令和元年度

福祉サービスに関する 苦情解決事業資料集

- •令和元年度千葉県運営適正化委員会事業報告
- •苦情相談対応事例
- ・苦情解決アンケート結果
- •参考資料



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

《福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの構築》

社会福祉事業の経	根拠法 社会福祉法第 82 条
営者による苦情の	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
解決	の苦情の適切な解決に努めなければならない。
運営適正化委員会	根拠法 社会福祉法第 83 条
	都道府県の区域内において、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ため、都道府県社
	会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福
	祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くも
	のする。
運営監視合議体	根拠法 社会福祉法第 84 条
	運営適正化委員会は、第 81 条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の
	適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助
	事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。福祉サービス利用援助
	事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。
苦情解決合議体	根拠法 社会福祉法第 85 条
	運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったとき
	は、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものと
	する。運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供
	した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

(1) 苦情解決責任者

目 的: 苦情解決の責任主体を明確にする

役 割: 苦情解決の仕組みの周知や苦情申出人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告

などを行う

対象者: 施設長、理事等を選任する

(2) 苦情受付担当者

目 的: サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整える

役 割: 利用者からの苦情を随時受け付けて苦情解決責任者、第三者委員への報告を行うとともに、

受付から解決・改善までの経過と結果の報告ついて記録する

対象者: 職員の中から適任者を任命する

(3) 第三者委員

目 的: 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を推進する

役割: 利用者が職員に苦情申出をしにくい際の苦情解決や、苦情申出人と苦情解決責任者との話し 合いへの立会い、助言や解決策の調整を行う 日常的な状況の確認と利用者からの意見聴取

などを行う

はじめに

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事業を実施しています。

委員会は19名の委員で構成され、各委員は「運営監視部会(合議体)」又は「苦情解決部会(合議体)」 のいずれかの合議体に属し、事務局と連携を取りながら活動しています。

運営監視部会には11名の委員が所属し、「福祉サービス利用援助事業(日常生活自立支援事業)」の 適正な運営を確保するため必要な助言又は勧告等を行っています。

地域社会では一人暮らし高齢者や認知症高齢者が増加し、また地域生活に移行する障害者等が増加しています。そうした中、福祉サービス利用援助事業は判断能力が不十分な方が地域において自立した生活が送れるよう支援する事業であり、その役割は重要性を増す一方です。

運営監視部会では、事業を実施している市町村社会福祉協議会に対し定期的に実施状況調査(現地調査)を行っており、こうした取り組みや実施主体である千葉県社会福祉協議会との意見交換・助言等を通じて、引き続き本事業が県内あまねく適正に実施されるよう支援していきたいと考えています。

一方、苦情解決部会には8名の委員が所属し、福祉サービスに関する苦情解決に取り組んでいます。 相談対応は委員会事務局員が中心に行っていますが、部会長をはじめ各委員へ報告・相談し、指示を受けながら、相談者への助言をはじめ、事業者に対する事実確認や調査、助言、申し入れ、当事者同士の話し合い調整、あっせん、知事通知等を通じて苦情解決を進めています。

令和元年度に本委員会に寄せられた福祉サービスに係る苦情相談は 299 件でした。昨年度の 233 件からは増加しています。全国的に見た場合、本県は東京都、大阪府、福岡県に次いで 4番目に苦情相談件数が多くなっています。その要因としては、事業者段階での苦情解決体制が未整備であったり、整備してはいるもののうまく機能していないといったことが考えられます。

本委員会としては利用者等からの苦情相談の解決に取り組むと同時に、研修会の開催や苦情解決巡回サポート事業等を通じて、事業者段階での苦情解決体制の整備を促進し、その取り組みが効果を発揮できるよう支援していきたいと考えています。

本資料には委員会の事業報告とともに、委員会で取り扱った苦情相談対応事例、苦情解決体制アンケート結果等を掲載しています。事業者における体制整備や相談対応の参考として御活用いただければ幸いです。

最後になりますが、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、今後とも一層の御 理解と御協力をいただきますようお願い申しあげ、御挨拶とさせていただきます。

令和2年6月

千葉県運営適正化委員会委員長 小賀野 晶一

目 次

1	2	令和元年度千葉県運営適正化委員会事業報告・・・・・・・・・・・・・・1
		苦情相談対応事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
3	苦	·情解決アンケート結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・32
4	0	*考資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
	\bigcirc	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・・・・・・70
	\bigcirc	千葉県運営適正化委員会設置規程・・・・・・・・・72
	0	千葉県運営適正化委員会委員名簿・・・・・・・・・・・・74 福祉サービスにおける苦情解決のポイント・・・・・・・・76
	()	備化サーヒ人にわける舌憤膷冴のホイント・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・/6

◆千葉県運営適正化委員会

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。

1 運営適正化委員会本会議(全体会)の開催

運営適正化委員会の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3月に開催する予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大防止 のため中止した。

期日	主な内容
令和2年	第1回 全体会 (中止)
3月12日(木)	(1)令和元年度事業報告(案)について
	(2)令和2年度事業計画(案)及び予定(案)について

2 苦情解決部会(苦情解決合議体)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 名からなる苦情解決部会を毎月開催し(年12回)、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、申し入れ等の対応について協議を行った。

(1) 苦情解決部会の開催状況・内容 会場:千葉県社会福祉センター内会議室

(2) [[]]] [[] [] []	云の用作がん 17台 云勿・「朱宗江云田位 こく) 17云峨王
期日	主な内容
平成 31 年	■第1回苦情解決部会(出席委員8名)
4月17日(水)	・新規苦情相談について(28件※平成30年度分17件含)
	・継続、報告ケースについて(3件)
令和元年	
5月29日(水)	■第2回苦情解決部会(出席委員7名)
	・新規苦情相談等について(苦情 28 件、苦情以外 1 件)
	・継続ケースの経過、結果について(6件)
6月19日(水)	■第3回苦情解決部会(出席委員8名)
	・新規苦情相談等について(苦情26件、苦情以外5件)
	・継続ケースの経過、結果について(5件)
	・巡回サポート事業(第1回)について
7月17日(水)	■第4回苦情解決部会(出席委員7名)
	・新規苦情相談等について(苦情 26 件、苦情以外 11 件)
	・継続ケースの経過、結果について(3件)
8月21日(水)	■第5回苦情解決部会(出席委員8名)
	・新規苦情相談等について(苦情25件、苦情以外2件)
	・継続ケースの経過、結果について(3件)
	・終結ケースの報告について (1件)

・巡回サポート事業の実施結果(第1回)について ・今年度の研修会(案)について 9月18日(水) ■第6回苦情解決部会(出席委員8名) ・新規苦情相談等について(苦情31件、苦情以外9件) ・継続ケースの経過、結果について(1件) ・今年度の研修会の開催通知について ・平成30年度苦情解決事業資料集について 10月16日(水) ■第7回苦情解決部会(出席委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情19件、苦情以外3件) ・継続ケースの経過、結果について(6件) 11月20日(水) ■第8回苦情解決部会(出席委員8名) ・新規苦情相談等について(苦情32件、苦情以外6件) ・継続ケースの経過、結果について(4件) ・巡回サポート事業(第2回・第3回)について 12月18日(水) ■第9回苦情解決部会(出席委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情12件、苦情以外3件) ・継続ケースの経過、結果について(2件) 令和2年 1月15日(水) ■第10回苦情解決部会(出席委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情 18 件、苦情以外 3 件) ・継続ケースの経過、結果について(1件) 2月19日(水) ■第11回苦情解決部会(出席委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情30件、苦情以外8件) ・継続ケースの経過、結果について(2件) ・終結、報告ケースについて(3件) ・令和2年度の苦情解決部会開催予定(案)について 3月18日(水) ■第12回苦情解決部会(出席委員7名) ・新規苦情相談等について(苦情29件、苦情以外4件) ・継続ケースの経過、結果について(3件) ・終結、報告ケースについて(1件) ・巡回サポート事業の実施結果(第2回・第3回)について ・令和2年度の苦情解決部会開催予定について

(2) 苦情受付状況 ①受付状況と解決結果

苦情				芒	告情解決(の結果(プ	アの内部	(5)			(イ)				
受付及び担	苦情とし	苦情とし	苦情とし	苦情とし	苦情とし		の話し合)相談助 か推奨 牛)			出人(利による角	用者等) 。 解決 (と事業者 (169 件)	間の	他利用者・
苦情受付及び相談受付総件数	苦情として受理した件数(ア)	①相談助言	②当事者間の話し合い解決の推奨	介・伝達 ③専門機関・関係機関への 紹	④その他	⑤事情調査	⑥助言・申し入れ	の調整の話し合い	⑧あっせん(書面)	⑨県知事通知	家族等からの苦情以外の相談件数				
454	299	81	0	37	12	22	147	0	0	0	155				

(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	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			
解決の推奨	たもの			
③専門機関・関係機関	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			
への紹介・伝達				
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。			
(4)°C 0)°ILL	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	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			
り	事業者として修正がなく、県知事通知を行ったもの			

②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	22	78	15	23	138	46.1%
②サービスの質や量	24	35	9	6	74	24. 7%
③説明・情報提供	11	8	2	4	25	8.4%
④利用料	3	3	0	1	7	2.3%
⑤被害・損害	7	3	1	1	12	4.0%
⑥権利侵害	4	6	5	1	16	5.5%
⑦その他	6	12	3	6	27	9.0%
合 計	77	145	35	42	299	100%
%	25.7%	48.5%	11.8%	14.0%	100%	

(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
1/戦員の安西	明が不十分と見受けられたケース
②サービスの	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
質や量	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
@=\\nn \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	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
③説明・情報提供	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
生作小用作	ケース
②如宝,提宝	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
⑤被害・損害	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(運営監視合議体)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に開催し(年6回)、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。

(1) 運営監視部会の開催状況・内容 会場:千葉県社会福祉センター内会議室

期日	主な内容
令和元年	■第1回運営監視部会(出席委員9名)
5月23日(木)	(1)平成30年度の福祉サービス利用援助事業の事業報告、課題について
	説明:千葉県社協(千葉県後見支援センター)、千葉市社協
	(2)平成30年度福祉サービス利用援助事業<現地調査>の指摘事項に対する改善報
	告書について
	(3) 令和元年度福祉サービス利用援助事業の実施状況調査について
	①調査実施方針及び計画について
	②調査票様式について
	③調査予定表について(19か所)
7月11日(木)	■第2回運営監視部会(出席委員8名)
	(1)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
	①千葉市社協 ②松戸市社協 ③佐倉市社協
	(2)現地調査実施社協及び担当委員について
	做 o 口下兴野·坦·切人 (川·库·子·艮·o 女)
9月26日(木)	■第3回運営監視部会(出席委員8名) (1) 短知 + バス利用採用車業会物(公理本人用地調本人の対用にの)、不
	(1)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 ①千葉市社協 ②松戸市社協 ③佐倉市社協
	(2)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柏市社協 ②習志野市社協 ③浦安市社協 ④我孫子市社協
	⑤山武市社協 ⑥いすみ市社協 ⑦流山市社協
	(3) 現地調査実施社協及び担当委員について
11月28日(木)	■第4回運営監視部会(出席委員9名)
	 (1)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
	①柏市社協 ②習志野市社協 ③浦安市社協 ④我孫子市社協
	⑤山武市社協 ⑥いすみ市社協 ⑦流山市社協
	(2)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成田市社協 ②八街市社協 ③印西市社協 ④白井市社協
	⑤酒々井町社協 ⑥栄町社協
	(3) 現地調査実施社協及び担当委員について

令和2年

- ■第5回運営監視部会(出席委員8名)
- 1月23日(木)
- (1)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 ①成田市社協 ②八街市社協 ③印西市社協 ④白井市社協
- (2)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
- (3) 現地調査実施社協及び担当委員について
- 3月12日(木)
- ■第6回運営監視部会(出席委員8名)
- (1)調査指摘事項改善報告書について
- (2)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
 - ①酒々井町社協 ②栄町社協 ③木更津市社協 ④富津市社協
 - ⑤千葉県社協
- (3)令和2年度の年間事業予定について

(2) 福祉サービス利用援助事業に係る現地調査の実施

(単位:件)

	調査日	調査先社協	Ħ	周查対象件数	抽出調査件数	
	調査日	列生: 7七代上份 ,	契約	解約	合計	加山洲鱼沿级
1	令和元年8月29日	千葉市社協	231	60	291	10
2	9月5日	松戸市社協	101	49	150	10
3	9月13日	佐倉市社協	84	55	139	10
4	10月17日	習志野市社協	25	13	38	6
5	10月23日	我孫子市社協	34	15	49	6
6	10月29日	山武市社協	39	9	48	6
7	11月12日	流山市社協	10	6	16	6
8	11月15日	いすみ市社協	37	9	46	6
9	11月19日	柏市社協	122	27	149	10
10	11月26日	浦安市社協	41	28	69	6
11	12月12日	成田市社協	22	19	41	6
12	12月19日	八街市社協	29	25	54	6
13	12月23日	印西市社協	18	6	24	6
14	12月25日	白井市社協	15	13	28	6
15	令和2年1月24日	酒々井町社協	14	12	26	6
16	1月30日	栄町社協	3	0	3	3
17	2月6日	木更津市社協	51	15	66	6

18	2月10日	富津市社協	22	6	28	6
19	2月27日	千葉県社協	_	ı	ı	
計		19 社協	898	367	1265	121

(3) 事務局による財産保全サービスに係る保管物件現物調査の実施状況

(単位:件)

	調査日	訪問先(各金融機関貸金庫)	検査対象
1	令和元年8月29日	千葉市社協	25
2	9月5日	松戸市社協	23
3	9月13日	佐倉市社協	7
4	10月17日	習志野市社協	5
5	10月23日	我孫子市社協	5
6	10月29日	山武市社協	6
7	11月12日	流山市社協	2
8	11月15日	いすみ市社協	4
9	11月19日	柏市社協	8
10	12月12日	成田市社協	6
11	12月25日	白井市社協	1
12	令和2年1月24日	酒々井町社協	6
13	2月6日	木更津市社協	5
14	2月10日	富津市社協	4
計		14 社協	107

(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た助言等を行った。

4 福祉サービス苦情解決事業に係る広報・啓発の実施

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等により広 報・啓発に努めた。

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
苦情解決制度に係る ポスター、パンフレットの作 成・配布	行政、社協、 社会福祉法人・事業所、 地域包括支援センター等	ポスター3,000 部作成 ・在庫含め4,004か所へ郵送配布 ・その他研修会受講者、希望者等へ適 宜配布

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目的に、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計5回開催した。

	開催期日	研修テーマ	会場	受講数
	<第1回>	【基調講演】	千葉市	
	令和元年	「福祉サービスにおける苦情解決の意義と目的」	文化セ	
	12月3日(火)	講師:高山 直樹 氏	ンター3	
		(東洋大学 社会学部社会福祉学科 教授)	階アー	
		【講義Ⅰ】	トホー	
		「苦情申出人の心情理解と対応方法について」	ル	
		講師:伊東 秀幸 氏		292名
基		(田園調布学園大学 人間科学部心理学科 教授)		
一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一		【講義Ⅱ】		
編		「福祉サービスにおけるリスクマネジメントに ついて」		
孙田		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		
	<第2回>	【基調講演】	千葉市	
	12月6日(金)	「福祉サービスにおける苦情解決の意義と目的」	文化セ	
		講師:川上 富雄 氏	ンター3	249 名
		(駒澤大学 文学部社会学科 教授)	階アー	249 1
		※【講義Ⅰ】・【講義Ⅱ】は第1回と同一の内容	トホー	
		次【神我1】・【神我1】(3男1四<四 ̄マンアド)谷	ル	

	<第1回>	【講義】	千葉県	
	令和2年	 「苦情解決の実践的スキルを磨く」~事業者段階での苦情	経営者	
	1月11日(土)	解決に向けて~	会館6階	
			大ホー	
		「淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 教授	ル	
		「千葉県運営適正化委員会 苦情解決部会委員		
		【シンポジウム】		
		【*・・・・・/ **		
		いて		
		・ 、] <シンポジスト>		115名
		①特別養護老人ホーム 浦安愛光園		Потр
		永柄 明日香 氏(生活相談員/苦情受付担当者)		
		②生活介護事業所 たかね園		
		③保育所 ローゼンかみやま保育園		
		恒松 珠美 氏(園長/苦情解決責任者)		
		【事例検討会】		
実		【事が焼む去】 「事例検討から苦情解決のポイントを掴む」		
践		※高齢・障害・児童分野毎にグループワークを実施		
編	<第2回>		千葉県	
77113	1月14日(火)	※【講義】・【事例検討会】は第1回と同一の内容	経営者	
		【シンポジウム】 「苦情対応の実際と福祉サービス向上への取り組みにつ	会館6階	
		「古情対応の美原と憧憧り一しへ同土への取り組みにう	大ホー	
		<シンポジスト>	ル	101 #
		①特別養護老人ホーム 福岡福福の里		121名
		高木 春江 氏(施設長/苦情解決責任者)		
		②障害者支援施設 富里福葉苑 藤井 雄一 氏(施設長/苦情解決責任者)		
		③保育所 柏保育園		
		小井土 奈緒子 氏(園長/苦情解決責任者)		
	<第3回> 2月22日(土)	※【講義】・【事例検討会】は第1回と同一の内容	千葉県経営者	
	2月22日(上)	【シンポジウム】	程 呂 有 会館6階	
		「苦情対応の実際と福祉サービス向上への取り組みにつ	大ホー	
		いて」 <シンポジスト>	ル	
		①特別養護老人ホーム 流山こまぎ安心館		77名
		飯泉 香織 氏(施設長/苦情解決責任者)		
		②障害者支援施設 ディアフレンズ美浜		
		清水 一憲 氏(副施設長/苦情受付担当者) ③障害児入所施設 不二学園		
		合 計		854名
П ні				

6 苦情解決巡回サポート事業(巡回指導)の実施

事業者側からの申込みに応じて、苦情解決部会委員・事務局員が事業所を訪問し、事業者段階における苦情解決体制や取組状況を確認し助言するとともに、苦情解決事業について意見交換等を行った。

訪問日時	施設・事業所名	施設種別	所在地
令和元年 7月31日	合同会社 studioM M工房木更津	就労継続支援A型事業所	木更津市
令和2年 1月27日	合同会社CROP クラップ京成大久保駅前校	放課後等デイサービス	習志野市
2月13日	NPO法人けやきと仲間 けやきと仲間	地域活動支援センターⅢ型	千葉市

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・配布した。

作成・配布物	主な配布先	作成部数
令和元年度福祉サービスに関する苦情 解決事業資料集	行政、社協、社会福祉法人等	1,000 部

8 諸会議への参加状況

運営適正化委員会事業に関する情報収集等を目的に、関係する会議に委員・事務局員が 参加した。

期日	会 場	会議・研修会名 ※()は当会の出席人員
令和元年	全国社会福祉協議会	令和元年度運営適正化委員会事業研究協議会(3名)
7月30日		
10月11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(当番県:山梨県)(3名)
10月30日	全国社会福祉協議会	運営適正化委員会相談員研修会(1名)
~31 日		

