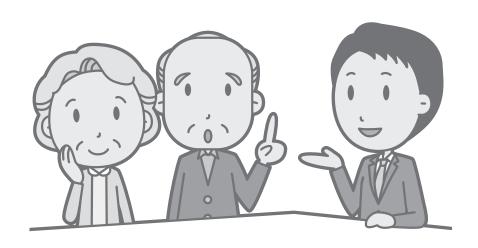
# 令和2年度

# 福祉サービスに関する苦情解決事業資料集

- ○令和2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》

	T
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
解決	から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
	一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。

また、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。委員会事務局員が中心に相談対応を行っていますが、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2年度は、4月当初より新型コロナウィルス感染拡大の影響により、本委員会として様々な対応に翻弄させられる場面が多くありました。特に緊急の特例貸付に関する問合せが殺到する事態が現在も続いています。

この先も社会情勢がまだまだ不透明な状況下ですが、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。

結びに、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3年5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 2 年度千葉県運営適正化委員会事業報告······1
2	2 =	<b>塔情相談対応事例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</b> 12
	$\bigcirc$	高齢者福祉サービス・・・・・・・・・・13
	$\bigcirc$	障害福祉サービス・・・・・・・・・・18
	$\bigcirc$	児童福祉サービス・・・・・・・・・・・23
	$\bigcirc$	その他の福祉サービス等・・・・・・・・・・26
		情解決アンケート結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・28
4	多	:考資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34
4	· 参	:考資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34 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
4	_	
4	_	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
4		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)・・・・・・・・・・35
4	0	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)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
4	0	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)・・・・・・35 福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱・・・・・40 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・・・・・44 千葉県運営適正化委員会設置規程・・・・・46 千葉県運営適正化委員会委員名簿・・・・・48
4		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)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

# 『 第三者委員が苦情解決のカギを握る 』

- ●施設・事業所において苦情解決に対処するカギを握るのは、「第三者委員を設置すること」と「第三者委員が役割を理解している」かである。つまり、苦情解決に客観性を確保し、サービス利用者の立場や特性を配慮した適切な対応ができるかどうかは、この第三者委員の働きにかかっているといっても過言ではない。
- ●苦情解決責任者や苦情受付担当者は、事業所にとっては苦情の当事者である。サービス利用者からすれば、「日頃お世話になっている職員にはなかなか苦情を言い出しにくい」といった側面がある。その意味では、文字通り 第三者 の立場に立つ人にならば苦情も言いやすく、その具体的な解決に当たっても自分たちの立場を擁護してくれるのではないかと期待すると考えられる。第三者委員こそが事業所レベルの苦情解決に当たっての大きな役割を担う立場にあると言える。
- ●第三者委員という名称では利用者にあまり馴染みがなく、堅いというイメージを連想させるため、利用者に向けては「お悩み相談員」「ふれあい相談員」「サービス向上委員」などの名称を事業所においてそれぞれ決めることも可能である。

# ◆令和2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。

### 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の協議並びに委員改選もあり全体会を2回開催予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う政府の緊急事態宣言の発出等により書面議決での開催となった。

期日	主 な 内 容
令和2年	第 1 回 全体会 <b>(書面開催)</b>
7月30日(木)	(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)令和元年度事業報告について
令和3年	(4) 令和 2 年度事業計画及び予定について
3月11日(木)	第2回全体会 (書面開催)
	(1)令和2年度事業報告(案)について
	(2)令和3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出席及び書面開催とし(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

	▼
期日	主な内容
令和2年	
4月15日(水)	■第1回苦情解決部会(委員8名) ※書面開催 ・新規苦情相談について(17件 苦情以外8件) ・継続、報告ケースについて(6件)
5月20日(水)	■第2回苦情解決部会(委員8名) ※書面開催 ・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(0件)
6月15日(水)	■第3回苦情解決部会(委員8名) ※書面開催 ・新規苦情相談等について(苦情6件、苦情以外4件) ・継続ケースの経過、結果について(4件)

7月15日(水) ■第4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10件、苦情以外2件) ・継続ケースの経過、結果について(1件) 8月19日(水) ■第5回苦情解決部会(委員8名) ※書面開催 ・新規苦情相談等について(苦情11件、苦情以外6件) ・継続ケースの経過、結果について(1件) 9月17日(木) ■第6回苦情解決部会(出席委員6名、書面出席2名) ・副部会長の選任について ・新規苦情相談等について(苦情 16 件、苦情以外 6 件) ・継続ケースの経過、結果について(3件) 10月21日(水) ■第7回苦情解決部会(出席委員8名) ・新規苦情相談等について(苦情件13、苦情以外8件) ・継続ケースの経過、結果について(2件) 11 月 18 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 14 件) ・継続ケースの経過、結果について(1件) 12月16日(水) ■第9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7件、苦情以外1件) ・継続ケースの経過、結果について(5件) 令和3年 1月20日(水) ■第10回苦情解決部会(委員8名) ※書面開催 ・新規苦情相談等について(苦情11件、苦情以外1件) ・継続ケースの経過、結果について(1件) 2月17日(水) ■ 第11回苦情解決部会(出席4名、書面回答4名) ・新規苦情相談等について(苦情9件) ・継続ケースの経過、結果について(3件) 3月17日(水) ┃■第12回苦情解決部会(委員8名) ※書面開催 ・新規苦情相談等について(苦情6件、苦情以外1件) ・継続ケースの経過、結果について(1件)

・ 令和 3 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	苦情として受理し	苦情解決の結果(アの内訳)								相そ		
情受付及び		当事者	出人へ <sup>©</sup> 間の話 解決(73	し合い推				人(利用 等による				相談件数(イ)
苦情受付及び相談受付総件数 (ア+イ)	理した件数(ア)	①相談助言	<ul><li>推奨</li><li>企当事者間の話し合い解決の</li></ul>	窓専門機関・関係機関への	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	※虐待通報	・家族等からの苦情以外の
589	151	43	11	18	1	4	67	5	0	0	*1 2	*2 438

- ※1 千葉県に対し虐待通報した件数2件
- ※2 新型コロナウイルス関連特例貸付にかかる問合せ・相談 121 件を含む
- ※2 苦情解決体制整備に関する問合せ・相談が 59 件含まれ約 1 割 (13.4%) 占める

# (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
解決の推奨	を推奨したもの
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
への紹介・伝達	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
(4)°C V)[III]	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当事者間の話合い	事業者・利用者間の話し合いの実施に向けた調整を行ったもの
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
○旧 欠 申 注 不 欠 □	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
9県知事通知	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

### ②サービス種類別の苦情内容分類

(単位:件)

						(十二, 11)
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	7	49	16	8	80	53.0%
②サービスの質や量	12	21	6	0	39	25.8%
③説明·情報提供	1	2	3	1	7	4.6%
④利用料	1	4	2	0	7	4.6%
⑤被害・損害	4	1	1	0	6	4.0%
⑥権利侵害	1	3	0	0	4	2.7%
⑦その他	3	5	0	0	8	5.3%
合 計	29	85	28	9	151	100%
%	19.2%	56.3%	18.5%	6.05%	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(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名からなる運営監視部会を、出席及び書面開催とし(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

期日	主な内容
令和2年	
5月23日(木)	■第1回運営監視部会(委員11名) ※書面開催 (1)令和元年度福祉サービス利用援助事業の事業報告について : 千葉県社協(千葉県後見支援センター)、千葉市社協 (2)令和元年度福祉サービス利用援助事業<現地調査>の指摘事項 に対する改善報告について : 富津市社協、栄町社協 (3)令和2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現地調査予定表について(20か所)
7月30日(木)	■第2回運営監視部会(委員11名) ※書面開催 (1)福祉サービス利用援助事業実施状況調査について (2)現地調査実施社協及び担当委員について
9月24日(木)	■第3回運営監視部会 ※延期 (1)福祉サービス利用援助事業実施状況調査について ①千葉市社協 ②旭市社協
11月26日(木)	■第4回運営監視部会(出席委員9名) ※第3回と合同開催 (1)福祉サービス利用援助事業実施状況調査<現地調査>結果について ①千葉市社協 ②旭市社協 ③四街道市社協 ④柏市社協 ⑤君津市社協 ⑥八千代市社協 ⑦茂原市社協 ⑧鎌ヶ谷市社協 (2)調査指摘事項改善報告書について
令和3年	
1月21日(木)	■第5回運営監視部会 ※延期 (1)福祉サービス利用援助事業実施状況調査について
3月11日(木)	■第6回運営監視部会(出席委員7名) ※第5回と合同開催 (1)福祉サービス利用援助事業実施状況<現地調査>結果について ①富里市社協 ②市原市社協 ③多古町社協 ④銚子市社協 ⑤匝瑳市社協 ⑥市川市社協 ⑦東庄町社協 ⑧九十九里町 社協 ⑨袖ケ浦市社協 ⑩大網白里市社協 ⑪県社協 (2)福祉サービス利用援助事業実施状改善報告(案)について (3)令和3年度現地調査実施社協及び担当委員の調整(案) (4)令和4年度日常生活自立支援事業に係る予算要望(案)

