の流れ、書式（例）及び掲示又はパンフレットに盛り込む内容例を作成いたしました。

1. 業務の流れ

苦情の受付

◇苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

◇苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。

ア. 苦情の内容 イ. 苦情申出人の希望等 ウ. 第三者委員への報告の要否

エ. 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否

◇ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

苦情受付の報告・確認

◇苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。

◇投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。

◇第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

苦情解決に向けての話し合い

◇苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

◇第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認

なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち合いを要請することができる。

苦情解決結果の記録、報告

◇苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア. 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

イ. 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。

ウ. 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過後、報告する。

解決結果の公表

◇利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等実績を掲載し、公表する。

2. 書類の整備

「苦情解決」の体制整備をする際、社会性や客観性を確保し円滑に実施するため、各事業所では業務の流れに沿って各種書類を準備する必要があります。特に、苦情受付書をはじめ別紙に例示するものは基本となる書類であることから、各々の事業所で書類を整備する際の参考資料として活用いただきますようお願いいたします。

- ① 苦情受付書 [書式①]
- ② 苦情受付報告書 [書式②]
- ③ 苦情解決結果報告書 [書式③]

3. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する必要があります。

周知のため、事業所内での掲示やパンフレットに盛り込むべき内容は、別紙（例）を参考として各事業所で整備していただきますようお願いいたします。

- ① 掲示又はパンフレットに盛り込むべき内容（例） [別紙1]

〔書式①〕

【**秘**】

苦情受付書（例）

（苦情受付担当者）

受付日	平成 年 月 日（曜日）	苦情の発生時期	年 月 日	受付No.	
記入者			苦情の発生場所		
申出人	氏名(フリガナ)		住所	TEL	
	利用者との関係	本人、親、子、その他()			
申出人が本人以外の場合は、利用者の氏名、年齢、性別、連絡先を記入					
苦情の内容	相談の分類	①ケアの内容に関わる事項 ②個人の嗜好・選択に関わる事項 ③財産管理・遺産・遺言等 ④制度、施策、法律に関わる要望 ⑤その他()			
申出人の希望等					
備考					
申出人の要望	<input type="checkbox"/> 話を聞いて欲しい <input type="checkbox"/> 教えて欲しい <input type="checkbox"/> 回答が欲しい <input type="checkbox"/> 調査して欲しい <input type="checkbox"/> 改めて欲しい <input type="checkbox"/> その他[]				
申出人への確認	第三者委員への報告の要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				
	話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否 要 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 確認欄 []				

〔書式①表〕

〔書式②〕

(第三者委員→苦情申出人)

苦情受付報告書 (例)

平成 年 月 日

苦情申出人 様

第三者委員名

印

苦情受付担当者から下記のとおり苦情受付（受付No. ）についての報告がありましたことを通知いたします。

記

苦情の申出日	平成 年 月 日 (曜日)	苦情申出人名	
苦情発生時期	平成 年 月 日	利用者との関係	本人、親、子、その他()
苦情の内容			

〔書式③〕

(苦情解決責任者→第三者委員、苦情申出人)

苦情解決結果報告書 (例)

平成 年 月 日

第三者委員 (苦情申出人) 様

苦情解決責任者名 印

平成 年 月 日付けの苦情 (受付No.) については、下記のとおり解決いたしましたので、報告いたします。

記

苦情内容	
解決結果	

〔別紙1〕

【掲示又はパンフレットに盛り込む内容 (例)】

福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱（様式を除く）

（目的）

第1条 この要綱は、千葉県運営適正化委員会設置規程第7条の規定により、千葉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）が行う、福祉サービスに関する利用者等からの苦情解決について必要な事項を定め、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービス利用者の権利を擁護することを目的とする。

（事業の実施体制）

第2条 苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、千葉県運営適正化委員会に設置される苦情解決部会（以下「部会」という。）により取り扱うこととする。

- 2 部会の委員は、委員会委員長が委員の中から8名を指名する。
- 3 部会の開催は、原則として1ヶ月に1回以上の開催とする。

（事業の対象範囲）

第3条 事業の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福祉サービスとするが、これらに類似する福祉サービス等についても可能な限り対応することとする。ただし、次に掲げる事項は除く。

- (1) 裁判所において係争中のもの又は判決等があったもの。
- (2) 行政不服審査法に基づき不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定を経て確定しているもの。
- (3) 既に同じ苦情内容で申し出がなされ、苦情の処理が終了しているもの。