9 千葉県運営適正化委員会選考委員会の開催等

千葉県運営適正化委員会委員の欠員に伴い新たな委員を補充すべく千葉県運営適正 化委員選考委員会を書面にて開催し委員候補者の選考を行った。

(1) 千葉県運営適正化委員選考委員会の書面開催

書面表決日	主な内容	開催場所
(第1回)	千葉県運営適正化委員会委員の欠員 (1名) に伴う後任	事去
令和元年 5 月 20 日	者の選考について	書面
(第2回)	千葉県運営適正化委員会委員の欠員 (2 名) に伴う後任	事 去
令和2年3月25日	者の選考について	書面

10 関係機関との連携等

(1)種別協議会への協力依頼

期日	主な内容	依頼先
	(1)研修会開催の周知依頼	県域 14 種別協議会
令和元年9月20日	(2) 苦情解決体制整備状況調査への協力依頼	
(3)第三者委員の設置促進について		

令和元年度 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】

令和元年度、千葉県運営適正化委員会が相談対応を行った全 454 件の うち苦情相談は 299 件でした (その他の相談は 155 件)。

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。

※虐待の疑いがある相談は市町村や県へ相談を繋げており、事例では 「市長村や県による虐待対応ケース」として記載しています。

令和元年度 苦情対応事例 (抜粋 45 件/苦情 299 件)

		高齢者福祉サービス((13ケース)
	No.	事業者分類	苦情の分類
	1	特別養護老人ホーム	被害・損害
*	2	特別養護老人ホーム	被害・損害
	3	特別養護老人ホーム	説明・情報提供
	4	特別養護老人ホーム	その他
*	5	有料老人ホーム	権利侵害
	6	有料老人ホーム	説明・情報提供
	7	有料老人ホーム	利用料
	8	老人保健施設	サービスの質や量
	9	ケアハウス	サービスの質や量
	10	認知症対応型共同生活介護	サービスの質や量
	11	短期入所	職員の接遇
	12	通所介護事業所	サービスの質や量
	13	通所介護事業所	サービスの質や量

	障害福祉サービス(15ケース)				
	No.	事業者分類	障害	苦情の分類	
	1	就労継続支援 A 型事業所	知的障害	サービスの質や量	
	2	就労継続支援 A 型事業所	精神障害	権利侵害	
*	3	就労継続支援 A 型事業所	精神障害	権利侵害	
	4	就労継続支援 A 型事業所	精神障害	被害・損害	
	5	就労継続支援 A 型事業所	精神障害	職員の接遇	
*	6	就労継続支援B型事業所	精神障害	権利侵害	
	7	就労継続支援B型事業所	精神障害	サービスの質や量	
	8	就労継続支援B型事業所	精神障害	説明・情報提供	
	9	就労継続支援B型事業所	精神障害	その他	
	10	就労移行支援事業所	精神障害	サービスの質や量	
	11	就労移行支援事業所	精神障害	職員の接遇	
	12	障害者支援施設	知的障害	職員の接遇	
	13	共同生活援助	精神障害	権利侵害	
	14	共同生活援助	精神障害	サービスの質や量	
	15	共同生活援助	知的障害	その他	

	児童福祉サービス(8ケース)		
	No.	事業者分類	苦情の分類
	1	保育所	サービスの質や量
*	2	保育所	権利侵害
	3	保育所	被害・損害
	4	放課後等デイサービス	説明・情報提供
	5	放課後等デイサービス	説明・情報提供
	6	児童発達支援事業所	その他
	7	放課後児童健全育成事業	職員の接遇
	8	児童養護施設	サービスの質や量

	その他(9ケース)		
No.	事業者分類	苦情の分類	
1	児童相談所	職員の接遇	
2	児童相談所	職員の接遇	
3	福祉事務所	サービスの質や量	
4	福祉事務所	職員の接遇	
5	障害者虐待防止センター	権利侵害	
6	市障害福祉課	サービスの質や量	
7	市障害福祉課	利用料	
8	市社会福祉協議会	サービスの質や量	
9	町社会福祉協議会	サービスの質や量	

※は市町村や県による虐待対応ケース

令和元年度 苦情対応事例(抜粋 45 件/苦情 299 件)

※事例は一部加工してあります

■高齢者福祉サービス 抜粋 13件

≪特別養護老人ホーム≫

ケース	1	苦情の分類	被害・損害	申出人	娘
			苦情内容		

■施設で怪我をさせられたのに改善されない。

- ・母は認知症で寝たきり。施設に入所しているが3年間で3回も事故があった。
- ・ベッドから落とされて2回打撲した後は第三者委員を交えて苦情を伝え、母の介護を2名で行うことにしてくれた。安心していたのに、先日は夜中に指の骨を折られた。
- ・施設に事情を伺うと、夜勤職員が一人でベッド上で体位変換を行う際に、指を体へ巻き込んでしまい骨折したと思う、以後気を付けたいと言われて治療費を負担してくれた。
- ・母の介護は2名で行うと約束したのに守らないからこうなる。苦情申し入れを望む。

対応経過・結果

◎施設長へ苦情申入れ・回答

- ・過去 2 回のベッドからの転落原因は、申出人の母のオムツ交換中に職員が一瞬目を離した際に起きた。2名体制にしたが、夜間は職員が少ないので2名体制は難しいと説明してあった。
- ・体位変換時の骨折原因は職員の技術不足によるもの。新人職員が多いので、今後、技術向 上研修を開催していく。市へ事故報告書を提出しているとのことだった。
- ◎申出人へ報告・返答
- ・施設の改善に期待したいとのことだった。

≪特別養護老人ホーム≫ ※市町村による虐待対応ケース

 ケース
 2
 苦情の分類
 被害・損害
 申出人
 息子

 苦情内容

■施設側の対応が不十分で母親が緊急入院となってしまった。

- ・父は統合失調症になり寝たきり。今は施設に入所しており、週に1度は面会に行っている。
- ・統合失調症の薬は自身が代わりに病院でもらい施設へ渡しているが、何回も飲ませ忘れがあり薬が残っている。職員へ処方どおり飲ませてほしいとお願いしても直らない。
- ・施設長、相談員、自身で話し合いを行い、相談員からは謝罪と改善策の提示があったが、施設長には「そんなに信用できないなら他の施設へ行けばいい」と言われてしまった。
- ・その後インフルエンザの流行で面会が制限され、先日久しぶりに面会したところ痩せ細っていたので心配になり入院させた。今は鼻から管を入れて栄養を摂取している。
- ・薬も食事も与えてくれない施設は問題ではないか。苦情申し入れを望む。

対応経過・結果

◎施設長へ苦情申入れ・回答

- ・申出人は頻繁に施設に来ては粗探しをするタイプで職員は疲弊していた。
- ・食事を摂らない時は薬を与えないこともあったが、ほとんどの場合は服薬していた。
- ・父は年相応の痩せ方だ。医師も何も言っていないので問題ないとのこと。

- ◎市高齢者福祉課へ虐待の可能性ありとして情報提供、回答
- ・虐待の事実確認のため訪問調査をする方向で検討するとのことだった。
- ◎申出人へ報告・返答
- ・父が退院しても施設へは戻さない。ケアマネに次の施設を相談するとのことだった。

≪特別養護者人ホーム≫

ケース 3 苦情の分類 説明・情報提供 申出人 息子

苦情内容

■書類の不備を理由に入所の順番を遅くされてしまった。

- ・これまで父が母の介護をしていたが精神的に病んでしまい、母を施設入所させることにした。
- ・申込時は入所順位30番目くらいだったが、先日やっと順番が回ってきた。
- ・しかし健康診断の提出書類の不足を理由に後回しにされてしまった。
- ・書類が不足しているなら早く言ってくれれば揃えられた。苦情申し入れを望む。

対応経過・結果

◎施設長へ苦情申入れ・回答

- ・書類は 2 回に分けていただいたが、2 回目の書類の提出が夜間だったので宿直が受け取った。しかし宿直が忘れていて事務所に渡されたのが 1 カ月後だった。申出人にはお詫びをして順番を最優先としたので近日中に入所になる見込みとのことだった。
- ◎申出人へ報告・返答
- ・次に入所できると聞いて安心したとのことだった。

≪特別養護老人ホーム≫

■監査に向け開催していない会議等の書類を作成させられた。

- ・自身はまだ就職して間もないケアマネだが、先輩職員から、市の監査に備えて未開催の担当者会議の書類や会議録を作成するように言われた。担当者会議はでっちあげれば良いし、この会話は録音していないだろうなとも言われ、仕方なく改ざんした。
- ・自身が行った行為は居宅介護支援報酬の不正受給になったり文書偽造の罪に問われないのか。自身は資格を剥奪されないのか。労基署や市へも相談した。

対応経過・結果

◎申出人へ助言

- ・不適切だと思われるが、既に市が介入しているため引き続き市へ相談してほしい。
- ・文書偽造が心配なら県弁護士会へ相談してほしいと伝え、相談窓口の電話番号を案内した。

≪有料老人ホーム≫ ※市町村による虐待対応ケース

 ケース
 5
 苦情の分類
 権利侵害
 申出人
 娘

 苦情内容

■施設で高齢者虐待が行われている。

- ・自身の父は住宅型有料老人ホームに入所していたが8月に退所させた。
- ・風呂が無い日は顔も拭いてくれず目ヤニで目が開かないし、歯磨き介助もしない。
- ・他の入所者で盗癖のある方がいるそうだが、施設長から罰として食事を減らされたり風呂場で水をかけられたと聞いた。そのことを教えてくれた職員は居づらくなって退職した。
- ・今後の報告は不要。対応できる機関へ伝えてもらいたい。

- ◎市地域包括支援センターへ虐待の可能性ありとして情報提供、回答
- ・当施設は別の方からも通報があり、以前、市と包括で立ち入り調査を行った。暗い雰囲気だったが、虐待の事実は確認できなかった。県へ相談して対応を再検討するとのことだった。

≪有料老人ホーム≫

ケース 6 苦情の分類 説明・情報提供 申出人 娘

苦情内容

■ケアマネが自身に相談なく物事を決めてしまう。

- ・4年前から父が有料老人ホームに入所しているが、最近の父は認知症が進んでしまった様子で会話が成り立たなくなってきた。しかし施設ケアマネはこのような状況でも身元引受人である自身に話もなく、介護保険の更新申請を勝手に進めていた。新たなサービスも使うらしい。
- ・施設長には苦情を申し入れ、現在回答を待っているが、貴会の見解を知りたい。

対応経過・結果

◎申出人へ助言

- ・以前は父の意思能力が高かったので、父がケアマネへ申請代行を依頼していたかもしれないが、認知度の低下を把握しているはずのケアマネが家族に確認なく進めるのは不適切。
- ·今後、施設長の回答に不審点があれば、再度連絡をしてほしいと伝えた。

≪有料老人ホーム≫

 ケース
 7
 苦情の分類
 利用料
 申出人
 娘

 苦情内容

H 11

■施設で必要以上の出費がある。

- ・母は3年前から施設に住んでおり、兄が成年後見人に就いている。
- ・施設には現金 10 万円を預けており、母に必要な日用品はその中から職員が買う。
- ・母の部屋を見ると、下着やズボンが余分にしまってあったり、加湿器、空気清浄機、電子体温計などの必要性が不明な数万円の電化製品が置いてある。母が食べないスナック菓子が置いてあったこともある。職員は無駄な買い物をしているのではないか。
- ・兄にその話をしても、施設にお世話になっているのに文句を言って波風は立てたくないと言って動こうとしない。貴会の苦情申し入れは不要。自分はどうしたらいいのか。

対応経過・結果

◎申出人へ助言

- ・数万円する電化製品の購入の必要性があるなら後見人や家族に疑問を持たれないよう な説明が必要だろう。スナック菓子は誤飲の可能性もあり不用意に置くべきではない。
- ・ケアマネに相談して、買い物が必要だったのか、ケアプランや担当者会議の資料を基に 説明してもらってはどうか。兄と一緒に訪問してはどうかと助言し、了解された。

≪老人保健施設≫

ケース 8 苦情の分類 サービスの質や量 申出人 妻

苦情内容

- ■リハビリをきちんと行ってくれず、施設を退所させられた。
- ・自身の夫は一昨年に左大腿骨を骨折した。病院を退院後は老人保健施設へ入所した。
- ・しかし、夫に合ったリハビリを行ってもらえず介護度が重くなってしまった。何もしてもらえずに一日中車椅子の上に放置されたこともある。苦情申し入れを望む。

- ◎事務局長へ苦情申入れ・回答
- ・一日中車椅子に放置などするはずがない。
- ・理学療法士の話では、妻が夫にお菓子の差し入れをするため体重増加してしまい、膝に痛みがでてリハビリができなくなっていた。差し入れは控えるように何度も注意したが言うことを聞かず、本施設の悪口をあちこちに言われてしまい困っていた。
- ・施設へ来てくれればリハビリの記録を出す。直接施設に来るように伝えてほしいとのこと。
- ◎申出人へ報告・返答
- ・施設へ行くつもりはない。夫は現在家で訪問リハビリを受けているとのことだった。

≪ケアハウス≫

 ケース
 9
 苦情の分類
 サービスの質や量
 申出人
 本人

 苦情内容

・レナムノムこかい

- ■職員が施設のことを全くやらない。・自身は2年前から入所している。
- ・職員が施設内の掃除をほとんどしないので入居者が掃除をしているが問題ではないか。
- ・掃除中、職員は声も掛けず素通りしてしまう。苦情申し入れを望む。折り返しの報告は不要。

対応経過・結果

- ◎施設長へ苦情申入れ・回答
- ・元気で人の役に立ちたい人が多いので、自発的に掃除に取り組んでもらっている。やりたくない人に無理強いはしていないが、周りがやっているため嫌々掃除している人もいるだろう。今後どうしていくかを入居者会議で話し合いたい。
- ・職員は感謝の声かけを心掛けているが、さらに声掛けをするようにしたい。
- ・なお、職員は月2回食堂と廊下等の清掃を行っているとのことだった。

≪認知症対応型共同生活介護≫

ケース 10 苦情の分類 サービスの質や量 申出人 息子

苦情内容

- ■父の疥癬がわかった途端に家に連れて帰るように突き放された。
- ・先日、父が入所したが、その後すぐに疥癬と診断された。
- ・相談員に伝えると家に連れて帰るように言われ、病院も紹介してくれなかった。
- ・市や医師に相談したところ、軽症のため市がグループホームへ連絡して結果的に受け入れて くれた。
- ・貴会から疥癬だからといって突き放すのではなくフォローするように注意してほしい。

対応経過・結果

- ◎施設長へ苦情申入れ・回答
- ・以前、利用者が疥癬を持ち込んでしまい、感染が拡大した苦い経験がある。
- ・感染症マニュアルは作っているが、100 歳近い入居者が複数おり自宅療法を提案した。病院 を紹介したが立腹されていて聞く耳を持ってもらえなかった。
- ・今後はマニュアルを基に研修をしていき、改善したいとのことだった。
- ◎申出人へ報告·返答
- ホームの改善に期待したいとのことだった。

≪短期入所≫

 ケース
 1 1
 苦情の分類
 職員の接遇
 申出人
 娘

 苦情内容

■施設が苦情対応をしない。

- ・施設利用料の支払いについて母に現金を持たせていたが、おつりが遅れることがあった。
- ・母の上着が汚れた際、職員が漂白剤につけたせいで花柄のプリントが消えてしまった。次回はもう少し薄めると言われたが非常識だ。
- ・利用者は苦情を言う権利がある。施設長に言っても相手にされない。苦情申し入れを望む。

対応経過・結果

◎施設長へ苦情申入れ・回答

- ・申出人は市やケアマネへも同じ苦情を伝えている。おつりや漂白剤の件は既に謝罪した。
- ・しかし 1 日何度も施設へ電話してきて、とりとめのない話を1時間以上されるので業務に支障が出ている。今後話し合いはするつもりだが、申出人が納得されないなら利用を断ることも検討するとのことだった。
- ◎申出人へ報告・返答
- ・話し合いには望むが自分の主張は正しい。ミスが多い職員側に問題があるとのことだった。

≪通所介護事業所≫

 ケース
 1 2
 苦情の分類
 サービスの質や量
 申出人
 息子

苦情内容

■コロナ感染拡大時期に送迎職員がマスク着用していない。

- ・自身の父はデイサービスを週1回利用しているが、迎えにきた介護職員がマスクを着用していなかった。その職員は父に顔を近づけて大声で話をする。
- ・また、帰りも朝と同じだと思われる職員が、マスクを着用していなかった。
- ・今、これほどコロナウイルス感染が広まっている時期に、職員がマスクを着用しないのは、あまりにも危機意識に欠けるのではないか。匿名で苦情申し入れしてほしい。報告は不要。

対応経過・結果

◎事業所本社へ苦情申し入れ・回答

- ・グループ全体でマスク不足であり、マスクを着用したくてもできないのが現状。
- ・感染者や感染の疑いのある利用者への対応時、職員の体調不良時等、マスク着用の優先順位をつけているため、体調に問題のない職員についてはマスクを着用していない職員もいる。
- ・支援方法を改善していくが、利用が心配であれば利用を控えていただくしかないとのこと。
- ◎千葉県高齢者福祉課へ情報提供・回答
- ・状況は承知したが、社会情勢を鑑み、事業所側で出来る限りの対策をしてもらいたい。
- ・利用者や家族の理解を得るために、事業所が安全なサービス提供に向けて取り組む方針 (検温実施や顔を近づけすぎないなど)を配付することも大切な取り組みとのこと。
- ※県の見解を申出人へ伝えた。

≪通所介護事業所≫

ケース | 13 | 苦情の分類 | サービスの質や量 | 申出人 | 職員

苦情内容

■職員が具合の悪い子どもを仕事場に連れてきている。

・新型コロナウイルスの感染拡大の恐れがあるなか、ある女性職員が 2 月中に小学生の子どもを職場に3回も連れてきていた。子どもは静養室にいてゲームをしていた。

- ・子どもは風邪気味で学校を休んでいるようだが、高齢者が使うべき静養室を職員の子どもが利用すること、しかも風邪気味の子を預かるなんて危機管理意識が低すぎる。もし子どもがコロナウイルスに感染していたらどうするのか。管理者が容認していることが問題だ。
- 貴会から匿名で苦情が入ったとして本社へ申入れしてほしい。折り返しの報告は不要。

◎本社へ苦情申し入れ・回答

- ・子どもを連れての出勤は原則不可としているが、職員不足で風邪をひいた子の親の替わりの職員を調整できず、やむを得ず親を出勤させて子どもは静養室で預かった。同施設では昨年の台風災害の際も職員の子どもを預かっている。
- ・今後は病児病後児保育事業を利用したり、法人間で人材調整をしていきたいとのことだった。