3月23日(火)

■千葉県社会福祉協議会に対し、日常生活自立支援事業の充実・強 化にかかる意見書を提出

# (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	<b>国</b> 木火 牡	調査対象件数			抽出
	調査日	調査先社協	契約	解約	合計	調査件数
1	令和2年8月26日	千葉市社協	245	65	310	8
2	9月4日	旭市社協	49	11	60	6
3	9月29日	四街道市社協	19	4	23	5
4	10月14日	柏市社協	114	27	141	7
5	10月20日	君津市社協	30	3	33	6
6	10月27日	八千代市社協	62	11	73	6
7	11月5日	茂原市社協	28	3	31	6
8	11月12日	鎌ヶ谷市社協	13	4	17	5
9	11月30日	富里市社協	7	5	12	5
10	12月3日	市原市社協	64	9	73	7
11	12月8日	多古町社協	3	1	4	4
12	12月17日	銚子市社協	25	2	27	5
13	令和3年1月22日	匝瑳市社協	18	9	27	6
14	1月26日	市川市社協	69	13	82	7
15	1月29日	東庄町社協	4	2	6	5
16	2月5日	九十九里町社協	19	3	22	5
17	2月15日	袖ケ浦市社協	9	0	9	5
18	2月19日	大網白里市 社協	11	3	14	5
19	3月4日	千葉県社協	_	_		
20	未実施	神崎町社協				
計		19 社協	789	175	964	103

# (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2年8月26日	千葉市社協	25
2	9月5日	旭市社協	9
3	9月29日	四街道市社協	3
4	10月14日	柏市社協	8
5	10月20日	君津市社協	6
6	10月27日	八千代市社協	12
7	11月5日	茂原市社協	9
8	11月12日	鎌ヶ谷市社協	5
9	11月30日	富里市社協	2
10	12月3日	市原市社協	25
11	12月24日	銚子市社協	2
12	1月22日	匝瑳市社協	4
13	1月26日	市川市社協	19
14	2月5日	九十九里町社協	5
15	2月15日	袖ケ浦市社協	7
16	2月19日	大網白里市社協	1
計		16 社協	142

#### (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
県社協広報誌 「福祉ちば」に寄稿	県民・関係機関等	8月号
ホームページ広報	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1,000 部作成、在庫含め 1,100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
「苦情解決のポイン ト」チラシ	苦情解決研修受講者へ配 布	300 部

苦情解決制度に係るポ		
スターの作成	社会福祉施設・事業所等	各 1,000 部
(A3・B3サイズ)		

# 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
基礎編	<第1回> 令和2年 11月16日(月) <第2回> 12月14日(月) 【各回共通】	【講義】 「福祉サービスにおける苦情解決の基本視点」 〜苦情解決に取り組む意義と福祉サービス事業者の役割〜 講師:西尾 孝司 氏 淑徳大学 総合福祉学部 教授	千葉市生涯 学習センター 2階ホール	第1回103 名 第2回 111名
	<第3回> 令和2年 12月18日(金) 【午前・午後 同一講師】	【講義】 「苦情解決におけるリスクマネジメント」 〜法的見地から苦情対応と利用者の権利擁護について学ぶ〜講師:小川 佳子 氏小川佳子法律事務所 弁護士	千葉市生涯 学習センター 2階ホール	A午前 54名 B午後 61名
応用編	<第4回> 令和3年 1月18日(月) 【午前・午後 同一講師】	【講義】 「苦情解決能力向上に向けたコミュニケーションスキルのポイント」 ~利用者等からの苦情をサービス資質向上へつなぐ~ 講師:山郷 政史 氏 (株)ツクイスタッフ専任講師	県経営者会館 6階大ホール	A午前 43名 B午後 33名
	<第5回> 2月12日(金) 【午前・午後 同一講師】	【講義】 「福祉職に必要なメンタルヘルス・ストレスマネジメント」	県経営者会館 6階大ホール	A午前 35名 B午後 35名
승 計				延べ 475名

#### 6 苦情解決巡回サポート事業(巡回指導)の実施

事業者側から巡回指導の申込みに応じて苦情解決部会委員・事務局員が訪問し、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 意見交換等を県内3か所程度行う予定であった。

事業者からの申し込み・問い合わせ等があるものの新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、事業者段階における感染防止対策あるいはリスクマネジメントの観点から巡回指導の日程調整が難しく実施には至らなかった。

訪問日時	施設・事業所名	施設種別	所在地
未実施	候補事業所(調整不調)	高齢・児童・ 障害・その他	県内各地

#### 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
福祉サービスにおける「第三者委 員・苦情解決ハンドブック」	苦情解決研修受講者へ配布	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2年		
10月9日	ZOOM会議	関東甲信越静ブロック運営適正化委員会委員長
(金)	(当番県:長野県)	等連絡会・相談員連絡会(2 名)
10月30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(1 名)
(金)		運営適正化委員会相談員研修会(1名)

#### 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選考委員候補者の公示を行い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
令和2年	(1)千葉県運営適正化委員会委員候補	※書面開催
7月3日(木)	者に係る審議について	(コロナの影響により)
	(2) 令和元年度運営適正化委員会事業	
	報告について	

# (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
令和2年	選考委員候補者氏名、性別、年齢、選	市町村行政掲示板、市町村社
6月30日	考の理由、選考の区分	会福祉協議会掲示板、千葉県
~7月13日		社会福祉センター、千葉県社
		会福祉協議会ホームページ

# 令和2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 589 件の うち苦情相談は 151 件でした (その他の相談は 438 件)。

本事例は、「高齢」「障害」「児童」「その他」に分類した中から 30 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 「市町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2年度 苦情対応事例(抜粋 30件/苦情 151件)

	高齢者福祉サービス( 10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	訪問介護	サービスの質や量		
3	訪問介護	説明・情報提供		
4	サービス付き高齢者向け住宅	権利侵害		
5	認知症対応型共同生活介護	サービスの質や量		
6	住宅型有料老人ホーム	その他		
7	介護老人保健施設	サービスの質や量		
8	短期入所	被害・損害		
9	通所介護	サービスの質や量		
10	地域包括支援センター	職員の接遇		

	障害福祉サービス	K ( 104	ケース)	
No.	事業者分類	障害	苦情の分類	
1	就労継続支援B型事業所	精神障害	職員の接遇	
2	就労継続支援B型事業所	精神障害	職員の接遇	
3	就労継続支援B型事業所	精神障害	サービスの質や量	
4	就労移行支援事業所	精神障害	職員の接遇	
5	共同生活援助	知的障害	職員の接遇	
6	共同生活援助	精神障害	サービスの質や量	
7	居宅介護	身体障害	被害・損害	
8	相談支援事業所	精神障害	サービスの質や量	
9	障害者就業・生活支援センター	身体障害	職員の接遇	
10	自立訓練・宿泊訓練	精神障害	職員の接遇	

	児童福祉サービス( 7ケース)		
No.	事業者分類	苦情の分類	
1	保育所	職員の接遇	
2	保育所	説明・情報提供	
3	保育所	利用料	
4	放課後等デイサービス	職員の接遇	
5	放課後等デイサービス	職員の接遇	
6	児童発達支援事業所	利用料	
7	児童発達支援事業所	職員の接遇	

	その他( 3ケース)		
No.	事業者分類	苦情の分類	
1	市生活支援課	職員の接遇	
2	市社会福祉協議会	職員の接遇	
3	市社会福祉協議会	職員の接遇	

# 令和2年度 苦情対応事例(抜粋 30件/苦情 151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 10件

#### ≪特別養護者人ホーム≫

ケース	1	苦情の分類	被害・損害	申出人	娘				
	<b>芋</b>								

#### ■主訴 ⇒ 約5ヶ月ぶりに面会に行ったら、青あざができていた。

- ・今年の2月までは週に1回面会に行っていた。・新型コロナウイルス感染拡大防止の為、施設の面会が出来なくなった。(リモートでは顔を見ることが出来た。)
- ・約5ヶ月ぶりに面会した時、足と手の浮腫がないかを確認するつもりで見ると、左手の甲と足の片側の甲に青あざができていてびっくりした。
- ・施設ケアマネに連絡したら、「足の甲のあざは車椅子のフットレストにぶつけたもの。左手甲は、トイレの移乗介助をする際、手をつかんだ時に出来たもの」と説明を受けたが詳しく聞かなかった。
- ・貴会から言ってもらうことで、介護に気をつけてもらえると思う。折り返し連絡も希望。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】 <担当ケアマネより>