2 事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - 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
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - 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申し立て

3 苦情申出人（以下「申出人」とする）の範囲は、次のとおりとする。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
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

4 介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、国民健康保険団体連合会において対応することを基本とする。ただし、利用者の希望により当部会が行う苦情解決を選択することができることとする。

(事業の実施方法)

第4条 苦情の受付方法、解決方法の検討、事情調査及び解決方法の決定等については、次のとおり行うこととする。

2 苦情の受付等は、次により行うこととする。

- (1) 苦情の申出に対する受付は、委員会の事務局（以下「事務局」という。）で行うこととし、申出の方法は、面接によるもののほか、電話、書面、ファクシミリ又は電子メールによる申出も受け付けること。
- (2) 苦情の受付に際して、事務局職員は、内容の確認及び解決方法に関する申出人の意向確認を行い、「苦情受付書」（第1号様式）に記載し、整理すること。
- (3) (2)により受け付けた苦情に関する相談は、「相談受付簿」（第2号様式）により整理すること。
- (4) 苦情の内容が委員会による第三者的な判断を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者（以下「事業者」という。）との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨すること。
- (5) 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を受けた場合には、千葉県知事等に対し、速やかに通知すること。
- (6) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた対応を行うこと。
- (7) 事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うこと。

3 解決方法の検討にあたっては、申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討することとする。

- (1) 事情調査
- (2) 申出人への助言
- (3) 申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん
- (4) 千葉県知事、政令市長又は中核市長への通知

4 苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、次の手順で行うこととする。

- (1) 「事情調査協力依頼書」（第3号様式）により、事業者に対し苦情内容を通知すること。
- (2) 「事情調査協力依頼回答書」（第4号様式）により、事業者の同意の確認を行うこと。
- (3) (2)の同意を得たうえで、「事情調査通知書」（第5号様式）により事業者に通知し、聴き取り又は実地調査などにより、苦情の内容に関する事実確認を行うこと。
- (4) 事情調査を行った委員又は事務局職員は、調査内容を「事情調査報告書」（第6号様式）により記録し、調査結果を「事情調査結果通知書」（第7号様式）により申出人に報告すること。

- 5 解決方法の決定については、次により行うこととする。
 - (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行うこと。
 - (2) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申し入れを適切に行うこと。
 - (3) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は双方に対し、部会のあっせんについて紹介すること。
 - (4) 事情調査の結果、申出人その他福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認める場合には、千葉県知事等に対し、速やかに通知すること。
- 6 あっせんについては、社会福祉法施行規則（昭和26年厚生省令第28号）に定めるところによるほか、次により行うこととする。
 - (1) 苦情解決のためのあっせんにおいては、部会の委員があっせん員になること。
 - (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。
 - (3) 部会によるあっせんについての申請等は、申出人若しくは事業者からの「あっせん申請書」（第8号様式）、「あっせん参加通知書」（第9号様式）及び「あっせん参加回答書」（第10号様式）の提出によりそれぞれ確認すること。
 - (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には部会において「あっせん案」（第11号様式）を作成し、申出人及び事業者に提示すること。
 - (5) 部会によるあっせんを打ち切る場合には、「あっせん打切通知書」（第12号様式）によりその理由を記して、申出人及び事業者に通知すること。
 - (6) 部会によるあっせんが不調に終わった場合には、「あっせん不成立通知書」（第13号様式）によりその理由を記して、申出人及び事業者に通知すること。
 - (7) 部会によるあっせん案を申出人及び事業者の双方が受け入れる場合には、「あっせん受入書」（第14号様式）により、委員会に提出すること。
- 7 不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者の双方から、「結果報告書」（第15号様式）により解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認することとする。
- 8 委員会は、少なくとも年1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行うこととする。
- 9 苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する期間は、原則として45日間とする。ただし、事務処理上、又は受け付けた苦情の内容により期間内に対応することが困難なときは、部会に諮りその期間を延長することができることとし、その途中経過を申出人に通知することとする。
- 10 部会は非公開とし、部会に付議した資料及び部会の会議録についても原

則として非公開とする。

- 11 苦情解決の対応状況や結果について申出人等から書面による文書等の公開の申し出があった場合には、委員会としての中立性、公正性を鑑み部会においてその諾否及び公開内容を決定することとする。

(研修会の開催等)

第5条 苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、社会福祉事業の経営者等に対して必要な研修を実施することとする。