■障害福祉サービス 抜粋15件

≪就労継続支援 A 型事業所≫

ケース	1	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	父

■事業所の服務管理がずさんだ。

- ・息子は5カ月前までA型事業所へ通所していたが1か月前に退職した。
- ・しかし息子の退職後、雇用保険の被保険者証が返されず、事業所へ確認すると、「月末やる」「雇用保険の喪失手続きはこれから」と言われた。10 日以内に返却すべきなのに怠っている。 ハローワークで再発行手続きをしに行ったが、息子の氏名と生年月日では雇用保険が未加入だと言われた。別の利用者が当事業所へ就職した際、健康保険証が 2 カ月届かなかった話も聞いた。バレたら嫌がらせが怖いので、苦情申し入れはしないでほしいが、改善させてほしい。

対応経過・結果

- ◎千葉県障害福祉事業課へ情報提供・回答
- ・労働基準監督署へ「労働相談票」を郵送して調査を依頼したいとのことだった。
- ◎申出人へ報告・返答
- 了解したとのことだった。

≪就労継続支援 A 型事業所≫

ケース	2	苦情の分類	権利侵害	申出人	本人
			苹 樗		

■管理者の言動が今でも許せない。

- ・自身は半年前に A 型事業所を辞めた。週 3 日の勤務の約束が 5 日勤務を強要されていたし、お気に入りの服を着て行ったら管理者に「胸を触られるぞ」とセクハラ発言をされた。
- ・不適切な事業所だと思うので匿名で苦情申し入れしてほしい。報告はどちらでもいい。

对応経過·結果

◎管理者へ苦情申し入れ・回答

- ・申出人はサボリ癖があり、不安定な出勤状況だった。B 型事業所の方が良いと言った。
- ・胸を触られるとは言っていないが、胸の見えそうなブラウスやミニスカートで出勤してくるので、他の男性利用者は気が散るし、仕事をする格好ではないと言ったことはあるとのこと。
- ◎申出人へ報告·返答
- 事業所の言うことはデタラメだと言われ、納得できないとのことだった。

≪就労継続支援 A 型事業所≫ ※県による虐待対応ケース

ケース 3 苦情の分類 権利侵害 申出人 本人

苦情内容

■管理者とサービス管理責任者が心理的虐待をしている。

- ・自身が通う事業所Hでは、管理者とサービス管理責任者が利用者に暴言を吐いている。
- ・管理者は男性利用者(発達障害)へ毎日「馬鹿野郎!能無し!」と罵り、男性が退所を申し出ても辞めさせてもらえない。他の男性利用者1名にも馬鹿野郎と罵っている。
- ・サービス管理責任者はパン作り中の利用者達に「お前らどうしようもない」と馬鹿にしている。
- ・自身も「私語が多い」「馬鹿」と言われたことがあるが我慢している。しかし他の利用者が気の 毒だ。自身から県へ匿名で通報する。後日、貴会からも県へ連絡してほしい。

対応経過・結果

◎千葉県障害者権利擁護センターへ情報提供

・同一人物らしき方から通報を受けた。A型事業者のため使用者による虐待ととらえ、千葉労働局と利用者の援護の実施者である各市町村に連絡をしていく。今後の対応は非公開とのこと。

≪就労継続支援 A 型事業所≫

ケース 4 苦情の分類 被害・損害 申出人 本人

苦情内容

■台風の際の危機管理に問題があった。

- ・台風の時、大雨が降り始めても電車の情報を確認せずに停電の中で作業させ、電車が止まりはじめてから任意で早退という形を取り、帰れない人が出た。
- ・仕事より職員の安全確保が優先ではないのか。匿名で苦情申し入れしてほしい。

対応経過・結果

◎管理者へ苦情申し入れ、回答

- ・台風が迫っていたが、事業所に来た利用者を追い返すわけにもいかず、停電のなか午前中 だけ作業をさせた。自力で帰れない方は家族に迎えに来てもらい、職員が自家用車で送った。
- ・台風で大災害になるとは想像できず、対応が後手に回ってしまい反省している。今後は、台風警報発令中は自宅待機にし、出勤停止の連絡を事業所から発信するとのことだった。

≪就労継続支援 A 型事業所≫

ケース 5 苦情の分類 職員の接遇 申出人 元職員

苦情内容

■スタッフの服装がだらしがない。

・自身が勤務していた A 型事業所の職員は皆若く、アクセサリーをつけ、T シャツ、短パン、サンダル姿だった。職員がだらしがないので嫌だった。貴会から注意してほしい。報告は不要。

対応経過・結果

◎管理者へ苦情申し入れ・回答

- ・利用者も職員も動きやすい格好で仕事をしているが、職員は華美な格好を慎んでいる。
- ・利用者は外勤務の時はアクセサリーを外して靴を履いている。
- ・申出人は就職してすぐに支援内容を見直すように意見してきた。説明をしても納得していない様子で、自分の考えと異なる考えは受け入れない人だったとのこと。

≪就労継続支援 B 型事業所≫ ※県による虐待対応ケース

ケース 6 苦情の分類 権利侵害 申出人 職員

苦情内容

■管理者の言動が攻撃的である。

- ・自身は当該事業所に働き始めて1年。
- 管理者は利用者に対しても職員に対しても酷い言動をする。
- ・利用者に対して、強い口調で「仕事が終わらないと、お前帰さないぞ!」と脅迫する。
- ・作業を止めなかった利用者へ「やめろと言ってんだろう!」と怒鳴り手を叩いたこともあり、その後、その利用者は辞めてしまった。利用者は施設長がいると作業になかなか来たがらない。
- 自身はどうすれば良いか。事業所へは言わないでほしい。

対応経過・結果

◎申出人へ助言・回答

- ・施設職員による虐待として行政へ通報してほしい。通報先は利用者の援護の実施市町村(住民票所在地)や施設所在地の市。千葉県障害者権利擁護センターに相談しても良いだろうと伝えた。他の職員とも相談してから通報したいとのことだった。
- ◎千葉県障害者権利擁護センターへ情報提供
- ・申出人(職員)からの相談内容、事業所名、施設長名を伝え、今後相談が入った場合対応してほしいと依頼。了解を得た。

≪就労継続支援 B 型事業所≫

ケース 7 苦情の分類 サービスの質や量 申出人 本人

苦情内容

■突然説明も無く、事業所をやめさせられた。

- ・自身はB型事業所の元利用者。以前保健所が自宅へ来て精神病院へ入院させられた。
- ・退院後は B 型事業所へ再び通おうと思っていたが出入り禁止になっていて契約も解除になっていた。そのことに関して説明も受けていないので理由が分からない。
- ・事業所に50回電話したが明確な回答がなく、連絡が取れなくなった。苦情申し入れを望む。

対応経過・結果

◎管理者へ苦情申し入れ・回答

- ・申出人は薬の副作用(体重増加)を気にするせいか服薬せず、問題行動が発生した。
- ・職員や利用者への暴言や嫌がらせ、夕方以降に事業所へ必要以上に電話を繰り返すようになった。やむを得ず保健所へ相談をし、精神科病院に入院となった。
- ・申出人は退院後、事業所に来て窓を激しく叩いたり、「殺してやる!」と繰り返し叫んでいた。
- ・出入り禁止にしたが、保健所が定期訪問をしていくので、対応を委ねたいとのことだった。

≪就労継続支援 B 型事業所≫

ケース 8 苦情の分類 説明・情報提供 申出人 代理人

苦情内容

■保佐人の自身に対して被保佐人がサービスを解約するという連絡がなかった。

- ・自身は弁護士で、3年前から精神障害者保健福祉手帳1級の方の保佐人をしている。
- ・被保佐人は5年前から本人の名前でB型事業所を契約、利用している。
- ・自身のことは職員は知っているのに、知らない間に被保佐人、相談支援専門員と当該事業所の三者で会議が行われ、被保佐人の解約が決まってしまった。
- 解約を決める重要な会議に保佐人を呼ばないのは問題だ。苦情申し入れをしてほしい。

- ◎管理者へ苦情申し入れ、回答
- ・今回のことは、申出人には大変申し訳ないことをした。
- ・当該事業所の相談員と相談支援専門員のどちらかが連絡するだろうと思っていて、お互いに 失念してしまっていた。今後は連絡漏れが無いように気を付けていきたいとのことだった。

≪就労継続支援 B 型事業所≫

 ケース
 9
 苦情の分類
 その他
 申出人
 近隣住民

 苦情内容

D IHI 1-D

- ■障害者がトイレットペーパーを1人1袋ずつ購入していた。
- ・昨日ホームセンターへ買い物に行った。トイレットペーパーは 1 家族 1 袋までと店の決まりがあるのに、障害者が 20 人くらい、1 人 1袋(18ロール入り)を皆買っていた。車体の横に施設名の入った車に皆乗り込んだのを見た。
- ・やっと昨日入荷されたのに、その障害者の集団のせいで買えなかった。
- ・お店の人に言っても「分からなかった」と言われたのみ。この苦情はどこに言えばいいのか。

対応経過・結果

- ◎申出人へ助言
- ・施設は障害者への買い物支援の一環で車を出し、利用者が一人一人必要な買い物をしたのかもしれない。商品販売のルールを作っているのは店なので、店へ相談してほしいと伝えた。

≪就労移行支援事業所≫

ケース 10 苦情の分類 サービスの質や量 申出人 本人

苦情内容

- ■一方的に事業所を辞めさせられた。
- ・就労訓練中にある男性利用者がいるテーブルに新聞を置いた。しかしその男性は被害妄想があるため、勢いよく乱暴に置かれて危ない思いをしたと施設へ報告したようだ。
- ・結局、この一件で大げさだとは思うが誓約書を書かされ、利用者・職員全員の前で謝罪をさせられた。その後、契約を解除され立腹している。苦情申し入れしてほしい。報告は不要。

対応経過・結果

- ◎管理者へ苦情申し入れ、回答
- ・苦情申出人は男性利用者が女性と仲良しなことに苛々しており、朝礼中に「女好き野郎!」と叫んで新聞紙を男性へ投げつけた。
- ・男性は冷静に返答してその場を収めようとしたが、申出人はエスカレートし、皆の前で罵声を 浴びせた。職員が止めても叫び続けたので、女性利用者数人は怖くて泣きだしてしまった。
- ・その後、暴言は吐かないという約束をしたが、約束を破る行為があり解約したとのことだった。

≪就労移行支援事業所≫

ケース 11 苦情の分類 職員の接遇 申出人 本人

苦情内容

- ■インストラクターが不公平な対応をしている。
- 事業所のインストラクターの男性は気に入った人とそうでない人で態度が違う。
- 気に入った利用者がガムを噛んでいても目をつむるのに自分には注意をしてくる。
- ・別の人が機材の使用時間制限を超えても注意しないのに、自分には厳しく注意してくる。
- ・サービス管理責任者へ相談しても注意してくれない。苦情申し入れを望む。

- ◎管理者へ苦情申し入れ・回答
- ・以前は確かに不適切な対応をしていた職員がいたが、指導して改善されたはず。
- ・申出人は職員の好き嫌いが激しく、嫌いな職員に対して過去の事を繰り返し訴えている。
- ・実習が控えているので不穏になっていると思う。本人からよく話を聞いてみるとのことだった。
- ◎申出人へ報告·返答
- 管理者とよく話してみるとのことだった。

≪障害者支援施設≫

ケース 12 苦情の分類 申出人 職員の接遇 盘

苦情内容

- ■職員の対応や情報共有が不十分と感じる。
- ・息子が昨年から施設入所支援を利用している。
- ・月1回は息子に会いに行くが、職員から自身へ挨拶がない。挨拶しても返答も無い。利用者と 職員の関係づくりが出来ているか不信に思う。匿名で苦情を申し入れてほしい。

対応経過・結果

- ◎施設長へ苦情申し入れ・回答
- ・あいさつや利用者に対する言葉遣いは十分注意と指導をしているので思い当たらない。非常 に驚いている。いろいろな御家族がいるので、もう一度職員に注意喚起したいとのこと。
- ◎申出人へ報告・返答
- ・今後の改善状況をみて、変わらなければまた貴会へ相談するとのことだった。

≪共同生活援助≫

ケース 13 申出人 本人 苦情の分類 権利侵害

苦情内容

- ■管理者に通帳を取り上げられたが、施設へ通帳を預けることは一般的か。
- ・ホームでは通帳は入居時に預けることになっていたが、自身は施設に預けなかった。
- ・自身は就労継続支援A型事業所に通っており、グループホームの生活費を払っている。しか し、今月支払うはずの生活費を払い忘れてしまった。
- 支払いを忘れたのは今回初めてだが、そのせいか管理者に通帳を取り上げられてしまった。
- ・入所時に施設に通帳を預けることは一般的なのか。

対応経過・結果

◎申出人へ助言

- ・入居者の通帳を施設に預かってもらうということは他の施設でも行われている。しかし、利益 相反する可能性があることを考えると望ましくない。取り上げる等はあってはならない。
- ・可能なら社協の日常生活自立支援事業や成年後見制度を活用すべきと伝え、了解を得た。

≪共同生活援助≫

ケース 14 サービスの質や量 申出人 本人 苦情の分類

苦情内容

■台風災害時に食事の提供が無かった。

- ・昨年の台風の時に、施設から「食事提供はできない」と予告はされたものの、代わりの物を用 意してもらえず、自身は仕方なくコンビニで食べ物を調達した。
- ・「施設は悪くない」という態度はおかしい。匿名で苦情申し入れしてほしい。報告は不要。

- ◎管理者へ苦情申し入れ、回答
- ・台風接近に伴い台風上陸予定日の昼の食事提供が難しいと予測し、2 日間に渡って利用者皆へ昼は各自で用意してもらいたいと周知した。
- ・レトルト食品の用意もできたが、早めに周知したので利用者は自分で買い物できるし、大丈夫と考えてしまった。状況変化に対応できない人もいるので、今後は改善したいとのことだった。

≪共同生活援助≫

ケース 15 苦情の分類 その他 申出人 母

苦情内容

- ■施設が娘を洗脳したせいで娘の態度が素っ気なくなった。
- ・娘は以前は頻繁に電話をしてきたり週末は帰省していたが、最近は2か月も帰ってこない。
- 施設の話だと、娘が自身を怖がっているためとのことだが、心当たりは無い。
- ・自身から職員に帰省を促すよう何度頼んでも「本人の意思だから」と取り合ってもらえない。
- ・このままだと解約して退所させると貴会から伝えてほしい。

対応経過・結果

- ◎管理者へ苦情申し入れ、回答
- ・娘が帰省したがらないのは、家に帰っても家の手伝いをずっとさせられて休めないため。
- ・今までは嫌なことを嫌と言えなかったが、日中通所している B 型事業所で自信をつけ、自己主張できるようになってきた。そのため、本人の意思を尊重してあげたいとのことだった。
- ◎申出人へ報告·返答
- ・娘は昔からお手伝いが好きな子。施設の話は間違っていると言われ、納得されなかった。

■児童福祉サービス 抜粋 8件

≪保育所≫

ケース 1 苦情の分類 サービスの質や量 申出人 母

苦情内容

- ■緊急時の連絡体制の改善を求めているが改善されない。
- ・台風の時に保育園が停電してしまい、緊急時に情報を得る方法がなく大変困った。
- 保育所にはメールで知らせるシステムがない。ホームページも更新されていない。
- ・園長にメールで情報を発信してほしいと伝えたが、「携帯を持っていない保護者もいる」と言われ対応する気がない。市に相談しても何も変わっていない。
- ・保育園近くの川が氾濫しそうとの情報があり不安だった。災害時にメールなどで情報が入るようになれば働いている保護者にとっては大変助かる。匿名で申し入れしてほしい。

対応経過・結果

- ◎園長へ苦情申し入れ、回答
- ・台風時、園は停電になったが使用可能な電話もあり、園への電話も可能だった。
- ・水害に備えて他の園は早めのお迎えを保護者に依頼していたようだが、当園は高台にあるため、通常時間開所していた。
- ・情報発信の必要性を実感したので、メールシステムを導入する方向で調整中とのことだった。 ②申出人へ報告、返答
- ・園が問題意識を持ってくれて良かった。改善に期待したいとのことだった。

≪保育所≫ ※市町村による虐待対応ケース

ケース 2 苦情の分類 権利侵害 申出人 母

苦情内容

■職員の言動が酷い。

- ・娘の通う保育所は教室、ホール、園庭での子ども達の様子を保護者がウェブカメラで見られるようになっている。
- ・娘が2歳の頃、昼食時座っている椅子を急に引かれた映像を見たのでびっくりして園に聞くと「食事中寝そうになっていたので」と説明を受けた。当時のその保育士は退職したが、この保育所の職員は皆が虐待に近いグレーな対応をしている。
- ・先日ウェブカメラの映像で、保育士がお遊戯会の練習中に他の子どもを引っ張ったり、突き飛ばしたりしたために、子ども達が泣いている様子が映っていた。市にも連絡したが何とかしてほしい。

対応経過・結果

◎市保育課へ通報、回答

- ・申出人からは何度も通報を受けており、先日は子どもを殴っていると聞いたので園へ訪問してビデオも確認した。殴ってはいなかったが、頭を押したり、尻もちをついた子どもの太ももを引っ張る姿などが確認された。
- ・保育士の基本動作(子どもの目線に合わせる、声掛けの仕方等)や、保育士の役割分担等、 具体的な関わり方の指摘をした。
- ・他の保護者からも数件相談を受けており、千葉県に相談しながら対応するとのことだった。
- ◎申出人へ報告、返答
- ・市と県が動いてくれるのはいいが、この保育所の存在に不安と憤りを覚えるとのことだった。

≪保育所≫

 ケース
 3
 苦情の分類
 被害・損害
 申出人
 父

 苦情内容

■娘を怪我させた加害児童の名前を教えてもらえない。

- ・4歳の一人娘が保育所に通園しているが、先日同じクラスの児童が娘にぶつかってきたので、尻もちをついてしまい手のひらを擦りむいた(病院受診は不要)。
- ・降園時に担任から妻に説明があり、きちんと見ていなかったと謝罪があった。
- ・しかし自身としては乱暴な子に育てた相手の親にも謝罪させたいと思うので、園長に加害児童の名前と親の連絡先を教えてほしいとお願いした。
- ・しかし園からは、「保育所で起きた事故は保育所の責任」と言われ、相手の子どもの名前も教えてもらえなかった。苦情を申し入れてほしい。自分からまた園へ連絡するので報告は不要。

対応経過・結果

◎園長へ苦情申し入れ・回答

- ・保育所内で起きた事故は保育所の責任。基本的には怪我させた子の名前は教えない。
- ・しかし骨折等の大けがの場合は、怪我をさせた子の保護者が被害児の親へ謝りたいということもあり、状況に応じてケースバイケースで知らせることもある。
- ・今回の場合はかすり傷だったが、父親が相手の親を土下座させてやるくらいの勢いだったので、危険を感じて相手の親や子の名前は教えない方が良いと判断したとのことだった。