- ・施設ではあざを発見した時は、ヒヤリハット報告書に記載し、今後気をつける内容も記載している。
- ・自身から申出人へ連絡し、近日中に自身、M 施設長、相談員交え、皮下出血の経緯(説明できる範囲)や、今後の申出人への連絡、事故防止策等説明していきたい。
- ・今回のことで、介護技術の未熟もあり、介護の基本動作、記録を徹底することを職員へ周知した。 ②申出人への報告・返答
- ・貴会に入ってもらったことで、抑止力になったと思う。もう少し様子をみてみようと思う。

#### ≪訪問介護≫

ケース	2	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	娘
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 新型コロナウイルス関係でサービス提供が途絶えてしまった。

- ・母親は要介護5のアルツハイマー型認知症で拘縮もあり、自分で身の回りのことをするのが難しい 状況。父親が日常的に母親の面倒を見ているが、変形性膝関節症で現在要介護認定を申請中。
- ・4月中旬ごろにケアマネから「感染拡大防止の観点から訪問介護の回数が減ります。デイケアは通常通り利用できる。娘さんも介護の協力してほしい」と連絡。
- ・訪問介護のサービス提供に関する事前の通知文書などもなく、いきなり「サービス出来ません」なん てあり得るのか。当該施設の説明不足にも問題があるし、担当ケアマネの言動もおかしい。
- ・きちんとした上席者からの説明や書面もほしいし、ケアマネも交換してほしいくらいだ。

#### 対応経過・結果

- ・ケアマネは2週間在宅勤務中であり、すぐに当時の言動を確認することはできないが、申出人に対する説明や提案の仕方、親身になって相談に乗る姿勢が欠けていた可能性がある。
- ・今回の苦情を受け、要介護5の利用者の訪問日数を減らす必要性、父親の身体状況考慮、そもそも市在住の娘さんに協力を依頼するべきではなかったのでは等、振り返りながら反省し今後のサービス改善につなげていきたい。
- ◎申出人への報告・返答
- ・申出人へ事業所の回答内容を伝えると納得された様子であった。

#### ≪訪問介護≫

ケース	3	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	本人
-----	---	-------	---------	-----	----

#### 苦情内容

#### ■主訴 ⇒契約したことが曖昧で、結局断られた。

・今まで利用していた訪問介護事業所が職員等の関係で利用できなくなり、新たな訪問介護事業所を探していた。今年 1 月 15 日に事業所の管理者兼サ責と顔合わせをし、利用開始希望日を伝えたが、他の事業所も検討したかったので契約はしていない。後日「個人情報の取扱いや、利用料支払い方法等を確認したい」とメールをしたが 1 週間経っても返信がなかった。連絡したら「1 月に契約を結んだと言っている」と言われた。再度連絡したら「契約を結んだと勘違いしていた」と言われた。同日「今回は私たちの勘違いですみません。あなたとは契約も結んでおらず利用をお断りさせていただきます。」と自身宛てにメールがきた。もともとのケアプランは週 1 回の家事援助であるため、特にケアプランの変更はしていない。

⇒このようなことはありえるのか。事業所の指導、是正勧告できるところはどこか。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】

・事業所の指導監査機関は、市高齢者福祉課施設整備係であると番号を案内した上で、市の職員であるケアマネが把握していることからケアマネから市の該当課へ情報提供してもらい市に対応を依頼した方がよいと回答。

申出人より「ケアマネに相談した後、貴会に再度連絡したい」。

◎申出人への報告・返答

「貴会に話してようやく心の整理がついた」と謝意が述べられたので対応を終えた。

#### ≪サービス付き高齢者向け住宅≫

ケース 4	苦情の分類	権利侵害	申出人	娘
		苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 母から特定の入所者がターゲットになっていると相談される。

- ・自身の母親が数年前から当該施設へ入所している。
- ・当該施設に入所している利用者に対して施設の介護職員の対応が酷いと以前(約 1~2 年前)から母は自身へ電話で相談してくる。その介護職員は言動が刺々しく入所者を馬鹿にしたり蔑むようで、特に一人の方をターゲットに嫌がらせをしている。それを見聞きする母は怖がっている。
- ・母は認知症もなくしっかりしているのでこの訴えは本当である。
- ⇒自身や母が特定されないように、貴会から匿名で施設へ調査に行ってほしい。また利用者さんが言ったとならないようにしてほしい。
- ・当事者や当事者家族の意向の確認も出来ていない状況から、現段階では当会が動くと言うより、 申出人が直接市や地域包括支援センター等に相談した方が良い。

#### 対応経過・結果

#### ◎申出人への報告・返答

「母ともう一度相談してみて、市地域包括支援センターへ先ずは電話してみようと思う」と謝意が述べられたので対応を終えている。

#### 【事務局 ⇒ 市地域包括支援センターへ確認】

- ・施設長から事実関係を調べ、報告をもらうことになった。当該職員による虐めの事実は確認できないが、口調がかなり強いところがあると周囲の人からも聞かれたため重く受け止め、緊急の職員会議を開き改善を図っていくと報告を受けた。
- 申出人にも施設長からの報告を伝えた了承していただいた。

#### ≪認知症対応型共同生活介護≫

ケース	5	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	夫
-----	---	-------	----------	-----	---

#### 苦情内容

#### ■主訴 ⇒ 妻を外泊させてくれない理由に納得できない。

- ・新型コロナウイルスの関係で面会制限と外泊禁止になり、妻の精神状態が不安だったため、施設管理者へ1~2時間の散歩がてら外出させて気分転換させてやりたいと相談していた。
- ・外泊について自身から尋ねると、「新型コロナウイルス感染の関係でもしも何かあったらいけないので外泊はできない。どうしても外泊するのであれば感染リスクも考え、半年~1年戻れない覚悟をしてください」と言われた。・自宅に戻った方が感染の危険があるというのは何も事実、科学的根拠もないし妻の精神状況の方がよっぽど緊急性があるので納得もできない。
- ・4月末に妻を無理やり家に連れて帰ってきたが、管理者から「連れて帰るなら1か月後に契約解除します」と言われた。こんなので契約解除なんてありえない。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】

- ・申出人は怒りっぽい性格。詳しい事情は把握していないが、利用者は申出人から虐待を受けていた ケースで、地域包括支援センターの紹介により入所。
- ・他福祉施設のようにクラスターが発生してしまうと他の利用者も含め、生活ができなくなってしまうと 理解を促そうとしたが聞く耳を持たなかった。・その後本社社長と市担当課と相談した結果、「戻ってき たら受け入れるしかないのではないか。新型コロナウイルス感染が起きてしまったら会社が責任を持つ」となったため、健康状況に問題がなければそのまま受け入れる予定とした。
- ・申出人へ連絡したところ既に包括職員より情報が伝わっており、GHへ戻すことが決まったとのことだった。

#### ≪住宅型有料老人ホーム≫

ケース	6	苦情の分類	その他	申出人	娘の夫
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 施設対応に不審な点がある為、相談に乗ってほしい

- ・嫁の両親が、3年前から生活保護を受給し、当該施設へ入所していた
- ・今年7月に母親が施設内で死亡した(死亡確認した医師によると老衰とのこと)。

母親の遺体は、実家がある県外の区に運ばれ、明日親戚一同が集まって火葬が執り行われる。お別れの挨拶もできていないので火葬される前に会いに行きたいと施設職員に訴えても新型コロナの影響で外出が制限されているのでダメだと言われた」と聞いた。

・新型コロナウイルスだからと言っても強制的に施設から出させないという対応は如何なものなのか。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局より 申出人へ助言】

- ・①双方で主張している言い分が食い違っている以上、当方でどちらが正しいのか判断できないため、両親を担当しているケースワーカーに確認されてみること。②介護ベッドからの転落が本当のことであれば、施設側は事故報告書を作成し所轄庁へ提出している可能性がある為、施設側へ事故報告書の開示請求をしてみてみること。
- ・③父親と施設側の主張が食い違っているため、再度施設側へ父親に対しどのような説明をしたのか確認してみてはどうか。新型コロナウイルスに係る対応については施設所在のある市担当課へ確認されたい。
- ◎申出人は①~③に対する回答について納得されたため、対応を終える。

#### ≪介護老人保健施設≫

ケース	7	苦情の分類	サービスの質・量	申出人	夫
-----	---	-------	----------	-----	---

#### 苦情内容

#### ■主訴 ⇒ 家族がPCR検査を受けたことで1ヶ月利用が出来なくなった。

#### 【申出人よりFAX】

- ・妻がクモ膜下出血の後遺症で左半身麻痺があり、要介護 2。介護老人保健施設に週 4 回通所リハビリ。
- ・新型コロナウイルスの関係で、施設から利用の際の注意事項として「1 ヶ月以内に PCR 検査を受けた方や感染の疑いのある方と接触されていませんか?」と言った項目があった。
- ・身体に障害がある人が1か月リハビリを受けられず、また入浴が出来ない状態は廃用症候群を引き起こす心配もある。・新型コロナウイルスの危険を避けたい介護施設の気持ちはよくわかるが、妻は今も家にいて安全確認も出来ず危険な状態で施設サービスを利用できずに困っている。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局→申出人へ回答】