- 2 社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、社会福祉経営者の求めに応じて訪問調査を実施することとする。
- 3 事業の円滑な実施に資するため、苦情を適切に解決した事例や、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、事例研究を行い、その成果を書籍等により公表することとする。

(関係機関との連携)

第6条 福祉サービスに関する苦情への対応については、福祉事務所等行政機関と緊密な連携を図るとともに、社会福祉事業の経営者団体及び当事者団体等において設置した相談窓口等とも必要に応じて連携を図ることとする。

- 2 生活福祉資金等、独自の審査機関を設けているものについては、苦情解決の調査にあたって、これらの機関に照会するなど必要な対応をとることとする。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成12年7月27日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成28年8月10日から施行する。

福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施要領（様式を除く）

（目的）

第1条 この要領は、福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第5条第2項の規定により、千葉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）に設置した苦情解決部会（以下「部会」という。）が行なう、社会福祉事業の経営者（以下「事業者」という。）の段階における自主的な苦情解決が適切に行なわれるよう、事業者の求めに応じて実施する苦情解決巡回サポート事業（以下「巡回サポート事業」という。）について、必要な事項を定める。

（事業の対象）

第2条 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱第3条第1項で規定する福祉サービスを提供する事業者とする。

（事業の内容）

第3条 巡回サポート事業の内容は、次のとおりとする。

- (1) 事業者段階で行った苦情解決全般についての助言、評価。
- (2) 事業者が設置した、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員が苦情解決を適切に行うための技術的援助。
- (3) その他必要な援助。

（実施体制等）

第4条 巡回サポート事業の実施体制等は、次のとおりとする。

- (1) 苦情解決部会の委員（以下「委員」という。）及び千葉県運営適正化委員会事務局（以下「事務局」という。）の職員が事業者が経営する施設等を訪問し、指導を行う。
- (2) 巡回サポート事業を行う委員は、事業者が経営する施設種別及び実施日等を考慮し、苦情解決部会の長（以下「部会長」という。）がそのつど指名する。

（巡回サポート事業の申込み）

第5条 巡回サポート事業を希望する事業者は、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施申込書（第1号様式）により、委員会の長（以下「委員長」という。）に申し込まなければならない。

2 前項により、巡回サポート事業の申込みを受け付けた事務局は、事業者と日程調整のうえ実施日等を決定し、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施通知書（第2号様式）により当該事業者に通知するものとする。

- 3 第1項の規定によらず、部会長は、部会の決定により事業者の同意を得たうえで、当該事業者の巡回サポート事業を行うことができる。
- 4 前項により、巡回サポート事業の実施を決定した場合は、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施通知書（第2号様式の2）により当該事業者に通知するものとする。

（実施状況の報告）

第6条 巡回サポート事業終了後、事務局は、事業者に対して行った指導内容等を、福祉サービスに関する苦情解決巡回サポート事業実施報告書（第3号様式）により整理し、委員長に報告するものとする。

（その他）

第7条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この要領は、平成12年7月27日から施行する。

附 則

この要領は、平成19年4月 1日から施行する。

附 則

この要領は、平成20年4月 1日から施行する。

千葉県運営適正化委員会設置規程

(目的)

第1条 この規程は、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、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、社会福祉法（昭和26年法律第45号）第83条の規定に基づき、社会福祉法人千葉県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）が設置する千葉県運営適正化委員会（以下「委員会」という。）について、必要な事項を定めることを目的とする。

(組織等)

第2条 委員会は、社会福祉、法律、医療の各分野に関する識見を有する者からなる委員で構成し、委員の定数は19名とする。

- 委員の定数を変更しようとするときは、県社協会長は、委員会の意見を聴かなければならない。
- 県社協会長は、委員が心身の故障によりその職務に支障があると認めるとき、又は職務上の義務違反等の委員たるに適しない非行があると認めるときは、委員を解任することができる。

(委員の選任)

第3条 委員は、県社協会長が別途設置する千葉県運営適正化委員選考委員会の同意を得て選任する。

(委員の任期)

第4条 委員の任期は2年とし、欠員を生じた場合の補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。

(委員長及び副委員長)

第5条 委員会に、委員長及び副委員長を各1名置き、委員の互選により定める。

- 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委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を、委員長又は副委員長に選出することはできない。
- 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。
- 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故あるときは、その職務を代理する。

(運営)

第6条 委員会は、委員長が招集し、その議長を務める。

- 委員会は、委員の過半数の出席がなければ、これを開き、議決を行うことができない。
- 委員会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 議長は、必要に応じて委員以外の者を出席させ、意見を求めることができる。