≪放課後等デイサービス≫

ケース 4 苦情の分類 説明・情報提供 申出人 母

苦情内容

■息子が見学者の女子に近づき親が驚いたことで施設側が通所を断ってきた。

- ・中1の息子が放課後等デイサービスに通っている。
- ・昨日、見学者の母子が来ていたが、息子が母子の方へ駆け寄ったので母親が驚いてしまった。息子は言語の発達に障害があるので、近づいてお話をしたいだけだったと思う。
- ・しかし本日、管理者が「もう限界です。息子さんの通所を断ります」と言ってきた。入所時に息子の障害特性は伝えてあるし、職員はベテラン揃いなのに対応出来ないのかと腹が立った。
- ・本社に苦情を入れたが、管理者は本社には通所を断ってはいないと言ったそうだ。事実と異なるため話し合いをすることにした。話し合いがこじれたら貴会から苦情申し入れしてほしい。

対応経過·結果

◎申出人へ助言

・話し合いでは、以前管理者が「もう限界」と発言したのはどのような意味かをよく確認したらどうか。何かあれば再度連絡してほしいと助言し、了解された。

≪放課後等デイサービス≫

ケース 5 苦情の分類 説明・情報提供 申出人 父

苦情内容

■一方的に利用日を減らされて詳しい説明もなかった。

- ・息子が昨年から放課後等デイサービスに週2日(土日)通っていたが、児童発達支援管理責任者から、日曜日しか枠がなくなったと一方的に言われた。また今年の夏休みも同様と言われ、詳しい説明はなかった。電話をくれと頼んでもかかってこないことが多い。
- 信用が無いのでもう退所しようと考えているが、苦情を申し入れてほしい。

対応経過・結果

◎管理者の回答

- ・申出人からは日曜の利用を主にしたいと言われたが人員不足で受け入れが難しくなった。夏 休みは希望があれば利用可能と伝えていた。説明不足だったのでお詫びするとのことだった。
- ◎申出人へ報告、返答
- 信用ならないので別の放課後等デイサービスを利用するとのことだった。

≪児童発達支援事業所≫

 ケース
 6
 苦情の分類
 その他
 申出人
 母

苦情内容

■退所した事業所から児童相談所へ通報された。

- ・息子はある児童発達支援事業所へ通所していたが、職員の態度が悪いので3か月で退所した。現在は新しい別の事業所へ通所している。
- ・先日、児相から連絡があり、虐待を疑われていると感じた。身に覚えが無く、退所した事業所の嫌がらせではないかと思った。退所した事業所へ確認しようと思ったが、何か嫌がらせをされても嫌なので連絡していない。この場合どうしたら良いか。

対応経過・結果

◎申出人へ助言

- ・事業所が児相へ通報したのか、申出人や本会が児相に聞いても教えてくれないと思われる。
- ・嫌な思いをしたとは思うが、新しい事業所の方で何かあればまた連絡してほしいと伝えた。

≪放課後児童健全育成事業≫

ケース 7 苦情の分類 職員の接遇 申出人 父

苦情内容

■女性職員が子どもに怒鳴っていた。

- ・昨日妻の代わりに息子を迎えに行ったところ、職員が女の子に怒鳴っているのを目撃した。
- ・他の部屋からも子どもたちを叱っている他の女性職員の怒鳴り声が聞こえていた。具体的には、「まだ宿題やっていないの。早くやりなさい!」という声が聞こえた。
- ・子どもに対する接し方を改善して頂きたいので苦情申し入れしてほしい。報告は不要。

対応経過・結果

◎管理者へ苦情申し入れ、回答

- ・職員は怒鳴ってはいないが、子どもが悪いことをしたら叱るために大きな声を出す時はある。「〇〇ちゃん、お父さん・お母さんが迎えに来たよー。」と声を張るくらい。当日勤務していた職員には注意した。泣かせてしまった女の子の保護者へも謝罪した。
- ・今後は子どもが大勢いても声を張らない支援を目指すとのことだった。

≪児童養護施設≫

 ケース
 8
 苦情の分類
 サービスの質や量
 申出人
 母

苦情内容

■子どもに送った服や物を使わせていない。

- ・自身の子ども2人は児童養護施設へ入所している。
- ・毎年子どもが喜ぶと思い高級ブランドの服を送っているが、全然着ていない様子。いつも安い アニメキャラクターの服を着ており、自身があげたものが娘に渡っていないのではないか。
- ・職員は子どもが着たがらないとしか教えてくれない。苦情申し入れしてほしい。報告は不要。

対応経過・結果

◎施設長へ苦情申入れ、回答

- 母が送ってくる服は大人っぽいので残念ながら子どもが着たがらない。
- ・物を大切にさせることも必要なのでタイミングを見て服を変えている。他の子どもにあげてしまうことは無い。母に何度も説明しているが理解してくれないので困っているとのことだった。

■その他 抜粋 9件

≪児童相談所≫

ケース 1 苦情の分類 職員の接遇 申出人 職員

苦情内容

■相談を持ちかけたのに冷たい対応をされた。

- ・自身は相談支援専門員。母子家庭で障害のある中学生の男子を担当している。
- ・母親はフィリピン人で、子育てに疲れたから1週間程帰国したいので娘をショートステイさせたいと相談された。ショートステイは市から 20 日間の支給決定がおりているが、市内にショートステイできる場所が少ないため、市へ相談し、その後児童相談所へも相談した。
- ・しかし児相の返事は「今回の相談は一時保護に値しない。児相業務の範囲外。ショートステイが見つからないなら母親は娘も一緒に連れて帰国すれば良い」というものだった。
- ・もう少し丁寧な対応の仕方があると思う。今回は話を聞いてもらうだけで良い。

◎申出人へ助言

- ・運営適正化委員会は児童相談所の判断に意見を言える立場ではないが、母子を支援する関係者からの相談であり、母子のためにも対応策を一緒に考える等、丁寧な対応が必要だったと考える。
- ・児相が関係者からの信頼を失えば今後の連携にも支障をきたす可能性もある。
- ・今後同様な苦情があれば、児相を運営指導する県児童家庭課へ情報提供する。

≪児童相談所≫

ケース2苦情の分類職員の接遇申出人元妻苦情内容

■夫に対して DV をした人からは過去の話は聞かないと言われた。

- ・自身の元夫には精神疾患があり、子どもに暴力を振るうような人だったので離婚した。子ども は児童相談所や施設に入った後、現在は元夫が育てている。
- ・元夫は児相に対して自分が妻から暴力を振るわれていたと嘘をついている。自身はそのような目で見られるのも嫌だし、夫が再度子どもに暴力を振るうのではないかと心配している。
- ・先日、児相へ訪問し、かつて夫がした暴力行為を説明しようとしたが、「DV 加害者の話は聞かない」「子どもは元気に暮らしている」としか言われず立腹した。
- 毎日落ち込んでいて仕事にも行けない。児相へ苦情を申し入れてほしい。

対応経過・結果

◎申出人へ助言

- ・運営適正化委員会は児童相談所の判断に意見を言える立場ではないが、県児童家庭課へ そのような苦情がきたことは伝えておくと回答した。
- ◎県児童家庭課へ情報提供、返答
- 課内で情報共有するとのことだった。

≪福祉事務所≫

 ケース
 3
 苦情の分類
 サービスの質や量
 申出人
 本人

苦情内容

■ベッドを支給してほしいのに冷たく断られた。

- ・昨年から生活保護を受給。
- ・寝る際は、冬はホットカーペットを敷き、マットレス、敷布団、冬布団を使用。夏は床に直に寝ている。床が痛いので折り畳み式のベッドがほしい。
- ・自身の担当のケースワーカーへ相談したが、お金を貯めて買うしかないと言われた。冷たいのではないか。苦情申し入れしてほしい。

対応経過・結果

◎ケースワーカーへ苦情申し入れ、回答

- 保護申請時に申出人には敷布団と電気毛布の支給をしている。
- ・折りたたみ式ベッドは支給対象とはならない(介護ベッドであれば、介護保険適用)。
- ・ベッドは保護費の中から購入してもらうしかない。他に方法がないか探し、良い方法があれば 自身から申出人へ伝えていきたいとのことだった。
- ◎申出人へ報告、返答
- ケースワーカーからの連絡を待ってみたいとのことだった。

≪福祉事務所≫

 ケース
 4
 苦情の分類
 職員の接遇
 申出人
 本人

苦情内容

■担当 CW の言動がひどい。

- ・自身は女性。一人暮らし。現在生活保護を受給中で、今年の4月から若い男性 CW に担当が替わった。新しい CW は冷たい言動が多く、福祉の仕事をしている人とは到底思えない。
- ・先日も自身が市へ送った郵便物を確認しておらず指摘したところ、「他の人も担当しているので!」と強く言われてしまった。
- 自身からは勇気が無くて言えない。苦情申し入れしてほしい。

対応経過・結果

- ◎査察指導員へ苦情申し入れ、回答
- ・担当 CW に確認した。確かに失礼な対応をしていたので口頭指導を行ったとのことだった。
- ◎申出人へ報告、返答
- ・男性 CW の上司の対応が聞けてすっきりしたとのことだった。

≪障害者虐待防止センター≫

 ケース
 5
 苦情の分類
 権利侵害
 申出人
 本人

苦情内容

■パワハラ・セクハラの相談を放置されている。

- ・自身は男性。就労移行支援事業所に通っているが、そこの所長(男性)のパワハラやセクハラについて市障害者虐待防止センターへ相談している。
- ・パワハラは、自身の通所日を減らさせようと、休むように言葉かけしてくること。セクハラは、所長が自身の体をニヤニヤ見ること。気持ちが悪い。
- ・センターへ相談した日から半年経ったので電話したが「何も教えられない」の一点張りだった。
- ・もう相談するつもりはないが、嫌な思いをしている者がいることを伝えてほしい。報告は不要。

対応経過・結果

◎センター長へ苦情申し入れ、回答

- ・本件については事業所へ訪問し聞き取り調査をしている。その結果、申出人の訴えているような事実は確認できなかったし、申出人へ説明した。その為、既に対応を終えている件である。
- 「何も教えられない」の一点張りではなく、結果を説明しても聞く耳をもってくれなかった。
- ・納得できないことを周りが動いていないせいにされるため対応が難しいとのことだった。

≪市障害福祉課≫

ケース 6 苦情の分類 サービスの質や量 申出人 母

苦情内容

■息子と面談を受けた際プライバシーの確保など配慮が欠けていた。

- ・小学校 6 年生の息子を放課後等デイサービスに息子を通わせたく、一緒に市へ面談に行った。デリケートな話をするので当然個室か最低でもパーテーションで仕切られた所での場所を想像していたが、仕切りもなく、息子の居る前で診断書を広げられ、家族の通院歴や息子の障害の特徴を本人が居る前で話をさせられた。
- ・息子の前で本人の特徴を話すことはとても辛く、家族の事などデリケートな問題ならば、尚更 個室での面談が必要だろう。
- ・面談後、子どもと別に面談してほしかったと伝えたが、「個別面談を希望でしたら来年の申請の時に言ってください」と言われた。そのような対応で良いのか。苦情を申し入れてほしい。

- ◎市へ苦情申し入れ、回答
- ・今後、子どもの面談の際は、初めに個室を利用するか、子どもと個別の面談を希望するか確認するとのことだった。
- ◎申出人へ報告、返答
- ・速やかに改善の連絡が来て良かったとのことだった。

≪市障害福祉課≫

ケース	7	苦情の分類	利用料	申出人	本人
			学 信内突		

■過去の利用料請求は支払う義務があるのか。

- ・自身は身体障害者手帳1級を持つ。
- ・同行援護のサービスを利用しているが、先日市役所の男性職員から電話があり、「市のシステムに手違いがあり、前年度、あなたが事業所へ支払わなければならない金額に差額が生じたため、差額分8万円を支払っていただけますか」と話があった。
- ・いきなりそんな話をされて驚いたが分割払いを希望したところ、仕方なさそうに「わかりました」 と言われた。
- ・市のミスなのに失礼ではないか。苦情申し入れしてほしい。報告は不要。

対応経過・結果

- ◎市障害福祉課へ苦情申し入れ・回答
- ・障害福祉サービスの利用は、市民税課税状況により自己負担金が決まるが、市のデータシステムのトラブルにより申出人の自己負担金額の2年間が0円となり、通知してしまっていた。
- 現在、トラブルの原因と他の利用者も同様なことがないか調査中。
- ・担当職員が申出人に対してそのような言動をしたとは考えにくいが、申出人がそのように受け 止めているとしたら申し訳なかった。担当した職員に話をしてみるとのことだった。

≪市社会福祉協議会≫

|--|

苦情内容

- ■食費や光熱費を節約するように言われて立腹している。
- ・自身は市社会福祉協議会の日常生活自立支援事業の金銭管理サービスを利用している。生活保護を受給。
- ・市社協の専門員が月 1~2 回自宅に来るが、その度に食費に対しての注意がうるさい。お菓子を食べすぎなどと言われる筋合いはない。
- ・光熱水費も高いので生活費を減らすと言われ困っている。苦情を申し入れてほしい。

対応経過・結果

- ◎専門員へ苦情申し入れ、回答
- ・申出人には知的障害、精神障害があり浪費家。外部サービスを使いたがらず、ずっと家にいてエアコンをつけているので電気代が高い。
- ・本人の地域生活の継続のためには時には厳しいことも言わなくてはならない。寂しがり屋な ので毎日電話がかかってくるが、先ほどは自身が不在だったので貴会へ連絡したと思う。
- ・今後も関係者と連携して対応していくとのことだった。

≪町社会福祉協議会≫

ケース 9 苦情の分類 サービスの質や量 申出人 息子

苦情内容

■暗に高齢者サロンへの参加を諦めさせられた。

- ・母は8年前から町社協が月1回主催する高齢者サロンに参加していた。サロンは友達も多く、イベントの写真を部屋に飾るなど母は大変気に入っていた。
- ・しかし先日突然職員から「お母さんは足腰が弱くなり、送迎バスに乗っても友人に寄りかかるようになってしまった。ボランティアの数にも限界がありますので」と言われ、自らやめると言わせようとしていると感じた。
- ・仕方がないのでサロンを辞退し、介護保険のデイサービスへ通うことにしたが、突然のことで母もショックを受けているし、暗に辞めさせようとした職員の態度が許せない。苦情申し入れしてほしい。

対応経過・結果

◎事務局長へ苦情申し入れ、回答

- ・今まで他の町民は介助が必要になってくるとデイサービスへ自ら切り替えていった。
- ・申出人との電話で、まず「サロン受け入れが難しい状況です」と伝え、その後にデイサービスの利用など相談しようとしたが、話をする前に「やめろってことか!」と突然言われた。それに対して「いいですか」と伝えた。暗に諦めさせる意図はなく、突然立腹されたので話ができなかった。ショックを与えるつもりはなかった。お詫びしたいとのことだった。
- ◎申出人へ報告、返答
- ・事務局長からお詫びの電話が来たので納得したとのことだった。

令和元年度 苦情解決アンケート《結果》

【掲載にあたって】

本アンケート結果は、本会主催の「令和元年度福祉サービス苦情解決研修会」の開催に併せて実施し、事業所における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の調査を取りまとめたものです。 提出のあった485か所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、相談者や利用者のプライバシーに配慮するとともに、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。

令和元年度 福祉サービス苦情解決体制アンケート

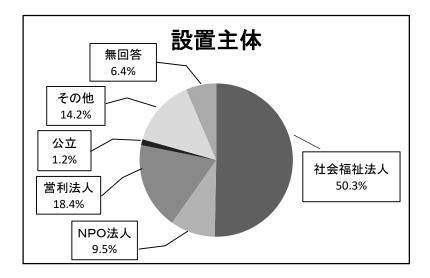
集計数 485か所

※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。

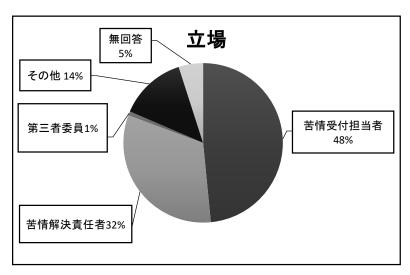
〇設置主体

社会福祉法人	244
NPO法人	46
営利法人	89
公立	6
その他	69
無回答	31
合計	485



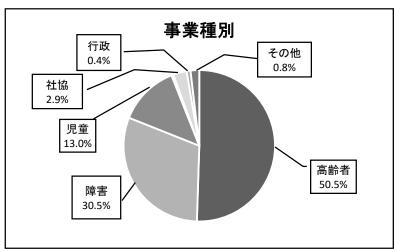
〇立場

苦情受付担当者	235
苦情解決責任者	156
第三者委員	4
その他	66
無回答	24
合計	485



〇事業種別(複数回答)

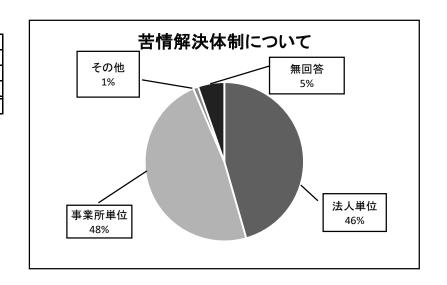
高齢者 障害	245
障害	148
児童 行政 社協 その他	63
行政	2
社協	14
その他	4
無回答	9
合計	485



問1 貴法人(事業所)の苦情解決体制を教えてください。

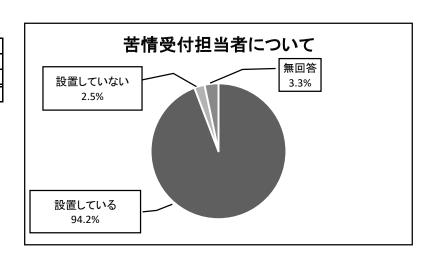
(1)苦情解決体制について

法人単位	221
事業所単位	233
その他	5
無回答	26
合計	485



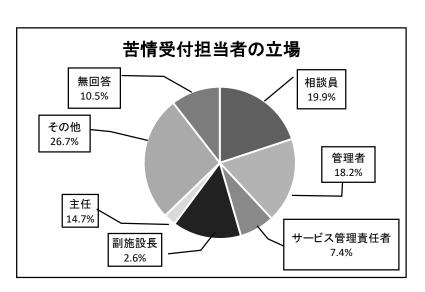
(2)苦情受付担当者について

設置している	457
設置していない	12
無回答	16
合計	485



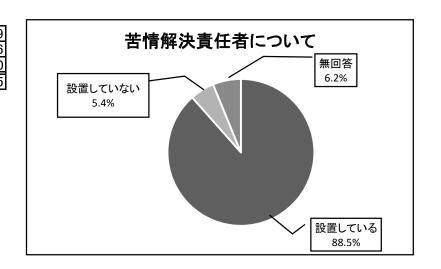
〇苦情受付担当者の立場

相談員	91
管理者	83
サービス管理責任者	34
主任	67
副施設長	12
その他	122
無回答	48
合計	457



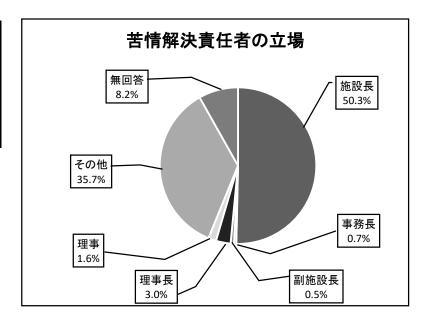
(3)苦情解決責任者について

設置している	429
設置していない	26
無回答	30
合計	485



〇苦情解決責任者の立場

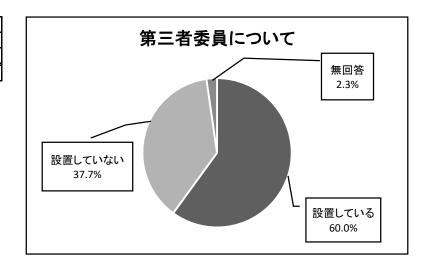
	<u> </u>
施設長	216
副施設長	2
事務長	3
理事長	13
理事	7
その他	153
無回答	35
合計	429