- ・先ずはこのような場合はどこに相談したらよいか等も聞いてみてはどうか。
- ・施設側の決めたルールであるならば、何を根拠としているのかの説明を求める。また、利用できない期間、他の代替案を提案する等利用者が混乱しない対応をしてほしいと伝えてはどうか。
- ・対応に問題があるのであれば、新型コロナウイルスに関しての対応については、市や県へ相談して もらうしかないと回答。
- ◎申出人への報告・返答
- ・自身が話したのは事務の人で、まだ施設長には相談していない。直接施設長へ相談してみようと思う。また、プラン変更についてはケアマネに相談していきたいと謝意が述べられた。

#### ≪短期入所≫

ケース	8	苦情の分類	被害・損害	申出人	娘		

## 苦情内容

#### ■主訴 ⇒ 薬を間違えて多く飲ませていたのに謝罪に誠意がない。

- ・父親(要介護 4)が約1年以上前から特養ヘロングショートで利用。身元引受人は姉。
- ・父は漢方薬を1日3回服用していたが3月頃からラキソベロンを飲まされている。約1か月半近く間違って多く飲まされていた。施設が市へ出した報告書の写しはもらった。
- ・父は心疾患があり心臓食で水分摂取量の調整をしている。
- ・特定の看護師の権力が強く、また相談員もいい加減で管理も杜撰である。
- ・このまま利用するのは心配である為、転所(ショートステイ)を考えている。
- ・貴会に相談することは姉には言ってはいないため、看護師や相談員の名前は伏せておく。
- ⇒薬の誤薬についてしっかり謝罪してもらいたい。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局⇒申出人へ助言】

- ・苦情解決責任者は契約書や重説に記載があると思うので、契約者であるお姉さん同席の元、苦情解決責任者へ直接苦言されてはどうか。
- 施設が市に出した事故報告書の開示請求はできる。
- ・施設長との話し合いには可能であればケアマネも同席してもらった方がよい。
- ・話し合いが行われた結果を当会へ報告してほしい。
- ◎申出人への報告・返答
- ・その後、申出人から連絡がなく、事務局から連絡したものの留守電のため、申出人から連絡がきたら報告を聞くこととし対応を終えた。

#### ≪通所介護≫

	ケース	9	苦情の分類	サービスの質・量	申出人	本人
--	-----	---	-------	----------	-----	----

#### 苦情内容

#### ■主訴 ⇒ 事業所が契約解除してきたことが納得いかない。

- ・自身は送迎車を利用しているが、別の送迎車で体温が37.5℃以上ある利用者が3名いた。
- ・翌日に事業所の社長へ電話し事業所の対応について問いただしたところ、熱のある利用者の対応 を何もしないまま事業所内へ入れてしまい、他の利用者と同じ空間に居させてしまったことを認めた。
- ・その後は利用者への事情説明や保健所の指導による対応等を行ってくれたが、これらは自身が事業所へ強く働きかけなければ何も動かないし、明らかにならなかったことである。
- ・後日、社長より「今回の執拗による言動は契約書の第4条に抵触したとして当方との契約を解除いたします(申出人による暴言)。」と連絡が入った。自身は事業所や他の利用者のことを思って強く訴えることは訴えてきたし、それを暴言と捉えられ一方的に契約解除なんて納得いかない。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 申出人へ助言】

- ・申出人自身のところへ直接契約解除の話が来ていない為、ケースワーカーとケアマネのところへ相談に行き、詳しい事情や今後についての話し合いを行われてみてはどうか。
- ・申出人の主張が事実であれば、事業所対応としていくつか落ち度はあったものの、その後の対応として利用者に対する説明を行い、保健所への相談や指示に基づく事業所対応を行っているのであればこれ以上ことを荒立てても何も残らないのではないか。
- ・新型コロナウイルスに対する事業所対応については今のところ罰則等はない。
- ◎申出人への報告・返答
- ・明日(CW)が自宅に来ることとなっているため、今後のことについて相談していきたい。

## ≪地域包括支援センター≫

ケース	10	苦情の分類	職員の接遇	申出人	息子			
	苦情内容							

#### ■主訴 ⇒ 母の介護のことで相談に行ったが、説明も無く勝手に進められた。

- ・高齢の母を持つ息子である。母とは別居だが同じ市内に住んでいる。
- ・今まで介護の分野に関わることも無く、全く知識が無い為、どのような手順でどのようなことが必要の か当該事業所で説明されると思っていた。
- ・勝手に訪問の日時を決めさせられ、家に来たかと思うと書類を出し説明も無く書類にサインさせた。
- ・母がもっと認知症が進み分からなくなれば何をさせられるか信用できないと感じ契約は白紙にした。
- ① 本来なら知識があるか無いか見極めて必要な説明をするべきではないか。
- ② 近くには当該事業所しかなく関わらなければならない。担当者を変えてもらいたい。

#### 対応経過・結果

- ・介護保険を利用するために、介護認定を受けなければならないことに納得され、ご本人の面談と認定手続きの日時を決め訪問した。
- ・申出人も立ち合い説明を聞いた上で問題なく手続きを終了した。
- ・後日、突然申出人から申請を取り下げたい。白紙にしたいと連絡があり、特に理由も言わずこちらの話しを聞くこともしないので、取り消しは市の方で手続きする旨を伝えた。
- ◎申出人への報告・返答
- ・折角話をしてくれたことが無駄にならないよう、大人として関わって行きたいと思う。

# ■障害福祉サービス 抜粋 10件

#### ≪就労継続支援 B 型事業所≫

ケース	1	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
			芋桔肉肉		

#### ■主訴 ⇒ スタッフから大声で怒鳴られ、言っていることとやっていることが違う。

- ・約4年前から就労継続支援B型事業所に週5日で通っている。
- 作業で使う箱折りや袋詰め等の荷物をトラックに積み下ろししている。
- ・同じ部屋の男性利用者が隣の部屋の荷物の積み下ろしをしていたのを見た。
- ・確認したわけではないが聞いた話では、〇〇氏が男性利用者を手伝わせたのではないかとのことだった。施設長には言っていないが、施設長も黙認していると思う。
- ・言っていることとやっていることが違う。○○氏に貴会に言う事を伝えたら、「どうぞ」と言われた。
- ⇒自身から、施設長に言っても○○氏へ注意してもらえず、言っても無駄であるので貴会から施設長 へ苦情を申入れしてほしい。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】

- ・申出人は利用者や職員にまで指示し、今までに申出人が理由で退所した利用者も数名いる。
- ・申出人のいる部屋の利用者が荷物運びをしてしまうと、もう一方の部屋の利用者が動けなくなるので、「自分のことは自分でやるように」という理由もありその説明を朝礼でした。
- ・申出人の対応については難しく、ストレートに言うのも逆効果になりそうでどのように対応していくのがいいかと思案しているところである。
- ◎申出人への報告・返答
- ・相談支援専門員と一緒に施設長とよく話をしてどうかと回答すると納得された。

#### ≪就労継続支援 B 型事業所≫

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 事業所職員が自身のことを小馬鹿にしてくる。

- ・4年前から、週3日で通い続けている。
- ・当該事業所の〇〇さんが人を小馬鹿にしている様な態度を取っており貴会から指導してほしい。
- ①作業で使う道具を、自身の目の前に置くときだけ乱雑に扱う
- ②自身がわからない作業内容を確認しようとすると「そんなのも分からないの」とめんどくさがりながらの返答があり睨みつけてくる。
- ・〇〇さんは気分屋ですぐに顔に出るタイプだが、他の利用者には優しく丁寧に接しているので自身だけ除け者扱いされている。
- ・これ以上ここに通い続けると気が狂ってしまいそうなので、○○さんの態度は許せない。
- ・管理者へ貴会から苦情申入れしてほしい。折り返しの連絡は不要。

#### 対応経過・結果

- ・申出人は1か月前あたりから職員から指摘されたことに対して気に入らないのかよく反発を起こすようになった。事業所職員は利用者に対して差別的な扱いは行っていない。事業所内で騒ぎ始めた為、職員・他職員・申出人の三者で面談を行ったが、結局納得されず申出人が警察へ通報するような事態になった。警察からは「事業所が調理を行う場でもあり包丁を取り扱うので、これ以上迷惑をかけるようであれば事業所へ通うのをやめた方がいい」と実質謹慎を警察側からも言い渡してくれた。
- ・申出人の通所再開は未定だが、このまま本事業所へ通わせるわけにもいかないため、申出人の担当相談支援専門員(他事業所)と連携して対応を検討している状況である。