(部会の設置)

第7条 委員会に次の表の左欄に掲げる部会を置き、それぞれ同表右欄に掲げる案件を取り扱う。

運営監視部会	福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告
苦情解決部会	福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあっせん 福祉サービス利用者の処遇につき不当な行為が行われていると認められるときの千葉県知事への通知

- 2 それぞれの部会に属すべき委員は、委員長が指名する。
- 3 部会に部会長及び副部会長を各1名置き、その部会に属する委員の互選によってこれを定める。
- 4 部会長及び副部会長の選出にあたっては、第5条第2項の規定を準用する。この場合において、同条同項中「委員長」とあるのは「部会長」に、「副委員長」とあるのは「副部会長」にそれぞれ読み替えるものとする。
- 5 部会長は、その部会の事務を掌理する。
- 6 副部会長は、部会長を補佐し、部会長に事故あるときは、その職務を代理する。

(部会の開催)

第8条 部会の招集、開会及び議決等については、第6条各項の規定を準用する。この場合において、同条各項中「委員会」とあるのは「部会」に、「委員長」とあるのは「部会長」にそれぞれ読み替えるものとする。

- 2 部会長は、福祉サービス利用援助事業の利用者又は福祉サービスに関する利用者が、その処遇について不当な行為が認められるなど、迅速な対応を図る必要があるときは、副部会長と協議のうえ、その対応方法について専決により事務局長に指示することができる。

(部会の議決)

第9条 部会は、第7条第1項に規定する案件に関して審議を行ったときは、その部会の議決をもって委員会の議決とする。

(事務局)

第10条 委員会及び部会の事務を処理させるため、委員会に事務局を置く。

- 2 事務局に、事務局長のほか、所要の職員を置く。
- 3 事務局長は、委員長の命を受けて、局務を掌理する。
- 4 上記各項に定めるもののほか、事務局に関し必要な事項は、県社協会長が別に定める。

(秘密保持義務等)

第11条 委員及び事務局の職員は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。なお、その職務を退いた後も同様である。

- 2 委員が守秘義務に違反した場合、職務上の義務違反として解任事由にあたる。

(情報公開及び事業報告)

第12条 委員会は、その業務の運営における公正性及び透明性を確保するため、個人情報に留意しつつ、福祉サービス利用援助事業に関する助言又は勧告及び福祉サービスに関する苦情の解決のための相談、助言、調査又はあっせんに係る情報を適切に公開するよう努めなければならない。

- 2 委員会は、県社協の定款に定める理事会に、少なくとも年1回、事業の状況等について報告しなければならない。

(その他)

第13条 この規程に定めるもののほか、委員会及び部会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この規程は、平成12年7月27日から施行する。

附 則

この規程は、平成14年3月25日に一部改正し、同日から施行する。

附 則

この規程は、平成17年3月29日に一部改正し、平成17年6月6日（定款変更の認可日）から施行する。

千葉県運営適正化委員会 委員名簿

	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等	選出分野
1	にしお たかし 西尾 孝司	淑徳大学	総合福祉学部 社会福祉学科教授	1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 ア 公益を代表する者
2	めぐろ よしあき 目黒 義昭	(一般社団法人) 千葉県社会福祉士会	社会福祉士	
3	だて まさのり 伊達 雅則	(一般社団法人) 千葉県社会福祉士会	社会福祉士	
4	いのうえ まきこ 井上 牧子	千葉県精神保健福祉士協会	精神保健福祉士 (目白大学人間学部 人間福祉学科教授)	
5	よねむら しずえ 米村 静枝	(一般社団法人) 千葉県介護福祉士会	介護福祉士	
6	すぎみや ひさみつ 杉宮 久充	松山福祉専門学校	非常勤講師 (千葉県社会福祉審議会児童福祉専門 分科会児童虐待死亡事例検証委員会 委員)	
7	はなしま みつお 花嶋 光雄	千葉市民生委員児童委員協議会	副会長・民生委員児童委員	
8	かわぐち ひでき 川口 英樹	千葉県手をつなぐ育成会	レクリエーション部長 浦安手をつなぐ親の会会長	1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 イ 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
9	ごうえ みゆき 合江 みゆき	(公益社団法人) 認知症の人と家族の会 千葉県支部	副代表	
10	はたなか しげる 畑中 茂	(特定非営利活動法人) 千葉県精神障害者 家族会連合会	副理事長	
11	すずき まちこ 鈴木 満知子	(特定非営利活動法人) 千葉県精神障害者 自立支援事業協会	理事	1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 ウ 福祉サービスの提供者を代表する者
12	よこやま としたけ 横山 紀武	千葉県知的障害者福祉協会	顧問	
13	みやま しげはる 深山 繁春	(一般社団法人) 千葉県高齢者福祉施設協会	副会長	
14	おがの しょういち 小賀野 晶一	中央大学	法学部	2. 法律に関し学識経験を有する者である委員
15	ふじおか たかお 藤岡 隆夫	千葉県弁護士会	弁護士	
16	なかむら こうへい 中村 恒平	千葉県弁護士会	弁護士 高齢者障がい者支援センター副委員長	
17	かわしま けいし 川島 敬之	千葉司法書士会	司法書士 (公社)成年後見センター・リーガルサポート 千葉県支部 副支部長	
18	おかだ しんいち 岡田 眞一	(公益社団法人) 千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター センター長	3. 医療に関し学識経験を有する者である委員
19	はやし ひであき 林 偉明	(公益社団法人) 千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター 技監(次長)	