問2 第三者委員の設置状況について教えてください。

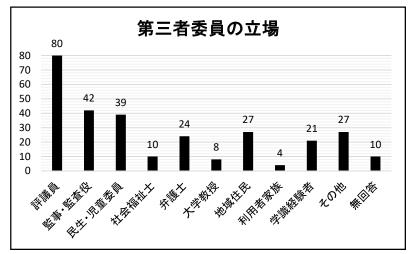
(1)第三者委員について

<u> </u>	
設置している	291
設置していない	183
無回答	11
合計	485



(2)第三者委員の立場(複数回答)

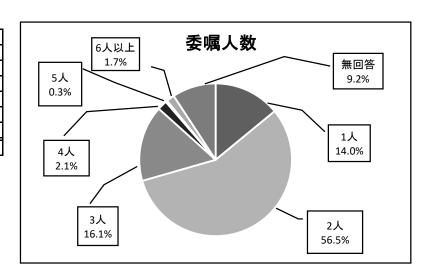
評議員	80
監事·監査役	42
民生·児童委員	39
社会福祉士	10
弁護士	24
大学教授	8
地域住民	27
利用者家族	4
学識経験者	21
その他	27
無回答	10
合計	292



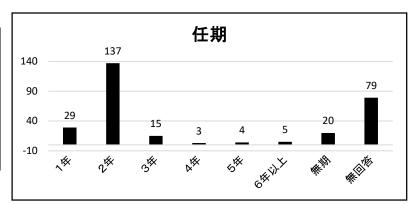
(3)委嘱人数と任期

〇委嘱人数

1人	41
2人	165
3人	47
4人	6
5人	1
6人以上	5
無回答	27
合計	292



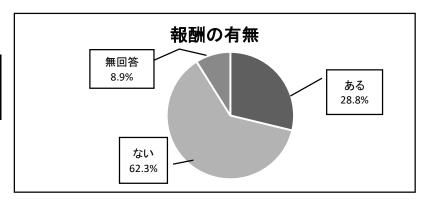
〇 任期 1年 29 2年 3年 4年 137 15 3 5年 4 6年以上 5 無期 20 無回答 79 合計 292



(4)報酬等の有無

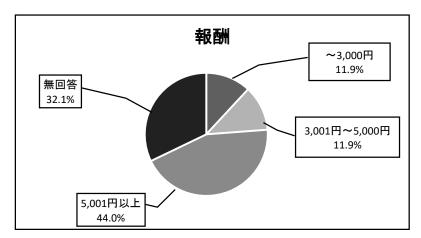
〇報酬の有無

<u> </u>	
ある	84
ない	182
無回答	26
合計	292



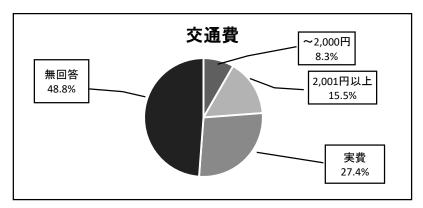
〇報酬があると回答された方 ※1回あたり

~3,000円	10
3,001円~5,000円	10
5,001円以上	37
無回答	27
合計	84



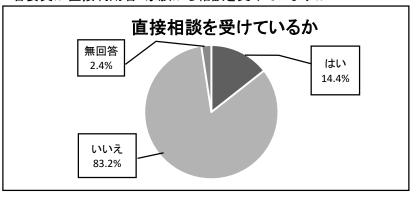
○交通費※1回あたり

<u> ハ・田のバー</u> フ	
~2,000円	7
2,001円以上	13
実費	23
無回答	41
合計	84



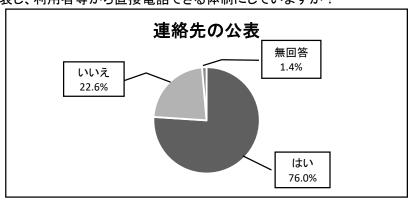
(5) 定期的に相談日を設け、第三者委員が直接利用者・家族から相談を受けていますか?

	<u>. 以い、わ</u>
はい	42
いいえ	243
無回答	7
<u>수</u> 計	292



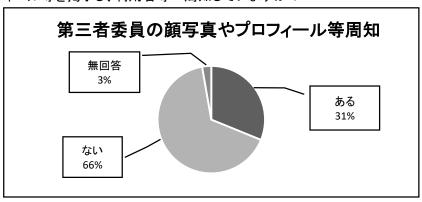
(6)第三者<u>委員の電話番号を公</u>表し、利用者等から直接電話できる体制にしていますか?

	<u>ин ус</u>
はい	222
いいえ	66
無回答	4
合計	292



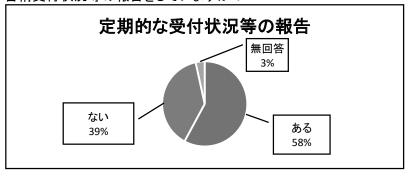
(7)第三者委員の顔写真やプロフィール等を掲示し、利用者等へ周知していますか?

<u>(////////////////////////////////////</u>	<u> </u>
ある	91
ない	193
無回答	8
合計	292



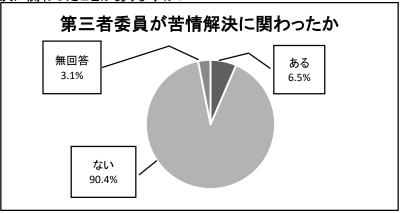
(8)第三者委員に対し、定期的に苦情受付状況等の報告をしていますか?

	<u>, /C /7/11/11</u> ,
ある	169
ない	113
無回答	10
合計	292



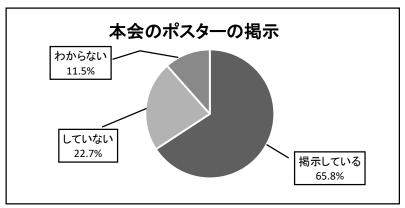
(9)昨年度、第三者委員が苦情解決に関わったことがありますか?

<u> </u>	又"口 II
ある	19
ない	264
無回答	9
合計	292



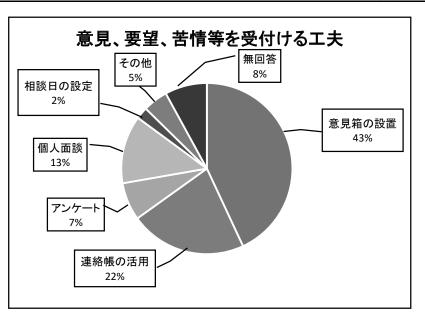
問3 本会作成の苦情解決ポスターを館内で掲示していますか?

掲示している	319
していない	110
わからない	56
合計	485



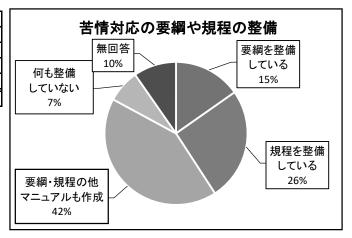
|問4 苦情(意見·要望)等を申し出しやすい環境整備のためにどのような工夫をしていますか?(複数回答)

意見箱の設置	211
連絡帳の活用	108
アンケート	35
個人面談	63
相談日の設定	11
その他	23
無回答	39
合計	490



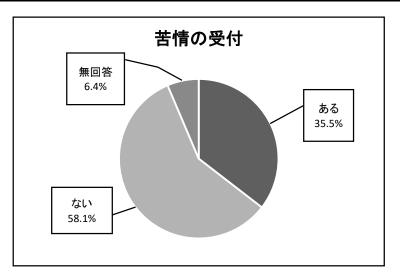
|問5 貴法人(事業所)で苦情対応の要綱や規程を整備するなど対応方法に共通のルールがありますか?

要綱を整備している	74
規程を整備している	124
要綱・規程のほか対応マニュアルも作成	204
何も整備していない	36
無回答	47
<u></u> 合計	485



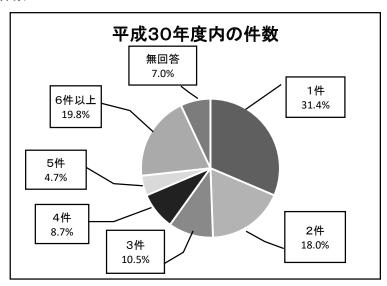
問6 昨年度、苦情相談を受け付けたことがありますか?

T -	
ある	172
ない	282
無回答	31
合計	485



○「ある」と答えた方 平成30年度内の件数

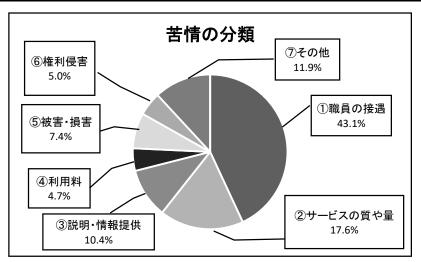
	1 //4 - 1
1件	54
2件	31
3件	18
4件	15
5件	8
6件以上	34
無回答	34 12
2件 3件 4件 5件 6件以上 無回答 合計	172



問7 昨年度受け付けた苦情はどのような内容に関する苦情でしたか?(複数回答)

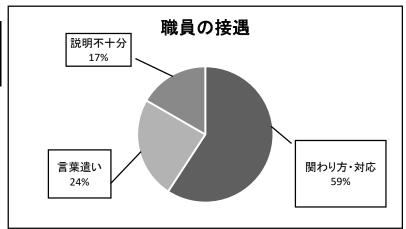
芸情の 分類

古旧の刀短	
①職員の接遇	174
②サービスの質や量	71
③説明•情報提供	42
④利用料	19
⑤被害・損害	30
⑥権利侵害	20
⑦その他	48
無回答	0
合計	404



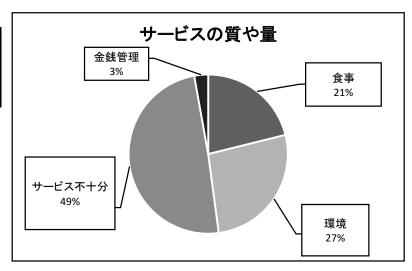
☆苦情の分類の内訳 ①職員の接遇

<u> </u>	
関わり方・対応	103
言葉遣い	42
説明不十分	29
合計	174



②サービスの質や量

食事	15
環境	19
サービス不十分	35
金銭管理	2
合計	71

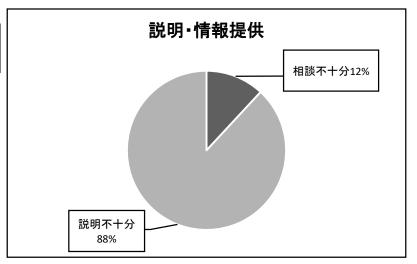


 ③説明·情報提供

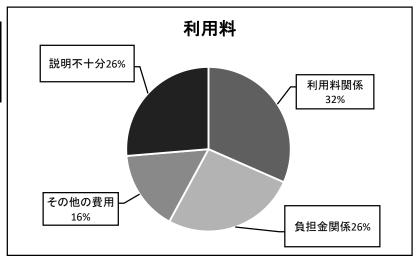
 相談不十分
 5

 説明不十分
 37

 合計
 42



④利用料6利用料関係6負担金関係5その他の費用3説明不十分5合計19



 ⑤被害·損害

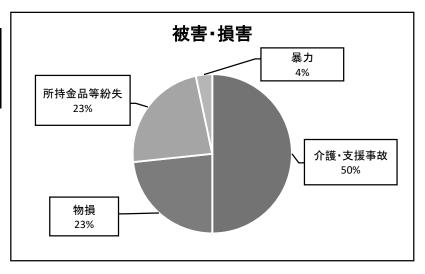
 介護·支援事故
 15

 物損
 7

 所持金品等紛失
 7

 暴力
 1

 合計
 30



 ⑥権利侵害

 虐待
 5

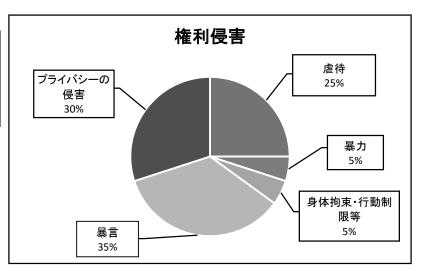
 暴力
 1

 身体拘束・行動制限等
 1

 暴言
 7

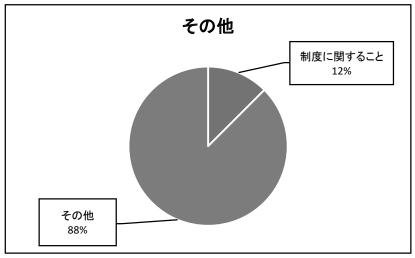
 プライバシーの侵害
 6

 合計
 20



⑦その他

制度に関すること	6
その他	42
合計	48



	《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	居宅介護支援	サービスの質や量	〇サービス不十分 担当者会議に出席してくれない事業者がある。	市の介護保険課などに相談。 事業所の出席できる日にできるだけ合せて会議日程を組む。	担当者会議の出席可能な日を 書面で通知する。	
2	居宅介護支援	職員の接遇	〇関わり方・対応 遠方在住のご家族より、朝方 担当している利用者への救急 車の要請依頼があったが、本 人と同居している家族と相談 し、救急要請がお昼前になった 事に対して対応が遅いのでは という苦情だった。	本人やご家族の意向、付き添い等を考えても問題はなかったと説明したが納得していただけず、第三者機関に介入していただき解決に至った。	第三者機関に介入してもらう事により、円滑な苦情解決に結びつくことができると学んだ。	
3	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者の頬の発赤と腕の皮 下出血について、発生理由と 毎日の介護方法の説明をして ほしい。	看護師より発赤は小康状態 のためと説明。皮下出血が発 生してしまう原因を探り、介護 方法を見直し改善を説明し、了 承していただいた。	利用者の状態や生活状況を常日頃より細かく行っていなかったことが要因。今後は些細のことでも家族へ連絡する。介護サービスの質の向上を図る。	
4	特別養護老人ホーム	説明·情報提供	〇説明不十分 当施設入所3日後に誤嚥性 肺炎で入院。経緯についてケ アマネから連絡がなかったと奥 様から苦言。	キーパーソンの娘さん、ケアマネ、施設側で話を進めてしまったことについて謝罪する。	キーパーソンの娘さんとの信頼関係の構築ばかりに気を取られてしまった。 奥様の思いまで配慮が行き届いていなかったことについて学んだ。。	
5	特別養護老人 ホーム	サービスの質や量	〇サービス不十分 ひざ掛けを選択すると家族より「品質の良いものだから洗濯 機で洗うと傷んでしまう」と苦情。	入所時、特殊荒いが必要なものはなるべく持ち込まないように伝えていたと説明し、自宅で洗ってもらうこととした。	一度の説明では納得や理解ができないことも多く、繰り返し説明し納得してもらう必要がある。	
6	特別養護老人 ホーム	被害·損害	〇介護・支援事故 転倒後、痛みや症状見られ ず、様子観察。腫れが見られ 翌々日受診。大腿部骨折。入 院後肺炎併発し寝たきり状態 となり、療養型病院に転院と なった。原因が事故当日に受 診しなかったと苦情。	事故当日の状況を記録に基づき説明。県・市・保険会社へ資料提出。ご家族の中で納得されない方がおり、金銭的な解決を望まれ、保険で提示したものとは別に支払った。最終的にご家族内で説得したもらった。	苦情となる要素・推測ができて いなかった。	
7	特別養護老人 ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 職員の言葉遣いや高齢者に 対する態度が酷い。 情報共有されていない。	全体職員会議で話し合い、ご 家族へ報告。 専門用語は使わず、誰でも分 かりやすく優しく話す。 情報の共有をしっかり行う。	言葉遣いや伝え方に配慮していく。 全職員が共通認識を持つ。	

	≪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	職員の接遇	○関わり方・対応 職員が居室の扉をノックもせず入室し、挨拶もしなかった。 また、おやつ時に職員がベッドから離床介助もしてくれず、そのままおやつを置き、退室してしまったので、職員の接遇に不満を感じると入居者のご家族より訴えがあった。	ご家族に対して不満に至った 状況をお話していただいたこと に感謝し、職員の対応につい て謝罪を行った。また、今回の 件を踏まえて、職員教育の徹 底(接遇面等)を実施していくこ とを約束した。	思いから苦情を申し立てる事 に対する躊躇いや諦めの念が 潜んでいる。その為、普段から 円滑な信頼関係や風通しの良	
9	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 視力の弱い利用者からのトイレ誘導の介助の際、手をぐっと引っ張り転びそうになり怖いので「某職員の介助は嫌」と訴えがある。	苦情受付担当者が本人の話 を傾聴し、謝罪。当該惻隠へ指 導し、報告をご本人、ご家族へ 伝える。	介助技術の確認が不徹底だっ た。	
10	デイサービス	職員の接遇	〇関わり方・対応 連絡帳には「入浴した」と書い てあるが、していないのではな いかと苦情。	入浴は実施しており、そう思われた根拠を確認。 着替えた物を袋に「汚れ物」 と明記して返す職員と、畳んでそのまま返す職員と対応が統一されていなかった。	袋に「汚れ物」と明記して返すことを徹底する。対応方法の統一を図る。	
11	デイサービス	職員の接遇	〇関わり方・対応 利用者への職員の対応に不 満	全社員を対象とした接遇マ ナー研修会を実施した。	受け止め方は人により変わるので、個々に合わせた対応を 考える必要があると学んだ。	
12	デイサービス	サービスの質や量	○環境 近隣住民から、送迎車の駐 車場所についての苦情。	事業所内で、駐車時間や場 所の周知、確認を行う。	立地上難しい点もあったが、そもそも事業所内のルールが曖昧であった。	
13	デイサービス	サービスの質や量	○サービス不十分 デイから帰ってきたら、ペース メーカー埋め込み部の滲出液 が増えていた。急きょ夜間受診 した。もっと早く気づいて連絡し てほしかった。	ガーゼ塗布部の写真を撮り、 15時、18時に経過を追って観 察することを徹底。その後同様 の苦情はなくなった。	たこにより、観察が十分に行え	
14	デイサービス	職員の接遇		他の利用者からマイクの音量が大きいと言われ、歌っている途中に声を掛けて歌を止めると思っての行動。 申出人には謝罪し状況を説明し、納得いただいた。	嫌な思いをさせてしまった事を 一番に謝罪する。	