#### ≪就労継続支援 B 型事業所≫

ケース 3 苦情の分類 サービスの質・量 申出人 本人

#### 苦情内容

#### ■主訴 ⇒ 作業所内の気温が高すぎる。

- ・昨年6月から就労継続支援B型事業所に週5日通っている。利用者が20名ほど作業をしている。
- ・家庭用と思われるクーラー2台と、小さいサーキュレーターが1台あるが、作業所のドアは開けたままにし、また窓には薄いレースのカーテンのため室内がかなり暑い。今までも近くにいるスタッフに言うが、「事業所の保冷剤を首に巻く。着るもので調整。水をこまめに飲んで下さい」としか言われない。担当の相談支援専門員はいるが、相談員から苦言をすると匿名でも自身と特定されてしまう為、相談員へもこの件は相談していない。
- ⇒ 貴会から匿名で「とにかく作業に適した環境にしてほしい」と言ってもらいたい。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】

- ・事業所は戸建てタイプで2階は全面ガラス張りで熱がこもる。1階の方が涼しい為、夕方1階の事務所兼応接室を作業場へ、2階作業場は少人数での作業場へ、基本的には1階で作業をするよう、大々的にレイアウトを変えた。
- ・2階の窓には遮光のレースのカーテンをつけていたが、UV 加工の遮光カーテンに変更した。温度計も設置し、こまめにチェックすることとした。
- ・暑さ対策の為に作業場が2階から1階へ変更。今後利用者へ意見を聞いていく予定である。
- ◎申出人への報告・返答
- ・申出人から「そうですね。少し様子を見ます」と言って謝意が述べられた。

#### ≪就労移行支援事業所≫

ケース	4	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 面談時にきつい言動でまとめて指摘され体調を崩してしまった。

- ・1ケ月前から就労移行支援事業所に通っている。事業所の管理者(女性)、支援員と面談した。
- ・利用したばかりで要領も分からず、面談時に言うのではなくその時々に言ってくれれば良かった。
- ・マシンガントークで指摘され、精神疾患があるので気分が悪くなり家に着く前に嘔吐してしまった。
- ・面談で言われたことで体調を崩し、今日まで事業所を休んでいる。
- 直接事業所へ苦言すると意地悪されるのではないかと思う。
- ・担当の医師と、今後当該事業所は辞めるかを相談している。相談支援専門員はついていない。
- ⇒匿名で、今後の第2.3の被害者が出ないように、貴会から改善するように申入れしてほしい。

#### 対応経過・結果

- ・申出人は今まで話をしているとかなり理解力があると思っていたが、もっと申出人のヒヤリングをしたり、申出人の意向の確認をしないといけないと反省するところである。
- ・確かに早口なところがあるので気をつけていきたい。苦情解決責任者へも報告する。
- ・明日、申出人は利用予定であるので、再度自身から申出人に分かりやすく説明していこうと思う。
- 申出人はヘルニア等もあるので、以前から腰や足が痛いとは言っていた。
- ・申出人が就職するまで支援していきたいと思っている。
- ◎申出人への報告・返答
- ・管理者から連絡がきたら話はしようと思う。「ありがとうございました」と謝意が述べられた。

#### ≪共同生活援助≫

ケース	5	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人

#### 苦情内容

#### ■主訴 ⇒ 世話人から他の利用者の前で「勝手なことをするなと」と叱責された。

- ・昨年12月から共同生活援助に入所している。
- ・そこにはWi-Fiがあるが自身の携帯には接続されていないため、自身個人のWi-Fiがほしいと、代表者(男性)に言った。代表は「自分(申出人)で調べてそれなりの必要な書類等準備して会議に諮るように」と言われた。身分証明書が必要だと知り療育手帳を貸してほしいと世話人へ話したところ、「会議まで待ちなさい。勝手なことをするな」と他の利用者がいるリビングで自身に対して叱責した。
- ・代表に言われた事を伝えたが聞いてもらえなかった。他の利用者の前ではなく場所を移す等してほ しかった。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】

- ・申出人、相談支援専門員、市障害福祉課の職員、支援ワーカー、世話人、自身とで話し合った。
- ・世話人兼支援員は申出人のお金の管理、生活支援を行っていることから苦手意識がありそのように 捉えたのかもしれない。世話人は強く注意したつもりはなかったと言っていた。
- ・WiーFi については今後、申出人の相談支援専門員と、申出人のお父さんとで申出人の携帯会社に行き、利用料の説明を受け携帯利用料が安くなる方法を聞いてくることになった。
- ・WiーFiを利用する方が安くなるようであれば、申出人個人での契約とであり施設側で反対はしない。 ②申出人への報告・返答
- ・今後も市の相談支援専門員や担当者へよく相談していくと謝辞が述べられた。

#### ≪共同生活援助≫

ケース	6	苦情の分類	サービスの質・量	申出人	本人
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 高齢者ばかり雇い、サービスの質が低い。

- ・自身は当該施設の入所者であるが、職員が高齢者ばかりできちんとしたサービス提供が行われていない。特定職員の接遇が悪いというのではなく、全体的にサービスの質が低く、特に夜間職員は酷くて安心して生活していられない。理事長(女性)に話を聞いてもらうため、夜勤職員のトイレ介助の仕方が雑である等サービスの質について苦情を伝えたところ、「職員にトイレ介助されるのが嫌なのであればオムツに切り替えますか」とサービスの質向上ではなく、支援方法変更を提案された。
- ・サービス改善に努めようとする姿勢が見られなく、高齢者ばかりパートで安上がりに雇い、事業運営していることは適正ではない。

#### 対応経過・結果

- 前の施設で「外国人の世話にはなりたくない」と当方へ申出人から電話があり入所に至った。
- ・申出人が話している「職員の年齢問題」は入所当時から訴えがある。
- ・以前までいた施設では若い男性が夜勤職員として支援してもらっていたことが頭に残っており、やはり若い職員にやってもらった方が安心という不安の部分が大きいのだと思う。
- ・申出人の意向と当方の支援実態が上手くマッチングしていないのは重々承知しているので、引き続き支援に努めていきたい。
- ◎申出人への報告・返答
- ・申出人へ申し入れ結果を伝えたところ「もうしばらく施設の様子を見たい」と返答があった。

#### 《居宅介護》

ケース  7   苦情の分類     一 被害・損害   甲出人	ケース	7	苦情の分類	被害・損害		本人
----------------------------------	-----	---	-------	-------	--	----

#### 苦情内容

#### ■主訴 ⇒ 担当ヘルパーが掃除機を壊したのに部品交換費が自己負担となった。

- ・毎週水曜日は「掃除の日」と決まっており、自宅にある掃除機を使って掃除してもらっている。
- ・掃除機使用中に異音が聞こえてきたため「変な音がしているけど物が詰まっていないですか?」と確認したが「問題ないのでそのまま掃除を続けます」と返答。後日、掃除機を確認するため電源を入れるが動かなくなっていた。製造会社のカスタマーセンターに相談したところ、「吸い込み口が塞がった影響によってバッテリーに強い負荷がかかり、起動しなくなったとのこと。当該事業所へバッテリー交換費用負担をお願いしたところ、「それはちょっとできない」と言われ全額自己負担になってしまう。
- ⇒当該事業所のヘルパーが掃除機を使用したことによる物損なのに事業所側は負担しないのか。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局より助言】

- ・申出人の言う通りヘルパーが壊したのであれば事業所側が費用負担することが考えられるが、家電製品の経年劣化等の影響も考えられ、確実にヘルパーの掃除機使用による物損であると証明できる客観的証拠がない限り、事業所側も費用負担に応じられないだろう。
- ・事業所の管理者(苦情解決責任者)へ直接対応を求めてみてはどうか。そこでの対応が不適切・不誠実等の問題が起これば再度ご相談いただき、対応検討することは可能である。
- ◎申出人への報告・返答
- ・申出人から「まずは苦情解決責任者の方へ相談してみたい」と返答があった。

#### ≪相談支援事業所≫

ケース	8	苦情の分類	サービスの質・量	申出人	本人
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 事業所と全く連絡の取れないまま契約解除の手紙が届いた。

- ・昨年12月頃に居宅介護(週3・家事援助並びに身体介護)を利用。
- ・年明けモニタリングの設定前に緊急入院となった。モニタリングは日程再調整となった。
- ・モニタリング再調整の件も含め代表に電話をかけ続けるも折り返しの連絡がない。県庁へ電話したところ、市役所と当該事業所へ連絡してくれることになった。後日、市の福祉課より連絡があり新たな事業所を検討するので連絡を待ってください。と言われた。・当該事業所より手紙が届き「(申出人)と事業所間での信頼関係の維持・修復は困難であり、契約解除とさせていただく。今後事業所への連絡については一切応じません」との内容だった。・今まで一度も契約解除を示唆するような話はないし、事業所側の応答もなく、手紙だけ送り付けてくるなんて福祉サービス事業者としてどうかしている。