(任期：平成28年7月27日～平成30年7月26日)

(順不同)

千葉県運営適正化委員会委員名簿（運営監視部会・苦情解決部会別）

[◎は部会長 ○は副部会長]

委員会	部会区分	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等
委員長 小賀野 晶一	運営監視	○目黒 義昭	(一般社団法人) 千葉県社会福祉士会	社会福祉士
		川口 英樹	千葉県手をつなぐ育成会	レクリエーション部会長 浦安手をつなぐ親の会会長
		合江 みゆき	(公益社団法人) 認知症の人と 家族の会千葉県支部	副代表
		畑中 茂	(特定非営利活動法人) 千葉県精神障害者家族会連合会	副理事長
		鈴木 満知子	(特定非営利活動法人) 千葉県精神障害者自立支援事業 協会	理事
		横山 紀武	千葉県知的障害者福祉協会	顧問
		深山 繁春	(一般社団法人) 千葉県高齢者福祉施設協会	副会長
		◎小賀野 晶一	中央大学	法学部教授
		藤岡 隆夫	千葉県弁護士会	弁護士
		川島 敬之	千葉司法書士会	司法書士 (公社) 成年後見センター・リーガルサポート 千葉県支部 副支部長
		岡田 眞一	(公益社団法人) 千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター センター長
副委員長 杉宮 久充	苦情解決	○西尾 孝司	淑徳大学	総合福祉学部 社会福祉学科教授
		伊達 雅則	(一般社団法人) 千葉県社会福祉士会	社会福祉士
		◎杉宮 久充	松山学園福祉専門学校	非常勤講師(千葉県社会福祉審議会児童 福祉専門分科会児童虐待死亡事例検証委 員会委員)
		井上 牧子	千葉県精神保健福祉士協会	精神保健福祉士 (目白大学 人間学部 人間福祉学科教授)
		米村 静枝	(一般社団法人) 千葉県介護福祉士会	介護福祉士
		花嶋 光雄	千葉市民生委員児童委員協議会	副会長・民生委員児童委員
		中村 恒平	千葉県弁護士会	弁護士 高齢者障がい者支援センター副委員長
		林 偉明	(公益社団法人) 千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター技監(次長)

(任期：平成28年7月27日～平成30年7月26日)

平成29年度

福祉施設の事故・紛争円満解決のために

ホームページでも内容を紹介しています
http://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、動産総合保険)

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	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(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
	うち現金補償限度額(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
お見舞い等の各種費用	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
	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)	死亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)	死亡 10万円 後遺障害 0.3~10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で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

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
--------------	---	---

- 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(新設)
- 借用不動産賠償事故補償

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

(10口まで加入できます)

保険期間 1年、職種級別 A級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	100万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%
入院保険金(1日あたり)	800円
手術保険金	入院中の手術: 入院保険金日額の10倍 外来の手術: 入院保険金日額の5倍
通院保険金(1日あたり)	500円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
①入所型施設利用者	1,310円
②通所型施設利用者	990円

③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償

施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

プラン 3 施設職員の補償 (労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

② 施設職員の傷害事故補償 (10口まで加入できます)