	≪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	デイサービス	被害·損害	〇所持金品等紛失 利用者の荷物(衣類)紛失。	当日利用者等全てに確認し たが発見できず。謝罪し新しい 物を購入。	職員の単純な不注意であるが、職員同士の連携、コミュニケーション不足が大いに関係していると思われる。	
16	デイサービス	職員の接遇	〇関わり方・対応 「リハビリを頑張ってまた運転 できるようになりたい」と話した ら、送迎の運転手に「そんな体 で運転するつもりか」といわれ た。また、送迎時シートベルトを 外さずにいたら、「明日まで 乗ってるつもりか」とも言われ た。	本人からの訴え時、まずは謝 罪する。シートベルトは職員が 外す旨伝える。運転手には以 後十分注意し対応するよう指 導。全職員にも同様のことがな いように周知徹底する。	目標や生きがいを持って通っ てきてくださっていることを忘れ てはいけない。決してあっては ならないことである。	
17	デイサービス	職員の接遇	○関わり方・対応 帰りの送迎が2日間遠い(町内)所まで行き、順番が一番最後であった。高齢であり、一番最初に帰りたい。	全職員と話し合い、なるべく 最初に送れるようコースを調整。 やむを得ないときは理由を 説明し理解してもらう。	利用者の身体状況を考慮し送 迎コースを調整する。	
18	デイサービス	利用料	〇利用料関係 制度改正に伴う料金変更、加 算の変更について「今までな かったのに、取るのはおかし い」とのご意見。	苦情解決責任者から利用者 へ説明。詳細を伝えて納得い ただいた。	文面のみの説明ではなく、詳 細を理解していただくよう説明 する。	
19	デイサービス	職員の接遇	〇関わり方・対応 入浴後に塗布する薬が塗られていなかったと連絡ノートに記載があった為、連絡ノートに謝罪の内容を記入したが直接の説明・謝罪ではなかったので苦情となってしまった。	後日、施設長が自宅へ訪問し、謝罪をした。	苦情が出た時は、直接本人や 家族に謝罪をすることが大切 だと学んだ。	
20	訪問介護	サービスの質や量	〇食事 ヘルパーの作る食事の内容 と味が悪い。	サ責に伝え、事業所内で「手際よく作れる料理」の研修会を開催。利用者は100点満点の料理を求めており、ヘルパー確保が難しいことを伝えた。	味付けはヘルパー1人1人多 少異なる為、満足いくのは難し い。	
21	訪問介護	職員の接遇	〇関わり方・対応 介護職員の接遇が気になっ て仕方ないので、もっと上手く 対応してくれる方に替えてほし い。	電話連絡があった後、管理者から当該介護職員へ事実確認を行った。確認後、自宅へ伺い、職員への再教育、別の介護職員に担当を替えることを約束し、謝罪をした。	利用者からの声を真摯に受け 止めることで事業所職員の接 遇改善につながるよいきっか けになると気付いた。	

			≪高齢者福祉施設	ὲ•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	説明·情報提供	○説明不十分 ショートステイ利用中、入浴で きなかった理由や説明がなく、 納得できないと家族から苦情。	謝罪し、職員が入浴を促すも、本人が「自宅で入浴するから大丈夫」と拒まれたことを説明し、今後は必ず、家族へ連絡することを伝える。	入浴できなかった場合現場職員、相談員、ケアマネと情報共有しご家族へ連絡をする。 職員の情報共有、連携を改めて考える機会となった。
23	ショートステイ	被害·損害	〇介護・支援事故 入居者がベッド柵に顔をぶつけてしまって内出血してしまったが、その状況説明と対応の遅れに関する苦情だった。	内部で事故状況の検討と再 発防止策を考え、家族に報告 して謝罪をした。	内出血の適切な状況把握を 迅速に行い、家族に対して当 日連絡や病院受診の対応など 丁寧に段階を踏んで行う事が 大切だと学んだ。
24	有料老人ホーム	利用料	○負担金関係 管理料が二重に請求された。	利用料と管理料が請求書内 で分かりづらく、会社側もソフト の入れ替えがあり確認不足の ため謝罪し返金を行う。	ソフトなのが変わった際は、請 求前によく確認する。
25	有料老人ホーム	サービスの質や量	○食事 スープに異物が混入してい た。	確認の結果、玉ねぎの皮だった。委託先へ注意した。	検食だけではチェックが不十分 になるリスク。
26	介護付き有料 老人ホーム	サービスの質や量	〇環境 入居している母親の部屋のブ ラインドが壊れていて眩しいの で修理を依頼された。	早急に部屋を確認した後、ブラインドの不具合を認めて謝罪を行い、後日交換した。	居室の環境も含め、職員の 定期的な点検を今後行っていく 必要があると気づいた。
27	有料老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 職員の中で数珠を付けてお り、介助の際、当たって痛くな るのではないか。	当該職員へ注意し、外すよう 指示。職員全員へ周知。ご家 族へも説明し、了承いただい く。	職員の身だしなみの確認をし ていく。
28	介護老人保健施設	被害∙損害	〇所持金品等紛失 利用料会計の日に利用者 (認知症なし)から「お金がない。盗ったでしょ」と訴えあり。	当該職員は利用者の鞄から 財布を出す等の介助をしてい た。訴えを否定するも、当日中 には解決せず、数日後利用者 から「勘違いだった」と謝罪が あった。	利用者の鞄は籠に入れて、棚に保管。利用者の鞄を出し入れする時は籠ごと行い、直接 鞄には触れないようにした。

	≪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	介護老人保健施設	サービスの質や量	〇サービス不十分 面会時にご家族より、施設で 使用している車いすが汚れて いると苦情があった。	面談を設定し、担当制で定期 清掃するよう業務に取り入れる ことを約束した。			
30	養護老人ホーム	サービスの質や量	○食事 提供されたゆかりご飯が献立 に記載されておらず、代替食も 断られた。記載されていれば、 自分で購入もできたと苦情。		本人の嗜好にどこまで対応するか、厨房職員の負担軽減と の折り合いが難しい。		

	≪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	グループホーム	説明·情報提供	○説明不十分 保護者より行事日程の事前 の連絡が早くほしかった。	開所して2ヶ月目の苦情で施設側の落ち度であった。 「施設便り」にて当月の報告及び翌月の予定を明記し、月末に配布することとした。	年間予定表では不足。 こまめに家族とのやり取りを 行っていくことが必要。	
2	グループホーム	利用料	○利用料関係 利用しなかった日の食費を払 いたくないとご家族からの連 絡。	食材を外部配達業者に委託 しており、急な外出、外泊には 対応できない旨は契約時に説 明し、重要事項説明書にも記 載していることを再度説明し、 しぶしぶ納得いただく。	ご家族は食費も把握していなかった。また再三の予定変更連絡があった為、急なご利用時には個別に食材を用意し、対応することとした。	
3	グループホーム	その他	〇利用者の行動 施設隣の住民より、自宅の庭 に空のペットボトルが捨てられ ていたことが数回あった為、施 設利用者であれば、注意指導 をしてほしい。	施設利用者が捨ててしまった ことを報告し、住民に謝罪し た。	当該利用者は当該住民がグループホーム建設に反対していた事を知っていたのかも知れない。 情報管理か提供かの加減が難しい。	
4	生活介護	説明·情報提供	○説明不十分 利用者が他の利用者に押され転倒し、後頭部を強打。救急搬送され、ICU、5日間の入院。このような他害行為のある利用者を受け入れしないでほしい。加害者の名前の公表とその家族からの謝罪を求められる。	見守りカメラで確認し状況を 説明。施設利用中に起きたこと であり、施設側に非があるため 加害者情報は教えていないと 説明するも納得されず、加害 者家族へ連絡し、加害者家族 から謝罪の連絡をし終結となっ た。	他害行為をする利用者の受け 入れをしてほしくないという気 持ちは理解できるが、事業所と しては難しい選択になる。	
5	生活介護	サービスの質や量	○環境 送迎車のスピード超過で危ない。 看板を背負っているため、注 意が必要と苦情。	謝罪し、運転手が特定できた ため注意し、職員全体へも注 意勧告した。	常に見られているという意識が 必要。	
6	生活介護	職員の接遇	〇関わり方・対応 耳が聞こえないのに言葉だけ の説明をしている新しく異動し てきた支援員への苦情。	状況確認し、ご本人・ご家族へ報告、謝罪。改善策を文書にて説明。 全体家族会、理事会でも報告。	利用者の支援ポイントの共有 ができておらず、繰り返されて おりサビ管、管理者として人材 育成に苦慮している。	
7	生活介護	その他	○利用者間のトラブル 更衣室で、A利用者がB利用 者の後ろを通る際、カバンがぶ つかってしまった。A利用者が 謝罪したが、B利用者は許せず その後、B利用者はA利用者に わざとぶつかったりして邪魔を する。	双方のロッカーの位置を変更 したり、注意をしたが改まらな かった為、帰り時間をずらし両 者が同じ時間に更衣室を利用 しないようにした。	利用者間のトラブルでは、環境 の配慮が必要である。	

	≪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A型	職員の接遇	〇関わり方・対応 職員の話し方がきつい。また、職員が喫煙室で利用者の 噂話をしている声が聞こえてき たので不快である。	利用者へは謝罪を行う。喫煙室での不必要な会話は控え、話し合いについては職員室で行うことを徹底することを説明した。	当該職員は元々熱心な性格で 言葉遣いが荒い部分もあったが、利用者からの信頼も厚く、 本人の長所だと考えそのままにしてしまっていた。職員の接 遇向上について事業所全体で取り組み、プライバシー面についても改善に取り組む重要性 を理解した。		
9	就労継続支援A型	職員の接遇	○関わり方・対応 何度も作業ミスをする利用者 への対応が不満。職員が注意 しても直す様子がみられない。 自分だけ頑張ってもやる気が 出ない。 職員は考えてほしい。	ミスをする利用者が気になっ てしまうため、施設外就労を本 人へ勧め了解された。	他者のことが気になってしまう 特性がある。作業が苦手な利 用者もおり、利用者にあった作 業が提供できるよう、作業の種 類を増やす努力をしていく。		
10	就労継続支援B型	職員の接遇	〇説明不十分 腰痛の主訴あり、本人の希望 で早退。翌日家族と受診。早退 したの日の送迎時に当日の作 業内容等の詳細な説明がな かったと苦情。	スタッフミーティングを行い、 当日から数日前の作業報告書 を作成し、翌々日ご家族へ渡した。 後日話し合いの場を設けた。	要望を受けて後から説明する のではなく、当日にスタッフから 説明すべきだった。		
11	就労継続支援B型	職員の接遇	〇関わり方・対応 同じ敷地内にある相談支援 事業所へ渡す手紙を利用者の 連絡帳と一緒に挟んで受け 取ったが、相談支援事業所に 手紙を渡さず連絡帳をそのま まかえしてしまった。また、連絡 帳にも「手紙は相談員に渡し た」と記載してしまった。	対応の不手際を認めて再発防止策を提案し、謝罪をした。	対応の仕方の問題からご家族 へ大きな不安を抱かせてしまっ たので、些細な事に配慮する 大切さを理解した。		
12	就労移行支援	職員の接遇	〇関わり方・対応 面談対応した職員の言動が 威圧的に感じた。	対応した職員との信頼関係 が希薄であったことが苦情に 繋がったと推測。 当該職員には関係性を熟慮 し面談をするよう指導。当該利 用者へは面談での意図を伝 え、納得をいただいた。	どんな意図があっても、丁寧に 対応していく必要がある。		
13	就労移行支援	職員の接遇	〇関わり方・対応 嘔吐し、体調不良と連絡したら、職員から「感染症がないか」と病院の受診を促され、通所を拒否されたと感じてしまった。	スタッフミーティングにて、伝え方や感染症について確認。 ご本人と面談を行い、感染症のリスクを説明し、ご理解いただいた。	スタッフから利用者への伝え 方。		
14	居宅介護	職員の接遇	○関わり方・対応 8月の下旬、調理で入ったへ ルパーから、「エアコンをつけ てほしい」と言われたが、30度 くらいがちょうどいいと断ったら 「エアコンを付けないとヘル パーが死ぬ」と脅すように言わ れた。	管理者と当該ヘルパーで詫び状をもって謝罪。ヘルパーは熱中症の危険を感じエアコンを付けてほしいと頼んだが断られた。窓も虫が入るからと開けさせてもらえず、ヘルパーは利用者からのパワハラと感じていた。			

	≪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	短期入所	職員の接遇	○説明不足 短期入所利用中、傷ができて 帰ってきたが、職員から説明が なかった。以前も痣ができてい たことがあったので、何かあれ ばすぐに連絡がほしい。	サビ管、相談員、ご家族と面談を行い、今後は怪我や痣があった際は、どんな内容でも連絡、説明を行うと伝えた。	ご家族への説明、連絡を早急 に行うことが大切である。 痣等、以前から気になっていた ことを言えず、今回のことで一 気に苦情となり、対応に苦慮し た。	
16	施設入所支援	職員の接遇	○関わり方・対応 ご本人より、移乗の際は前から抱えるようにしてほしいと要望していたが、後方から介助され、再度要望すると「かよわい女性なんだから」と言われた。	声掛けについては、冗談とは 言え不適切な発言であったこと を、サビ管より謝罪。当該職員 へは注意指導。介助方法につ いてはご本人含め個別支援会 議にて検討し、統一していく。	前方から抱える介助では、利 用者の爪が長く、職員の皮膚 に食い込んでしまうことがあり、 ご本人と職員間で介助方法に 若干の相違があった。会議で 互いに納得できる支援環境が 整い、利用者も含めた会議が 必要である。	
17	施設入所支援	職員の接遇	○関わり方・対応 相談員がラフ過ぎて嫌々対 応している感じで、印象が悪 い。	相談員を変更し、、当該相談員へ指導したことを伝えた。 話をゆっくり聞き、一つ一つ確認しながら説明したことで落ち着かれた。	理解が難しいときは、言葉の説 明だけではなく、書面で一つ一 つ確認しながら説明をしてい く。	
18	施設入所支援	被害·損害	○所持金品等紛失 自分の居室に誰かが侵入し エアコンをつけたり、ティッシュ を使用したりしているので何と かしてほしい。	外出時等は、エアコンのリモ コンを事務所に預けることにし た。	今後同様のことが続いた場合 は、鍵の設置も検討していく。	
19	施設入所支援		○環境 居室内が暑くて我慢できない。	夏期に空調が不調になり、室 温が下がらない状況であった。 メンテナンスを行ったが復調せ ず、サーキュレーターや冷却枕 で対応。食堂、処置室にはエア コンを設置。	室温については共同部屋の場 合、各利用者の体感が異なる	
20	地域活動支援センター	サービスの質や量	〇サービス不十分 他市からの利用者で該当す る市の利用登録が遅れたこと で、利用者に不信感を与えてし まった。	理事長が謝罪。すぐに書類を整え、該当する市の窓口へ手 続きし、利用者へ報告した。	苦情を直接言ってもらえ、すぐに対応ができたことで、不安や不信を早く解消できた。苦情があった際は、即対応を行う。	

			≪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	放課後等デイサービス	1000	〇関わり方・対応 支援中子どもが要求した教 材が用意できず、代替えを用 意するが納得せず、指導員を たたいた。してはいけないこと を理解させるため、同様に子ど もにたたくふりをした。	子どもが指導員を怖がるようになり、指導員の変更及び週末の利用に変更。 当該児童に安心して利用してもらえるよう保護者と面談を繰り返した。	指導員が虐待ともとれる行動をしたことで、大人と子どもの力関係があることを再確認できた。
2	放課後等デイサービス	説明∙情報提供	○説明不十分 年間計画で予定していた予 定が変更となり、毎月の行事 予定で全体周知したが、変更 に気づかず、行事の予定をし てこられ、苦情となる。	予定変更は配布物にてお知らせした旨を説明し、配布物には目を通してもらうようお伝えする。また緊急連の際は、電話連絡する旨も説明し納得いただいた。	配布物や園からの書類は必ず 保護者が目を通してくれるだろ うとの思い込みがあったので、 大切なお知らせについては、 他のお知らせとは別途に通知 する等配慮が必要。
3	放課後等デイサービス	サービスの質や量	〇サービス不十分 職員の質の低下により、他害 への未然の防止が出来ず、対 象利用者へ2度怪我を負わせ てしまった。	保護者宅へ訪問し状況を伝えるとともに、今後の対応、体制の説明をした。	各個人の捉え方や職員の質の バラツキがあり、職員の内外研 修を実施し、質の向上に努め ていく。
4	放課後等デイサービス	その他	〇忘れ物 帰宅後、ご家族よりプールで 使用した帽子がないとの問い 合わせあり。	送迎車内確認後、プール施 設へ確認。プール施設へ取り に行き自宅へ届ける。	外出先時は特にプールバック 等の中身を確認し、更衣室も 最終チェックを確実にしていく
5	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 保育士の対応や関わり方が 悪い。	保育所長から保育士本人へ 聞き取りを行った。また、保護 者ヘアンケート調査を行い、結 果を職員全員で話し合い、今 後の気を付けるべき点の共通 理解を図った。	ひとつの苦情を保育所全体と して考え、対応する大切さを学 んだ。
6	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 配布された手紙が入っていな かった。担任は確かに配ったと 言い、子どもができていない前 提の言い方で納得できない。	配布時の状況を説明する。言 葉が足りず、誤解を招く表現に なったことを謝罪し納得を得 る。	保護者は表現の仕方で自分の子どもに非があるように受け止められてしまう。一度保護者の思いを受け止めてから、対処することに欠けていたと思われる。
7	保育所	サービスの質や量	〇サービス不十分 ご家族がお迎えに来られた 時、マット遊びをしていた息子 が他の子どもに突き飛ばされ たがその場に保育士が誰も居 なかった。職員配置や危機管 理を園として認識が甘いので はないかという苦情だった	苦情があった翌日には園側と家族側で面談を行い、職員配置と危機管理の不手際を認め、謝罪した。また、緊急職員会議を開き、保育の見直しと危機管理について話し合いを行った。後日、会議の内容を家族へ報告すると納得された。	迅速な対応・検討が苦情が大きくならずに適切に解決できるポイントだと理解した。