#### 対応経過・結果

- ・申出人は些細な困りごとでも毎日午前・午後1回ずつ事業所へ電話してきて「生保だからお金がない」「身体が痛い」「市役所は役に立たない」等 1 時間以上電話を切らせてもらえず業務に支障をきたしていた。女性ヘルパーに対するセクハラ発言について問いただし「身体に触れることだけがセクハラじゃない。これまでも性的発言を多くしていることでヘルパーも困惑している」とはっきり注意した。
- ・市にはその都度報告や相談しており、契約解除に係る書類を市職員と相談しながら作成したもの。
- ・申出人との今後のことは全て市役所に任せることとなっている。
- ◎申出人への報告・返答
- ・申出人へ申入れ結果を伝えたところ、概ね納得され「今後は市と相談します」と返答された。

#### ≪障害者就業・生活支援センター≫

ケース	9	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 夜中に長時間電話したことで怒鳴られたので、認めて謝罪してほしい。

- 数年前から施設の障害者就業・生活支援センターへ登録利用している。
- ・自身の体調不良(胃の不調と精神的不安定)から当該センターへ夜 22:00 頃電話した。
- ・担当が不在であった為、代わりのスタッフが対応してくれたが要領も得ず 4 時間近く話した。
- ・翌日、センター長から電話がきて「こういうことが続くようであれば、利用を控えてもらいます」と言われた。意味が分からないため施設長に確認すると「事業所をめちゃくちゃにしやがって。職員は検温や投薬の支援がありその業務が滞るんだ」と怒鳴られた。・深夜の電話や、長時間の電話はよくないとこちらも認めている。怒鳴ったことについては認めて謝罪してほしい。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】

- ・申出人は市在住で圏域の障害者就業・生活支援センターが担当になっている。担当圏域から支援困難と断られ、市圏域の障害者キャリアセンターでも断られたため当センターで担当している。申出人は今までも夜間帯に職員のいる法人内の入所施設等に夜間電話することが何度もあった。・長い利用で確かに慣れ合いになっていたところもあり、今まであまり強く申出人に言っておらず、きつく言ったのは今回が初めてである。当センターを利用するにあたっては特に契約書の取り交わしもしていない。・元々の圏域である施設へ移行するようで引き継ぐ予定である。
- ◎申出人への報告・返答
- ・申出人は〇市へも相談していることから「引き続き〇市へ相談してほしい」と伝えると納得された。

## ≪宿泊型自立訓練≫

ケース	10	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 入居中のタバコ(喫煙)を一切禁止された。

- ・自身は喫煙者であり、喫煙スペースで必ず吸う約束となっている。喫煙時間も決まっている。
- ・しかしルールを破って居室で喫煙してしまった。施設長から「ルールを破ってしまったので1か月間喫煙所でもタバコを吸ってはいけない」と告げられた。・自身も反省しており、「お金ももったいないのでこれを機会に辞めるつもりでいる」と伝えた。・タバコが恋しくなり、施設長へ「タバコはいつから吸えるようになりますか?」と尋ねたところ、「あなたは全く反省の色が見られないので、ここで生活している間はずっと吸えませんよ」と言われた。
- ・「1か月間タバコ禁止」と言っていたのに、注意されてから一度も吸っていないし反省もしている。こんなことはあり得るのか。苦情として貴会からの申し入れを希望。

#### 対応経過・結果

- ・入所契約の際に喫煙に関するルールを提示し、場合によっては退去になる旨も説明している。
- ・申出人を含む利用者2名が居室で喫煙していたと申し出があった。個別に自身との面談を設け、利用者1名に対しては1か月間の禁煙を告げた。本人から今後一切喫煙をしないと話してきた。申出人に対して2回「本当に完全禁煙でいいのか」と確認したところ「お金がもったいないでのそれでいい」と意思を示した。「完全禁煙」ということではなく申出人が決めたルールである。
- ◎申出人への報告・返答
- ・申出人へ相談支援専門員を交えて施設長へ再度相談してほしいと伝えると納得された。

## ■児童福祉サービス 抜粋 7件

#### ≪保育所≫

ケース	1	苦情の分類	職員の接遇	申出人	母
			<b>苹</b> 桂		

# ■主訴 ⇒ 保育士がマスクをずらして仕事をしているのでコロナ感染が不安である。

- ・自身は当該保育所に1歳のこどもを通わせている保護者。
- ・新型コロナウイルスが流行しているなか、保育所も感染予防に努めてくれていると思うが、子どもを迎えに行った時、保育士がマスクを下げて子どもを抱っこしながら保護者と話していたり、マスクをしていないなどを3回見かけたことがある。保育士は子どもと密接に関わる仕事なので、マスクをしっかり着用してくれていない姿を見てしまうと保護者として不安。他の保護者も同じ気持ちである。
- ・保育所との長い付き合いを考えると、直接は言いにくい。
- ・匿名で申し入れを希望し、保育所に対して注意喚起してほしい。

#### 対応経過·結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】

- ・園から不織布マスク1枚、厚労省から布マスク1枚で職員はマスクを2枚所持している状況で洗って使いまわしている。
- ・手作りマスクを着用するなど工夫している職員もいるが、園全体としてマスクが不足しているのが現状。職員に対してマスク着用を促しており、自身が見る限りではマスクをずらしていたり、外しながら仕事をしている者を確認していない。しかし、直接子どもと関わる仕事なので、自身から全職員に対して注意喚起とマスクの正しい着用の仕方を徹底させていきたい。
- ・園長より「改善に関する報告や文書提出は必要か」と尋ねられたが不要と回答。

#### ≪保育所≫

ケース	2	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	母親
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 園に子どもを預ける場合は念書を出してほしいと言われた。

- ・自身の息子が市内の認可保育所に通っている。新型コロナウイルスの影響で保育所は休園していた。
- ・保育園からは「6/1 より園に子どもを預ける場合は念書を出してほしい」と言った書類が配られた。
- ・念書の内容は、園でクラスターが発生しても園に責任を問わない。新型コロナウイルスに感染している疑いがあると園で判断した場合、登園を控える。など園に都合のいいような内容であった。
- ・そもそも念書を取る行為が契約違反等に触れることにならないか。園の名前を教えてもらえれば、市から園へ連絡するが連絡すると関係が悪くなるのではないか」と言われ、自身もそうなるのは嫌なので園名も自身の名前も告げなかった。
- ⇒このように園の運営方法に問題があると思われるがどこに相談すれば良いか。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 市の担当課へ連絡・回答】

- ・市のホームページの掲載内容の中に「出来る限りご家庭での保育にご協力を願いたいが、特にご家庭での保育が困難な場合は園にご相談下さい」と記載した通知文を出している。その事を貴会に伝えたのだと思われる。
- ・申出人が貴会に言ったような「念書の内容が相応しいものではない」「念書を取る行為が契約違反等に触れることにならないか」等、自身は言っていない。丁寧に回答したつもりであったが自身の伝え方がよくなかったのかもしれない。
- 今後、申出人から市に連絡があれば、保育所名を確認し、園へ対応していきたいと思う。

#### ≪保育所≫

ケース	3	苦情の分類	利用料	申出人	保護者			

#### ■主訴 ⇒ 打刻忘れで延長保育料が徴収される。

- ・複数の保護者が被害、不満を訴えており市では十分な指導をしてもらえない可能性が高いと聞き、 保護者代表として貴会に匿名で相談した。
- ・月に一度でもその打刻を忘れるとお金を徴収される。実際に延長保育をしていないにも関わらず、 延長保育料という名目である。自身や他の保護者など既に複数回徴収されている。
- ・これは問題ない行為なのか。不正請求、不当利得 民法 703 条に該当するように感じる。
- ⇒返還指導、または注意、指導をお願いしたい。今後の対応が心配なため匿名で対応してほしい。

#### 対応経過・結果

#### 【県担当課⇒事務局】

・延長保育事業は市が実施主体。県がすぐに動くと言うわけではなく、第 1 段階として、県から市に今回の相談内容を伝え、市から延長保育料の徴収について保護者から同意を得ているのか、徴収する根拠の説明を事前に説明しているのか等、園に確認してもらう流れになる。

#### 【事務局⇒申出人へ助言】

・園の回答書を確認したところ、園はご相談者様に園の見解を書面で説明していることは確認できた。 ただ、園の見解(打刻忘れを延長保育料として徴収すること)そのものが適切かどうかについては、当 会では判断出来ず、園の指導や監査の実施機関である県にご相談されるか、園の取り決め(徴収)を 遵守しなければならないのかと言った法律的な観点から、会計処理上の違法性等も含め、弁護士(無 料弁護士等)に相談していただくのも一つの方法ではないかと助言。