保険期間 1年、職種級別 A級

▶保険金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	140万円
後遺障害保険金	程度に応じて死亡保険金額の4~100%
入院保険金(1日あたり)	1,500円
手術保険金	入院中の手術: 入院保険金日額の10倍 外来の手術: 入院保険金日額の5倍
通院保険金(1日あたり)	600円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
施設役員・職員の1名1口あたり	3円(1日あたり) 780円(年間: 週5日勤務の場合)

- 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
- ③ 施設職員の感染症罹患事故補償

プラン 4 社会福祉法人役員等の補償 (賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償(改定)

保険期間 1年

▶補償金額	A型	B型	C型
賠償責任	5,000万円	1億円	3億円

●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(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

引受幹事(保険会社) 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

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

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



対象となるボランティア活動

- ◆グループの会則に則り企画、立案された活動であること
(グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要です。)
 - ◆社会福祉協議会に届け出た活動であること
 - ◆社会福祉協議会に委嘱された活動であること
- ※活動のための学習会または会議などを含みます。
※自宅などとボランティア活動を行う場所との通常の経路による往復途上を含みます。(自宅以外から出発する場合は、その場所と活動場所への往復途上となります。)

保険金をお支払いする主な場合

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをして通院した。(ケガの補償)
- 活動に向かう途中、交通事故にあって亡くなった。(ケガの補償)
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になって入院した。(ケガの補償)
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花瓶を落としてこわした。(賠償責任の補償)
- 自転車でボランティア活動に向かう途中、誤って他人にケガをさせた。(賠償責任の補償)

保険金額・年間保険料(1名あたり)

		Aプラン	Bプラン	
ケガの補償	死亡保険金	1,320万円	1,800万円	
	後遺障害保険金	1,320万円 (限度額)	1,800万円 (限度額)	
	入院保険金日額	6,500円	10,000円	
	手術 保険金	入院中の手術	65,000円	100,000円
		外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円	
	特定感染症の補償	上記後遺障害、入院、通院の各補償金額(保険金額)に同じ		
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	基本タイプ	350円	510円	
	天災タイプ(*) (基本タイプ+地震・噴火・津波)	500円	710円	

(※)天災タイプでは、天災(地震、噴火または津波)に起因する被保険者自身のケガを補償します(天災危険担保特約条項)が、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

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!

- 行事参加者(主催者[個人]を含みます。)全員のケガを補償(往復途上も含みます。)
- 行事主催者の損害賠償責任も補償

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!

- 送迎・移送サービス利用者を選定したAプラン
- 送迎・移送サービスのための自動車を特定したBプラン

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!

- 在宅福祉サービス (公的介護保険対象外サービスを含みます。)
- 障害福祉サービス
- 児童福祉サービス
- 障害者地域生活支援事業
- 地域福祉サービス
- 介護保険サービス など

● 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〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 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、12/31~1/3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
営業時間: 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。

千葉県運営適正化委員会

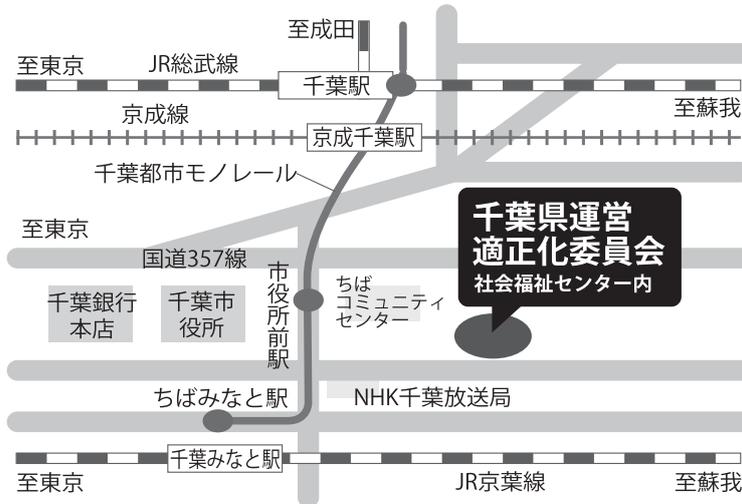
(福祉サービスの苦情解決をめざします)

TEL. 043 (246) 0294

FAX. 043 (246) 0298

E-mail: support@chibakenshakyo.com

〒260-8508千葉市中央区千葉港4-3
(千葉県社会福祉センター内)



交通

総武線：「千葉駅」から徒歩20分

京葉線：「千葉みなと駅」から徒歩10分

モノレール：「市役所前」下車徒歩3分