			≪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
8	学童保育	職員の接遇	○関わり方・対応 学童保育所内で複数の児童 からからかわれたり、暴言を吐 かれ利用を嫌がっている。指導 員に該当児童への指導を依頼 したが効果がない。指導力不 足。該当する児童の保護者に その情報が伝わっていない。	訴えのある事案は確認できなかった。該当する児童の保護者、指導員含め話し合った。保護者同士が同じ悩みを持っていること。情報共有、交流を図ることができ、一緒に子育てしていこうという雰囲気を醸成できた。	共働き家族がほとんどで、話し合いの日時設定に苦慮した。
9	児童発達支援センター	職員の接遇	〇関わり方・対応 保護者間の品物授受を職員 に仲介してほしいという要望に 対する回答(断った)が遅かっ た。	回答に時間がかかったことに 対して謝罪した。	職員運営会議にて情報共有と 対応の周知を行った。
10	児童養護施設	職員の接遇	〇関わり方・対応 登校日の朝の歯磨き時に職 員がおらず、職員がいてほしい と意見箱に投函があった。	職員全体に周知確認。確かに疎かになっていたと反省し、 歯磨き時の付き添いを徹底。 意見してくれた児童にも説明と 謝罪をした。	迅速に動くことが児童と職員の ためになる。

	≪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		
1	訪問看護	職員の接遇		傾聴し、嫌な思いをさせてしまったことを謝罪。責任者から 改めて謝罪し、今後は他の職 員が対応することにした。	長くサービスを利用している利 用者であり、関係性ができてい るという思い込みがあった。	
2	社会福祉協議会		○環境 移動サービス利用者(複数 人)から「運転が荒く、怖い思い をしている。人柄、接遇は良い のだが、とにかく運転が荒い。 本人に直接言うと関係性が壊 れてしまう」とケアマネを介して の訴え。	当該ドライバーへ事情聴取 し、苦情を受け止め、利用者の 目線で安全運転するよう促す。	苦情があったことへの受け止め方と他のドライバーへも再認識する機会となった。	

問9 自由記載欄の回答抜粋(一部加工済み) 苦情解決できなかった主な1ケースをご記入ください。

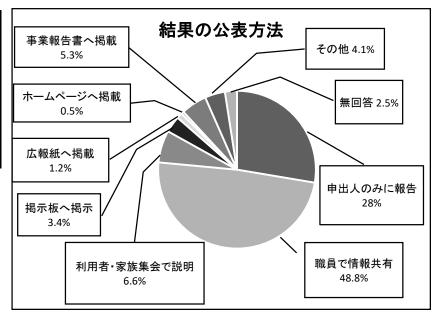
	≪高齢者福祉施設・事業所≫					
番号	サービス	苦情の分類	苦情の種類・概要	対応状況、結果	苦情から学んだ点	
1	居宅介護支援	その他	〇被害妄想からの思い込み 「ケアマネージャが娘と勝手 に何かしている」と地域包括支 援センターへ連絡し、ケアマネ に確認することもなく、一方的 に支援終了となり、利用者への 連絡も出来なくなってしまった。	〇解決できなかった 利用者から「電話しないで」と 言われ、連絡していない。 娘さんへ連絡したところ利用 者は元々人のいう事を聞かな い上、被害妄想もあり訂正でき ない。仕方がないと言われた。	包括の職員は利用者だけの話ではなく状況の確認と話し合いの機会を設けるべきである。	
2	特別養護老人ホーム	被害·損害	○介護・介護支援 車椅子からの転落により頬骨 骨折になり嚥下不可となり入 院。病院で食事摂取できなくな り死に至った。利用者は外圧 が加わらない限り車椅子から の転落は考えられず、介護不 十分の事故で死に至ったと家 族は考えている。	○解決できなかった ご家族と話し合いを数回重ね てきたが、解決に至らず弁護 士を通して話し合っている。	利用者・ご家族へ丁寧に説明しても理解が得られない状況に陥った。利用者・ご家族への権利主張が大きくなってきたことを改めて感じた。	
3	デイサービス	職員の接遇	〇関わり方・対応 利用者間で物のやり取りが 行われているかの確認をする ため、利用者に声を掛けたとこ ろ、不愉快な思いをしたとして、 利用が終了となってしまった。	○解決できなかった ご家族や、ケアマネにも状況 を説明したが、理解してもらえ なかった。	物のやり取りの禁止を徹底しようとした結果、利用者に対する 声掛けや態度が荒々しいもの となり、配慮が足りなかった。	
4	ショートステイ	損害·被害	○支援事故 ショート利用帰宅後、腰痛で 病院受診すると圧迫骨折して いた。医療費を補償してほし い。	○解決できなかった 骨折の原因を確認するも、特定されず、考えられる検討結果 を家族へ説明。保険会社へも 支払いの可否を相談したが、 支払い不可であることも説明する。	原因がわからず、過失の有無がはっきりしなかったため、家族が求める保険対応はかなわなかった。	
5	介護付き有料 老人ホーム	その他	〇家族間のトラブル 妹が、入所している母親に文 句を色々言ってくるので困って いる。施設として、妹を面会謝 絶にしてほしい。	〇解決できなかった 施設として申出人(息子)の意 向を伝える事はできる。兄妹間 の問題であり、母親も現在の 生活を気に入られているので 一度話し合いをされてみてはと 提案したが納得されなかった。	兄妹の問題に対し、プライバ シーも含め、施設はどのような 対応をとるのがベストなのか苦 慮した。	
6	養護老人ホーム	その他	〇利用者間の関係 入居者同士(異性)の付き合いに異議があるので対応してほしい。	〇解決できなかった 入居者同士(異性)の付き合いは自由であるが、他入居者 から異議が出ていることを説明 し、理解してもらうようにした。	入居者間の関係性についてど こまで施設として介入してよい ものなのか悩んだ。	

問10 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。

≪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。		
1	グループホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 職員が話を聞いてくれ ない。	〇解決できた 第三者委員に直接電話があった。直接会って話をしていくなかで、気持ちが収まった。	こだわりがあったり、感情の抑制が難しい利用者の対応は慎重に行うこと。	
2	就労継続支援B型	職員の接遇		〇解決できなかった 第三者委員へ直接苦情を申し立てるも本人と職員の言い分に相違があり、対応に苦慮した。 運営適正化委員会を紹介や市への報告を提案するも拒否をされ、不調となってしまった。	苦情解決に何人もの職員が関わって対応がスムーズにいかず、話し合いも平行線のまま不調となってしまったので解決に至らなかった。	

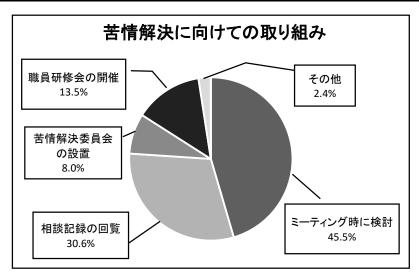
問11 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表していますか?(複数回答)

申出人のみに報告	214
職員で情報共有	378
利用者・家族集会で説明	51
掲示板へ掲示	26
広報紙へ掲載	9
ホームページへ掲載	4
事業報告書へ掲載	41
その他	32
無回答	19
合計	774



|問12 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内でどのような取り組みをしていますか?(複数回答)

ミーティング時に検討	336
相談記録の回覧	226
苦情解決委員会の設置	59
職員研修会の開催	100
その他	18
無回答	0
合計	739



【別紙2】

提出先:京成トラベルサービス (株)

FAX: 043-297-2122 / メール: chiba-event@keiseitravel.co.jp

福祉サービス苦情解決体制アンケート調査票(令和元年度)

調査実施機関:千葉県運営適正化委員会

- ○本アンケートは事業者段階における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の実態 を把握することを目的に毎年度実施しているものです。
- 〇研修会の参加申込みにあたり、【別紙1】「参加申込書」とともに本アンケート調査票も併せてご提出ください。
- ○研修会に参加されない場合でも、大変お手数ですが、本アンケート調査のみご協力をお願いいたします。

⇒以下の質問項目へ回答及び該当する箇所へ○印をお願いします。

該当に○印を願います 一研修会に参加する 参加しないがアンケートのみ						
施設・ 事業所名 ※行政の場合は、 市町村名を記入	【 設置主体 】 (社会福祉法人・・その他[・NPO法人・営利])	刊法人・公立	記入者名	【お立場】 (苦情受付担当者・苦情解決責任者 第三者委員・その他[
事業報即	③ 児 童 [伊	才体・知的・精神 R育所・障害児・		 迪 发 生	【電話番号】	
事業種別	④ その他[⑤ 行 政⑥ 社 協]	連絡先	【FAX番号】	
問1 貴法人(事業所)・貴市町村の苦情解決体制を教えてください。 <i>※役職名は「主任」「施設長」等を記入してください</i>						
(1) 苦情解決体制=	⇒ ①法人単位	②事業所単位 ③	その他() <u>%</u>	(1法人1事業所の場合は法人単位に○	
(2) 苦情受付担当者=	(2) 苦情受付担当者⇒ ①設置している ⇒受付担当者の役職名() ②設置していない					
(3) 苦情解決責任者⇒ ①設置している ⇒解決責任者の役職名() ②設置していない						
間2 第三者委員の設置状況について教えてください。 (1) 設置⇒ ①設置している ②設置していない(理由:)						
(2) 立場⇒ ①評議員	員 ②監事・監査?	と ③民生・児童委	員 ④社会福祉	止士 ⑤弁護士	⑥大学教授 ⑦地域住民	
⑧利用=	⑧利用者家族 ⑨学識経験者 ⑩その他 ()					
(3) 委嘱人数と任期=	⇒ (人•	年)			
(4) 報酬等の有無⇒	①ある(報酬1	回 円	・交通費1回	円	実費) ②ない	
(5) 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	を受けていますか	? (は い・いいえ)	
(6) 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	訓にしていますか	? (は い・いいえ)	
(7) 第三者委員の顔	写真やプロフィー	ル等を掲示し、利	用者等へ周知し	していますか?	(は い・いいえ)	
(8) 第三者委員に対	し、定期的に苦情	受付状況等の報告	をしていますな), ?	(は い・いいえ)	
(g) 昨年度 第三者	を目が芋桔解決に	関わったことがあ	りますか?		(あ る・な い)	

【別紙2】

⑥権利侵害 (5)プライバシーの侵害 その他 ⑦その他 (1)制度に関すること (2)その他[18 「問7」の苦情相談のうち、 苦情解決した主な1ケースについて個人が特定されない形でご記入くだ※/間7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「」 《苦情の種類》「 苦情概要・主訴】 ** **	ない	
15		
要綱のみ整備 ②規定のみ整備 ③要綱・規定のほか対応マニュアルを作成している ④何も整備されている 6 昨年度(平成30年度)に苦情相談を受け付けたことがありますか? ある⇒(件) ②ない ⇒問11へ進んでください 7 昨年度受け付けた苦情相談は、どのような内容に関する苦情でしたか? ※該当する《苦情の分類 ②~②》と《苦情の種類 (1)~(5)》に○ 複数選択可 《苦 情 の 分 類》 《苦 情 の 種 類》 サービスの利用等に関すること ① ① ① ② ② ② ② ② ② ② ② ② ② ② ② ② ② ② ②)	
6 昨年度(平成30年度)に苦情相談を受け付けたことがありますか? ある⇒ (件) ②ない →間11へ進んでください 7 昨年度受け付けた苦情相談は、どのような内容に関する苦情でしたか? ※該当する《苦情の分類 ②~②》と《苦情の種類 (1)~(5)》に○ 複数選択可 《苦 情 の 分 類》 《苦 情 の 種 類》 サービスの利用等に関すること ②説明・情報提供 (1)関わり方・対応 (2)言葉違い (3)説明不十分 (2)説明不十分 (1)利用料関係 (2)負担金関係 (3)その他の費用 (4)説明不十分 (2)説明不十分 (4)金銭管 (4)説明不十分 (5)ガライバシーの侵害 その他 ②その他 (1)制度に関すること (2)その他[8 「間7」の苦情相談のうち、苦情解決した主な1ケースについて個人が特定されない形でご記入くだ ※ 「間7」の酵当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 《苦情の種類》「 苦情概要・主訴】		
ある⇒ (件) ②ない → 問11へ進んでください 7 昨年度受け付けた苦情相談は、どのような内容に関する苦情でしたか? ※該当する《苦情の分類 ②~②》と《苦情の種類 (1)~(5)》に○ 複数選択可 《苦 情 の 分 類》 《苦 情 の 種 類》 サービスの利用等に関すること ②サービスの質や量 (1)食事 (2)環境 (3)サービス不+分 (4)金銭管 (3)競明・情報提件 (1)相談不十分 (2)説明不十分 (3)説明・情報提件 (1)利用料関係 (2)負担金関係 (3)その他の費用 (4)説明不十分 ⑤被害・損害 (1)介護・支援事故 (2)物損 (3)所持金品等紛失 (5)ブライバシーの侵害 その他 ②その他 (1)制度に関すること (2)その他[8 「問7」の苦情相談のうち、苦情解決した主な1ケースについて個人が特定されない形でご記入くだ ※ 「問7」の数当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「 苦情概要・主訴】	ない	
7 昨年度受け付けた苦情相談は、どのような内容に関する苦情でしたか? ※該当する《苦情の分類 ①~②》と《苦情の種類 (1)~(5)》に〇 複数選択可 《苦 情 の 分 類》 《苦 情 の 種 類》 サービスの利用等に関すること ①職員の接遇 (1) 関わり方・対応 (2)言葉違い (3)説明不十分 (3)説明不十分 (2)説明不十分 (2)説明不十分 (2)説明不十分 (2)説明不十分 (2)説明不十分 (2)説明不十分 (2)説明不十分 (2)説明不十分 (2)説明不十分 (3)利用料関係 (2)負担金関係 (3)その他の費用 (4)説明不十分 (3)被害・損害 (1)介護・支援事故 (2)物損 (3)所持金品等紛失 (5)ブライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (5)ブライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (5)ブライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (2) ※ 本情の種類》 「		
**接当する《苦情の分類 ①~②》と《苦情の種類 (1)~(5)》に○ 複数選択可 《苦 情 の 分 類》 《苦 情 の 分 類》 サービスの利用等に 関すること ③ 説明・情報提供 (1) 関わり方・対応 (2) 言葉遣い (3) 説明不十分 (2) サービスの千分 (1) 食事 (2) 環境 (3) サービス不十分 (4) 金銭管 (3) 説明・情報提供 (1) 相談不十分 (2) 説明不十分 (4) 説明不十分 (4) 説明不十分 (5) 被害・損害 (1) 介護・支援事故 (2) 物損 (3) 所持金品等紛失 (5) ブライバシーの侵害 その他 (1) 制度に関すること (2) その他 (1) 制度に関すること (2) その他 (8 「間7」の苦情相談のうち、苦情解決した主な1ケースについて個人が特定されない形でご記入くだ※ ※「間7」の誘当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「 苦情概要・主訴】		
《苦情の分類》		
サービスの利用等に 関すること ① 職員の接遇 (1)関わり方・対応 (2)言葉遣い (3)説明不十分 (2)意葉 (3)サービス不分 (4)金銭管 (3)説明・情報提供 (1)相談不十分 (2)説明不十分 (4)金銭管 (1)利用料関係 (2)負担金関係 (3)その他の費用 (4)説明不十分 (3)被害・損害 (1)介護・支援事故 (2)物損 (3)所持金品等紛失 (1)虐待 (2)暴力 (3)身体拘束・行動制限等 (4) (5)プライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (5)プライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (3)をから (4)を対象 (4)を対象 (5)プライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)をの他 (1)制度に関すること (3)をの他 (1)制度に関すること (3)をの他 (4)を対象 (4)を		
サービスの利用等に 関すること ① 職員の接遇 (1)関わり方・対応 (2)言葉遣い (3)説明不十分 (2)意葉 (3)サービス不分 (4)金銭管 (3)説明・情報提供 (1)相談不十分 (2)説明不十分 (4)金銭管 (1)利用料関係 (2)負担金関係 (3)その他の費用 (4)説明不十分 (3)被害・損害 (1)介護・支援事故 (2)物損 (3)所持金品等紛失 (1)虐待 (2)暴力 (3)身体拘束・行動制限等 (4) (5)プライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (5)プライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (3)をから (4)を対象 (4)を対象 (5)プライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)をの他 (1)制度に関すること (3)をの他 (1)制度に関すること (3)をの他 (4)を対象 (4)を		
サービスの利用等に 関すること ②サービスの質や量 (1)食事 (2)環境 (3)サービス不十分 (4)金銭管 ③説明・情報提供 (1)相談不十分 (2)説明不十分 (4)記明不十分 (4)説明不十分 (4)説明不十分 (4)説明不十分 (4)説明不十分 (4)説明不十分 (4)説明不十分 (5)被害・損害 (1)介護・支援事故 (2)物損 (3)所持金品等紛失 (5)プライバシーの侵害 (5)プライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (5)プライバシーの侵害 (1)制度に関すること (2)その他 (5)プライバシーの侵害 (5)プライバシーの (5)プライバ・ロー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		
関すること ②サービスの質や量 ③説明・情報提供 ①自動派・十分 (2)説明不十分 ①利用料関係 (2)負担金関係 (3)その他の費用 (4)説明不十分 ③説明・情報提供 ⑤被害・損害 ⑤を言・損害 ⑥を指列侵害 〇子の他		
3説明・情報提供	理	
利用料等に関すること ④利用料 (4)説明不十分 ⑤被害・損害 (1)介護・支援事故 (2)物損 (3)所持金品等紛失 安全等に関すること (6)権利侵害 (1)虐待 (2)暴力 (3)身体拘束・行動制限等 (4) (5)プライバシーの侵害 その他 (1)制度に関すること (2)その他[8 「問7」の苦情相談のうち、苦情解決した主な1ケースについて個人が特定されない形でご記入くだ※「問7」の該当する番号を記入してください。《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「 苦情概要・主訴】		
(4)説明不十分 (3)被害・損害 (1)介護・支援事故 (2)物損 (3)所持金品等紛失 (1)虐待 (2)暴力 (3)身体拘束・行動制限等 (4) (5)プライバシーの侵害 その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (1)制度に関すること (2)その他 (3) を対象のうち、 (4)説明不十分 (5) を表力 (3) を対象でで動制限等 (4) (5) プライバシーの侵害 (5) プライバシーの侵害 (7) の他 (1) 制度に関すること (2) その他 (1) 制度に関すること (2) その他 (3) を持つ他 (5) であること (2) その他 (5) であること (2) を対象を表現を表現を表現を表現を表現を表現を表現を表現を表現を表現を表現を表現を表現を		
安全等に関すること (1)虐待 (2)暴力 (3)身体拘束・行動制限等 (4) (5)プライバシーの侵害 その他 ⑦その他 (1)制度に関すること (2)その他[[8] 「問7」の苦情相談のうち、苦情解決した主な1ケースについて個人が特定されない形でご記入くだ※// [問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 《苦情の種類》「 【苦情概要・主訴】		
⑥権利侵害 (5)プライバシーの侵害 その他 ①その他 (1)制度に関すること (2)その他[[8] 「問7」の苦情相談のうち、苦情解決した主な1ケースについて個人が特定されない形でご記入くだ※「問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「」 《苦情の種類》「 法情概要・主訴】	(4)暴力	
その他 ⑦その他 (1)制度に関すること (2)その他[18 「問7」の苦情相談のうち、 苦情解決した主な1ケースについて個人が特定されない形でご記入くだ ※「問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「 活情概要・主訴】	(1)虐待 (2)暴力 (3)身体拘束・行動制限等 (4)暴言	
8 「問7」の苦情相談のうち、 <u>苦情解決した主な1ケース</u> について個人が特定されない形でご記入くだ <i>※「問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「</i>		
※「問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「 苦情概要・主訴】]	
<u>※「問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「</u> 【苦情概要・主訴】		
※「問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「 」 《苦情の種類》「 」 《苦情概要・主訴】 「対応状況・結果】	 {\}\ _o	
苦情概要・主訴】		
対応状況・結果】		
AND MANN		
苦情から学んだ点・苦慮した点】		