#### ≪放課後等デイサービス≫

ケース	4	苦情の分類	職員の接遇	申出人	母親
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 教室長の応対に問題がある。

- ・自身の娘は、週2日送迎付きで放課後等デイサービスに通所。
- ・新型コロナウイルスの影響もあって 10 月末で閉所になる通知届いた。同じグループの別の〇校への転所のご案内や手続きを希望される方は申し出てください」と一文記載があったため、転所希望を申し出た。その際に送迎が必要な旨も訪ね今まで通り送迎可能と説明された。
- ・その後、次の〇校の雰囲気も事前に見ておいた方がいいと提案もあり夫婦で見学に行ったが、対応してくれた男性教室長の対応が悪かった。応接間のようなところで話し合いが始まってから 1~2 分足らずで男性教室長より「一切送迎を行っていません。送迎が必要な方は受け入れられない」と言われた。「事業所方針に文句があるなら利用していただかなくて結構です」と捨て台詞を吐かれた。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 → 申出人へ助言】

- ・〇校と〇校の教室長同士での利用者情報等の共有が十分でなかったことから話がスムーズに進まなかったと考えられる。・事業所によって特色や受け入れ範囲が異なる為、事業所側が利用をお断りする場合もあるが、今回の〇校の教室長の言動が事実であればご家族に対する丁寧な説明が欠けているため、苦情として申し入れは可能である。
- ・相談支援専門員が付いているので、今のうちから他の事業所利用も視野に入れながら相談を持ち 掛けてみてはどうか。役所に行けば市内にある事業所一覧も提供してくれる。

#### ≪放課後等デイサービス≫

ケース	5	苦情の分類	職員の接遇	申出人	母親
			苦情内容		

#### ■主訴 ⇒ 契約前の児発管の対応に嫌な思いをした。

- ・放課後等デイサービスを併設している当該事業所を利用させたいと思い見学したい旨を連絡した。
- ・見学に行った際、児童発達支援管理責任者が対応した。利用申込書に子どもの障害名等の個人情報の詳細を記入させられ話がどんどん進められた。
- ・児発管から「〇/〇は事業所での予定が重なってしまったため、〇/〇に契約と利用開始を同日にしたい」と言われた。一応謝罪はあったものの言い訳がましいことばかり言われた。また児発管から「そんなに不信感があるなら、この話はなかったことにする」と拒否したわけでもないのに言われてしまった。対応に当該事業所を利用する気にはなれない。事業所側の都合で予定が変更となったのに、児発管の対応(発言)はおかしいと思う。 折り返しの連絡は不要。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 ⇒ 施設長へ苦情申入れ・回答】

- ・申出人は、最初の電話からかなり一方的であった。既に順番待ちがいた為「見学は順番に案内(連絡)する」と回答。「来週中に連絡する」とは言っていない。 児発管は教員の資格もあり穏やかでずっとお母さんの話を聞いている状況であった。 他の職員もその対応を聞いている。
- ・国籍等の差別をしていないのに「差別しているのか」や「自分(お母さん)が何か悪いことをしたのか」 を何度も言っていた。こちらの話を一切聞いていただけず思い込みが激しく言葉を選びながら対応し ていた。
- ・今後も対応で困ったら、貴会に相談したい。

#### ≪放課後等デイサービス≫

ケース	6	苦情の分類	利用料	申出人	父親
苦情内容					

#### ■主訴 ⇒ 事業所内で起きた事故について社長が対応してくれない。

- ・娘が、他の利用児(年齢未聴取)と本(おもちゃ)の取り合いになりその子を押し、倒された子ははずみで事業所のガラスを割った。大きなケガにはならなかった。
- ・同日中に社長から連絡があり「自社の保険を使いたくない、ガラスの弁償をしてほしい」と言われた。
- 保険会社等に確認をしていたら、請求金額は〇万円で、報告書も納得できる内容ではかった。
- ・事故当日の連絡帳には、本の取り合いが要因のように記載がされていたが、報告書には自身の娘が「瞬時に突き飛ばした」と要因となる内容の記載がなかった。
- ・市職員に言ったら、事業所から請求を取り下げてきた。市からの連絡がいったからだと思う。
- ・当該事業所から送られてきた書類には、事故発生時刻の訂正と請求書は破棄してほしいと記載されていた。・解約手続きも終わっておらず、社長と話しが出来ていないことでもやもやしている。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 → 申出人へ助言】

- 市担当課へ相談しており、市が介入したことで請求が取り下げられた可能性が高い。
- ・○/○以降、市と連絡を取っていないのであれば再度市へ相談してはどうか。
- ・相談窓口は一本化した方がよいと助言すると申出人より、「なるほど一妻と相談してみます」と納得された様子であったので対応を終えている。

#### ≪児童発達支援事業所≫

ケース	7	苦情の分類	職員の接遇	申出人	母親
<b>举信</b> 内交					

#### ■主訴 ⇒ 起きている問題に対して全く認めない。誠意ある説明と謝罪を求める。

- ・子どもを当該園に入園させたが、新型コロナウイルスがあり通園を始めたのは7月から。
- ・入園当初から園長、担任とトラブルになっており、市の担当課に1年ほど前から相談している。自身は録音・筆跡など証拠を持っており、園長・担任に話をしてもらっているが全く認めず否定。
- ・担任は逆切れし暴言を吐き、園長は担任を擁護するばかりで納得出来るような結果が得られない。
- ・入園準備をする際、詳しい説明が書かれていないプリント事態不親切だ。
- ・子どもがケガをした時、報告された状況と実際の状況が余りに違うため、説明を求めたが園長から「なんなんでしょうね」と言われただけだった。
- ⇒とにかく、自身の要望は、園は事実を認め、誠意をもって説明・謝罪をしてもらいたい。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 →市担当課に確認】

- ・申出人のことは承知している。昨年入園時から担当者が申出人の話しを聞いてきた。
- ・必要に応じて当園に対応の仕方を指導している。園の方ではかなり対応も考え取り組んでいる。 [当該園からの聞き取りから]\*その都度、謝罪は行っている。こちらの話しに聞く耳を持たない。
- ・朝の送り、夕のお迎えの時には申出人が大きな声をあげて暴言を吐く。とにかく話しを聞かない。
- ・当課から見ても、園は出来る対応はしていると思う。今後も自身が間に入って調整する予定。
- ◎申出人への報告・返答
- ・引き続き市に相談していきたいと謝辞があった。

# ■その他 抜粋3件

#### ≪行政≫

ケース	1	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					

#### ■主訴 ⇒ もう少し優しく分かりやすい説明をしてほしい。

- ・自身は、生活保護を受けている。
- ・難病があり、自身で調べたところ、他県に自身の難病の専門の病院があることを知り、「市へ転居したい」と担当のケースワーカーへ相談したところ、良く思わないのか「生活保護が切れてもう一度入り直すことになる」と言われた。上司へ相談すると、「場合によっては引っ越しの費用は出ると思う」と言われたので、先ほど連絡したところ「引っ越しの費用は出ない。引っ越すなら勝手にやって」と言われた。いつも対応が事務的で担当のワーカーなら支援者とは密にもう少し優しく接してもいいのではないか。 ⇒貴会から、申入れしてほしい。折り返しの連絡は不要。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局→市役所 査察指導員より回答】

- 申出人から他県市へ越したい旨の連絡があった。
- ・先ずは主治医へ相談するようにと回答し、主治医の意見や判断次第であると伝えた。
- ・引っ越しをせずに市の病院に通院が可能であれば、医療券や交通費を出せるか等検討する。
- ・主治医から引っ越した方がよいとの意見(主治医意見書)が出れば、検討の余地もある。
- ・申出人は、精神疾患もあり、そのように捉えてしまった可能性がある。

#### ≪社会福祉協議会≫

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
-----	---	-------	-------	-----	----

#### 苦情内容

#### ■主訴 ⇒ 教育支援資金申請のことで、職員が怒って対応してくれない。

- ・娘が高校入学のための資金を社会福祉協議会で教育支援資金を借りるために手続きをしているが、担当者が怒って全く対応してくれない。
- ・原因は、担当者に「自身に何度も連絡を入れたが出てくれないんですね」と言われたが、自身の電話には全く着信履歴がなく電話に出ようがないと訴えたら、担当者が怒り怒鳴ってそれ以上対応してくれない。娘の合格発表があり合格した為、入学資金の用意が必要なのに対応してくれない。
- ・『電話をしたと言うが履歴がなかった』『怒って対応してくれない』そのことばかり何度も言っている。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局 → 社会福祉協議会 事務局に確認】