【別紙2】

問9 「問7」の苦情相談のうち、 <u>苦情解決できなかった主な1ケース</u> について個人が特定されない形でご記入ください。
※「問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「 」
【苦情概要・主訴】
【苦情から学んだ点・苦慮した点】
問10 問2(9)で〈ある〉と回答された方のみ、第三者委員が苦情解決に関わった主な1ケースついて個人が特定されない
※「問7」の該当する番号を記入してください。 《苦情の分類》「 」 《苦情の種類》「 」
【苦情概要・主訴】
【対応状況・結果】
【苦情から学んだ点・苦慮した点】
問11 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表していますか? <i>※複数選択可</i>
①申出人のみに報告 ②職員で情報共有 ③利用者・家族集会で説明 ④掲示板へ掲示 ⑤広報紙等へ掲載
⑦ホームページへ掲載 ⑦事業報告書へ掲載 ⑧その他 ()
問12 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内でどのような取り組みをしていますか? <i>※複数選択可</i>
① に

≪アンケートへの御協力ありがとうございました≫

・本アンケート調査では、個人や事業所名等が特定されない形で講師へ資料提供します。また、研修会当日 に配布する資料や千葉県社会福祉協議会HPにも掲載します。

参 考 資 料

【厚生労働省】

〇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)

【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
- 〇千葉県運営適正化委員会設置規程
- 〇千葉県運営適正化委員会委員名簿
- ○福祉サービスにおける苦情解決のポイント

【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」

改正後全文

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0307第1号 社援発0307第6号 老 発0307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

〇 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。

〇 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。

〇 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」等に実績を掲載し、公表する。

(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(様式は除く)

(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。
- 2 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。
- 3 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。
- 2 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。
- 3 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。
- 4 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。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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。

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 委員名簿 (選出分野別)

[◎委員長 ○副委員長]

				[◎委員長 ○副委員長]	
	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		
2	みどりかわ ようこ 水鳥川 洋子	植草学園大学	非常勤講師(元千葉県中央児童相談所 所長、千葉県児童虐待対応専門委員、 千葉明徳短期大学非常勤講師)		
3	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	1. 社会福祉に関し学識経験な方式である。	
4	だて まきのり 伊達 雅則	(一般社団法人) 千葉県社会福祉士会	社会福祉士	験を有する者である委員 ア 公益を代表する者	
5	いのうえ まきこ 〇井上 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		
6	すずき とおる 鈴木 亨	(一般社団法人) 千葉県介護福祉士会	理事 介護福祉士		
7	^{はなみっ かずひさ} 花光 和久	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	**** ********************************	(公益社団法人) 認知症の人と家族の会千葉県支部	副代表	1. 社会福祉に関し学識経	
9	têls nivî 瀧島 玲子	千葉県手をつなぐ育成会	権利擁護委員会 副代表 市川手をつなぐ親の会 理事	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	
10	uttan Liffa 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	理事		
11	しょうだ たかゆき 正田 貴之	(一般社団法人) 千葉県高齢者福祉施設協会	理事 (社会福祉法人六高台福祉会 常 務理事)	1. 社会福祉に関し学識経	
12	こばやし つとむ 小林 勉	千葉県知的障害者福祉協会	副会長 (社会福祉法人菜の花会 理事長)	験を有する者である委員 - ウ 福祉サービスの提供者	
13	****	(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	監事 (障害福祉サービス事業所ベルサ ポ 管理者)	を代表する者	
14	ぉがの しょういち ◎小賀野 晶一	中央大学	法学部 教授		
15	^{なかむら こうへい} 中村 恒平	千葉県弁護士会	弁護士(本千葉総合法律事務所)	2. 法律に関し学識経験を有 する者である委員	
16	^{ひぐち たかゆき} 樋口 貴之	千葉県弁護士会	弁護士(かなで法律事務所) 高齢者・障がい者支援センター 副 委員長		
17	Lおのいり たかのり 塩野入 貴則	千葉司法書士会	司法書士/公益社団法人 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、研修委員長		
18	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長	3. 医療に関し学識経験を有	
19	いのう ひでとし 稲生 英俊	千葉県精神保健福祉センター	精神科医 千葉市こころの健康センター所長	する者である委員	

(任期:平成30年7月27日~令和2年7月26日)

千葉県運営適正化委員会 委員名簿 (所属部会別)

[◎:部会長 ○:副部会長]

委員会	部会 区分	No.	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等
	運営監視部会	1	〇目黒 義昭	一般社団法人 千葉県社会福祉士会	社会福祉士
		2	^{ぉ ま た た け し} 小 俣 威	公益社団法人 認知症の人と家族の会 千葉県支部	副代表
		3	^{たきしま れいこ} 瀧 島 玲 子	千葉県手をつなぐ育成会	権利擁護委員会 副代表 市川手をつなぐ親の会 理事
		4	^{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	理事
		5	しょうだ たかゆき 正 田 貴之	一般社団法人 千葉県高齢者福祉施設協会	理事 (社会福祉法人六高台福祉会 常務 理事)
委員長		6	こばゃしっとむ 小林 勉	千葉県知的障害者福祉協会	副会長 (社会福祉法人菜の花会 理事長)
小賀野晶一		7	_{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 (障害福祉サービス事業所ベルサポ 管理者)
		8	ぉゕ゙の しょういち ◎小賀野 晶一	中央大学	法学部 教授
		9	ひぐち たかゆき 樋 口 貴 之	千葉県弁護士会	弁護士(かなで法律事務所) 高齢者・障がい者支援センター 副 委員長
		10	しぉのいり たかのり 塩 野 入 貴 則	千葉司法書士会 	司法書士/公益社団法人 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、研修委員長
		11	^{はやし ひであき} 林 偉明	千葉県医師会	精神科医 千葉県精神保健福祉センター長
	苦情解決部会	1	にしぉ 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
副委員長		2	みどりかわ ょうこ水 鳥川 洋子	植草学園大学	非常勤講師(元千葉県中央児童相談所 所長、千葉県児童虐待対応専門委員、 千葉明徳短期大学非常勤講師)
井上牧子		3	だて まさのり 〇 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	ぃのうぇ まきこ ◎ 井上 牧子	一般社団法人 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	^{す ず き と ぉ る} 鈴 木 亨	一般社団法人 千葉県介護福祉士会	理事 主任介護福祉士
		6	^{はなみつ かずひさ} 花 光 和 久	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
		7	^{なかむら} こうへい 中 村 恒 平	千葉県弁護士会	副会長 弁護士(本千葉総合法律事務所)
		8	いのう ひでとし稲 生 英俊	千葉県精神保健福祉センター	精神科医 千葉市こころの健康センター所長

(任期:平成30年7月27日~令和2年7月26日)

福祉サービスにおける **苦情解決のポイント**

苦情解決の効能

- (1)苦情解決に取り組むとサービスが向上する
- ②サービスが向上すると利用者や家族からの信頼が高まる
- ③信頼が高まると社会の評価が高くなる
- ④社会から評価されることで職員に誇りが生まれる
- ⑤誇りが生まれると職員はさらに苦情解決に取り組み、サービスを 向上させようとする
- ★苦情解決に取り組むことで好循環が生まれ、段々とサービスが向上していく。 苦情解決は非常に価値の高い取り組みであることを職員全員が認識し、積極的 に取り組む必要がある。

1 苦情はサービス改善の入口と捉える

①苦情はサービス改善の情報を貰っている

苦情は、第一に苦情申出人の希望や期待があって生まれている。

第二に希望や期待に添えていない事への不満があって苦情となっている。 苦情は希望や期待を知る機会であり、サービス改善の手掛かりを得る機会 として捉える。

②利用者の立場に立つ

相談援助の個別化の原則から、各々の利用者の立場に立ち、希望や期待と不満を個別に受けとめ、個別にサービスを改善する意識で対応する。

③スピードと情報開示を意識する

苦情は迅速に対応し、必要な情報を開示することで信頼回復に近づく。

2 苦情や要望を出しやすい環境をつくる

①苦情解決の担当者を公表する

苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の氏名や連絡先等を、ポスター、重要事項説明書、利用者懇談会等で広く表示(周知)する。

②意見箱等を設置する

意見箱等を職員の目につかない場所に設置する。匿名の意見や職員に話し にくい意見も受け付けられる工夫をする。

③要望等を確認する機会を作る

アンケートや利用者懇談会、個別の聴き取り等の多様な方法で、利用者の 希望や要望を確認する。

3 普段から丁寧に話を聴く

①気持ちに寄り添ってしっかりと傾聴する

苦情申出人の気持ちに寄り添い、サービス向上のための意見を頂いているという姿勢で最後まで聴く。感謝の言葉も述べる。それだけで解決することは多い。

②共感を示す

時々、「~とお感じになっているのですね」、「~というお気持ちなのですね」 等と心からの相槌を打ち、共感を示すことで安心感を与えることができる。 ただし、偏った見方や考え方に共感してしまうと、それが強化されてしま うため、物事には別の見方や考え方もあることを伝え修正することも必要。

③真の希望やニーズを引き出す

表面化した主訴の他に、真の希望やニーズが潜んでいないか、十分に耳を 傾けて引き出すことも必要。

4 不快な思いを受けとめる

事業所に非があるか無いかはわからなくても、不快な思いをさせたことは 事実なのでその思いは受けとめる。不当な要求以外はお詫びの言葉も添える。

4 匿名の苦情について

①匿名でも受付ける

苦情は「誰が言ってきた」のかではなく、「どういう中身か」が問題である。 犯人捜しはしない。

②心情を察する

匿名になるのは事業所へ直接苦情を申し出ることで、後に不当な仕打ちを 受ける心配があるため。その苦しい心情を理解する。

③適切に受けとめていることを知らせる

匿名なので対応結果を直接回答できなくても、配布物や掲示物等で説明する等、適切に対応したことを知らせることが必要。

5 苦情解決に取り組む

①素早く苦情の事実確認を行う

苦情対応はスピード感が大事。対応が遅れると不信感を招く。苦情解決責任者は苦情対象となっている職員や事柄について素早く事実を確認し、苦情申出人とコミュニケーションを図る。

②解決に向けた話し合いを行う

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。怪我等で 損害賠償を求められている場合は、保険会社や弁護士等に相談して賠償責任 の有無を把握しておく。必要に応じて第三者委員の立ち会いや助言を求める。

③解決策を検討する

苦情を解決するために必要な解決策(改善策)を検討し、苦情申出人へ丁寧に説明のうえ改善を約束する。

4)再発防止に取り組む

苦情の発生から解決までを職員間で共有し、研修をしたりマニュアルを作成する等、再発防止に取り組む。

⑤解決結果、再発防止策を公表する

個人情報に関するものを除き解決結果や再発防止策を公表する。公表することで苦情申出人の納得が得られ、他の利用者や家族へ、意見を出せば対応 してくれるという安心感を与えることができる。

6 第三者委員の力を借りる

①普段の様子を把握してもらう

職員会議、家族会、イベントなどに参加してもらい、職員や利用者の現状を把握してもらったり、顔の見える関係を築いてもらう。第三者委員が普段の様子から気付いたこと、感じたことを積極的に活用していく。

②積極的な相談の受付

ポスター等で第三者委員の連絡先を掲示する。第三者委員が利用者や家族から話が聴けるように相談日や場所を定めたり、居室訪問等で積極的に苦情を発掘する。

③苦情解決の相談、話し合いの立ち会い

苦情申出人の同意を得て第三者委員に相談したり、話し合いの立ち会いを 依頼する。第三者委員には公平中立な立場から解決方法の提案をしてもらう。

4ー定期間後の報告

苦情申出人に約束した改善事項について、苦情申出人及び第三者委員へ一 定期間経過後に報告する。

7 苦情対応を記録する

①苦情は「苦情受付書」へ記録する

苦情申出人は誰か (利用者本人、家族、関係者等)、苦情の内容は何か、苦情申出人の希望は何か、第三者委員への報告や話し合いへの立ち会いを希望するか等を聴き取り、苦情受付書へ記入する。

②たらい回しにしない

苦情受付担当者以外の職員が苦情を聴いた場合でもたらい回しにせずに 話を聴き、できる限り苦情受付書へ記入して速やかに苦情受付担当者へ繋ぐ。

③対応の経緯や結果を記録する

苦情受付担当者は苦情対応の経緯や対応結果を記録する。また利用者個人のケース記録にも残す。

4情報を共有する

苦情の内容や解決に至った過程を職員が共有することで、次回の支援に活かすことができる。サービスの向上に繋がる。

8 強い態度で要求を繰り返す方への対応について

①苦情解決責任者を中心に対応する

判断を誤らないためにも職員一人で対応せず、苦情解決責任者を中心に組織として対応する。

②説明は丁寧に行う

苦情申出人に強い態度で訴えられたとしても、その要求に正当性や妥当性がある場合は、冷静に話を聴いたうえで事業所の見解を説明する。また、病気や障害が影響した訴えもあるので十分留意する。

「強い訴えをする人」=「クレーマー」ではない。ただし対応を誤るとクレーマーに移行することもある。

③クレーマーには毅然とした態度を取る

クレーマーはサービス改善を目的とせず、苦情を出し続けることを目的に 行動する。新たな苦情が次々と出てくるため解決する可能性は低い。

説明責任を果たしているにも関わらず、業務妨害に近い頻繁な電話、職員への個人攻撃や訴訟を匂わす等エスカレートしてくる場合は、クレーマーの可能性を疑う。安易に妥協したり謝罪をせず、職員を守り、他の利用者へのサービス提供を確保するためにも毅然とした態度を取る。

必要に応じて弁護士や警察へ相談し、法的措置等の対応を検討する。

9 解決に悩んだら

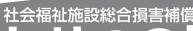
〇千葉県運営適正化委員会、行政等の関係機関や弁護士へ相談する

運営適正化委員会は苦情申出人の相談を受ける一方、事業者の改善もお手伝いしますので、ぜひご相談ください。

「福祉サービスにおける苦情解決のポイント」 第 1 版 平成 29 年 3 月 作成発行 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 〒260-8508 千葉県千葉市中央区千葉港 4-3 千葉県社会福祉センター内 電話 043-246-0294 / FAX 043-246-0298 / E-mail support@chibakenshakyo.com 令和2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 が ホームヘーン C Or ココ C TRACT C No. jp http://www.fukushihoken.co.jp



◆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。

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、個人情報取扱事業者 賠償責任保険、動産総合保険、費用・利益保険)

● 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)	
	身体賠償 (1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円	
賠偿	財物賠償 (1事故)	2,000万円	2,000万円	
賠償事故	受託・管理財物賠償 (期間中)	200万円	200万円	
故	うち現金支払限度額 (期間中)	20万円	20万円	
対応	人格権侵害 (期間中)	1,000万円	1,000万円	
ル心	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失 (期間中)	1,000万円	1,000万円	
	徘徊時賠償 (期間中)	2,000万円	2,000万円	
お見	事故対応特別費用 (期間中)	500万円	500万円	
舞い	被害者対応費用 (1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度	
お見舞い等の各種費用	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	

② 個人情報漏えい対応補償

	▶年額保険料(掛金)			
	定員	基本補償(A型)		
基本	1~50名	35,000~61,460円		
基本補償(A型	51~100名	68,270~97,000円		
曐	以降1名~10名増ごと	1,500円		
見舞				

|用付補償 基本補償(A型) 保険料 ((B型)

【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
 - ●医務室の医療事故補償
 - ●看護師の賠償責任補償
- ●オプション3 ●借用不動産賠償事故補償
- ③ 施設の什器・備品損害補償 ●オプション4 ●クレーム対応サポート補償

施設利用者の補償

- 入所型施設利用者の 傷害事故補償
- ② 通所型施設利用者の 傷害事故補償
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償 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僧



施設職員の補

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- 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
- 4 雇用慣行賠償補償 NEW
- ② 施設職員の傷害事故補償



会福祉法人役員等の補償(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

保険期間1年 Cタイプ 1事故・期間中 5,000万円 3億円 1億円

このご案内は概要を説明したものです 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〉 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 保険会社 TEL: 03 (3349) 5137 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。) 損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F TEL:03(3581)4667 FAX:03(3581)4763

受付時間:平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)

令和2年度

http://www.fukushihoken.co.jp

ふくしの保険



保険金額・年間保険料(1名あたり)

プラン保険金の種類			基本プラン	天災・地震補償プラン
	死亡仍	保険金	1,040万円	
	後遺障害	居保険金	1,040万円(限度額)	
	入院保障	食金日額	6,500円	
ケガの補償	手術保険金	入院中の手術	65,000円	
		外来の手術	32,500円	
	通院保	険金日額	4,000円	
	地震·噴火·	津波による死傷	X	0
賠償責任の補償 賠償責任保険金(対人・対物共通)			5億円(限度額)	
年間保険料			350円	500円

商品パンフレットは コチラ



んこう かくしの保険 ホームページ まる。

団体割引 20%適用済/過去の損害率による割増引適用

<基本プランに加入される方へ>

基本プランでは、地震・噴火・津波が起因する死傷は補償されません。

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

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

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

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

送迎サービス補償 (傷害保険)

送迎・移送サービス中の自動車事故など によるケガを補償!

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中の ケガや賠償責任を補償!

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

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事〉 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。)

損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、 2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

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。





福祉サービスに対する苦情相談は、利用者からの大切なメッセージです。 あなたの苦情相談が福祉サービスの質の向上や、利用者の権利擁護につながります。

相談方法

● 電話相談 月曜日~金曜日 9時~12時 13時~17時 TEL:043-246-0294



● メール・FAX・手紙での相談

E-mail:support@chibakenshakyo.com FAX:043-246-0298 宛先:〒260-8508 千葉市中央区千葉港4番3号 千葉県運営適正化委員会

来所相談(面談) ※予約制 面談による相談は他の相談者と重なる等の場合があるため、予約制とさせてい ただきます。まずはお電話等でご連絡ください。受付時間は電話相談と同じです。

※土日、祝日、年末年始については、電話相談と面談による相談を休ませていただきます。



交通のご案内

JR千葉駅から徒歩20分 JR千葉みなと駅から徒歩10分 モノレール市役所前駅から徒歩3分

千葉県運営適正化委員会

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

TEL:043-246-0294 FAX:043-246-0298 E-mail:support@chibakenshakyo.com