- 全く怒って怒鳴った事実はない。
- ・申出人は母子家庭で、生活保護受給者であるが現在受給停止となっている。
- ・2月の始めに娘が私立高校を受験すると言うことで、手続きを始めたが申出人自身で書類の作成が 難しく、社協としても出来る限りサポートしながら進めていた。
- ・申出人は自身の都合が悪くなると逆切れしたり、子どもを使って申請を進めようとする。
- ・合格の事実が証明されなければ貸付は出来ないと言う見解のため、合格証書を提出してもらえば、 対応することとしている。

## ≪社会福祉協議会≫

ケース	3	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					

#### ■主訴 ⇒ 財産管理をしてもらっているが、足りないお金を出してもらえない。

- 自身は前から社会福祉協議会でお金の管理をしてもらっている。
- ・以前までは生活保護を受給していたが現在は生活保護を受けていない。
- ・自身としては働き始め、だいぶお金の管理も出来てきており、足りないお金を出してもらえないのは 不便なので、社会福祉協議会との契約自体を解約したいと思った。
- ・今朝、契約解除したい旨を電話したら「コロナ禍なので、緊急事態宣言が解除されてから話し合いま しょう」と言われただけで、足りないお金のことについての話はなかった。
- アパートの契約更新料や家賃を払ってしまい既に〇〇円が足りずに困っている。
- ⇒足りないお金を早く出してほしい。説明をきちんとしてほしい。貴会から申入れしてほしい。

#### 対応経過・結果

#### 【事務局→社会福祉協議会 事務局に確認】

- ・申出人は、衝動的に物を買い、返済が滞る等金銭管理ができず当事業の契約に至っている。
- ・申出人は障害者雇用枠にて一般就労。担当の相談支援専門員もおり、相談支援専門員とも協議しながら、自己管理に移行できるかを見極めているところ。
- ・社会福祉協議会で管理している申出人の通帳とは別に申出人には通帳とキャッシュカードを渡し、 そこに毎月の生活費〇〇万円を入れ、その中で申出人が 1 か月間やりくりできるかを試している。
- ◎申出人への報告・返答
- ・申出人から直接担当に相談してほしいと回答すると納得された。

# 令和2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2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 220 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)

## 令和2年度 福祉サービス苦情解決体制アンケート

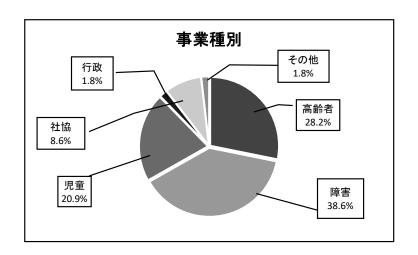
#### 集計数 220か所

#### ※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。

#### 〇事業種別(複数回答)

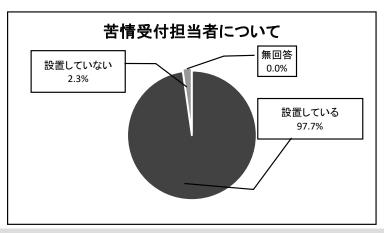
高齢者 障害	62
障害	85
児童	46
行政	4
社協	19
その他	4
<u></u>	0
合計	220



#### 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。

#### (1)苦情受付担当者について

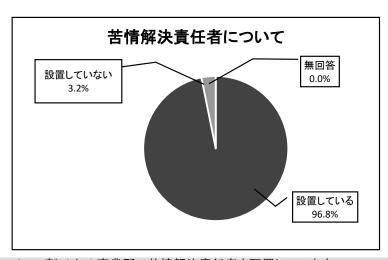
設置している	215
設置していない	5
無回答	0
合計	220



★ 9割以上の事業所で苦情受付担当者を配置しています。

#### (2) 苦情解決責任者について

設置している	213
設置していない	7
無回答	0
合計	220



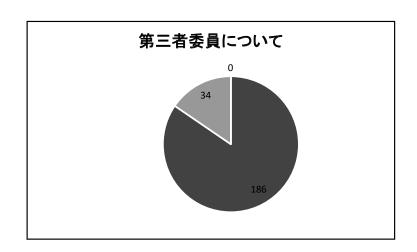
★ 9割以上の事業所で苦情解決責任者を配置しています。

(3)第三者委員について

(3) 第二百安貝にづいて			
設置している	186		
設置していない	34		
無回答	0		
合計	220		

#### ●主な役職等

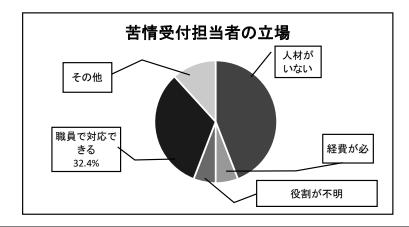
- 1 民生委員
- 2 弁護士
- 3 学識経験者
- 4 人権擁護委員
- 5 監事
- 6 理事・役員
- 7 評議員
- 8 医師
- 9 オンブズマン
- 10 調停委員
- 11 他法人理事



・理事・役員等や他法人理事あるいは監事の役職についても第三者委員としての選任は身内感が感じられることから、中立・公正な立場の第三者委員として適切とは言えません。中立・公正性の確保のため複数であることが望ましいとされています。また事業所の規模やサービス内容に応じて、男女のバランスや人数などの配慮が好ましい。

# 〇未設置理由

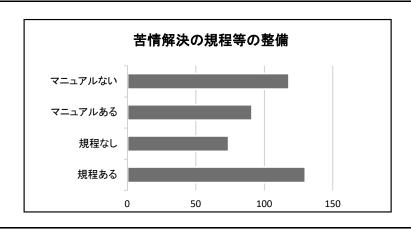
人材がいない	15
経費が必要	2
役割が不明	2
職員で対応できる	11
その他	4
合計	34



・第三者委員は、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に設置するものです。法令上義務規定ではありませんが、より利用者の立場に立ったサービス提供を目指す事業者としては、第三者委員を設置することが望まれます。

#### 問2 苦情解決の規定や、対応マニュアルの有無をお知らせください。

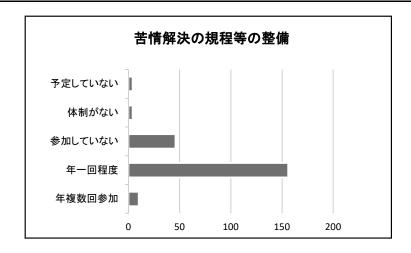
規程ある	130
規程なし	74
マニュアルある	91
マニュアルない	118



・必ずしも規程やマニュアルに基づき、苦情解決の取り組みを進めなければならないものではないが、職員に「苦情を受け付けた際どのように対応するのか」「どのような流れで解決していくのか」といった苦情解決への共通認識を持ってもらうためにも、規程やマニュアルといった形に整理することが望まれる。

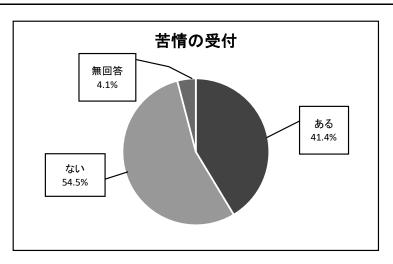
#### 問3 苦情解決の体制整備として、研修会・研究会・勉強会等の参加についてお知らせください。

年複数回参加	10
年一回程度	156
参加していない	46
体制がない	4
予定していない	4



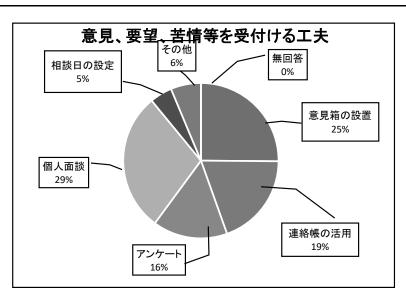
#### 問4 昨年度(令和元年度)の苦情相談受付件数をお知らせください。

ある	91
ない	120
無回答	9
合計	220



#### 問5 苦情(意見・要望)等を受け付けるためにどのような工夫をしていますか?

意見箱の設置	92
連絡帳の活用	71
アンケート	57
個人面談	106
相談日の設定	17
その他	23
無回答	0
合計	343

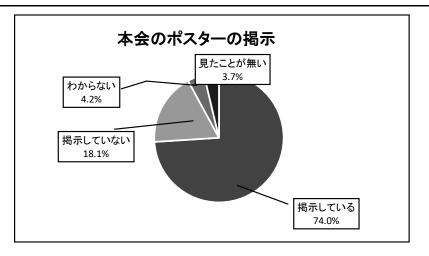


・投書箱への投書は、職員が直接開封するため、ためらう利用者等もいることが予想されます。開封するのを第三者委員に限定する、第三者委員宛の相談や意見箱を設置する、といった対応も一つの工夫と言えます。

#### 問6 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?

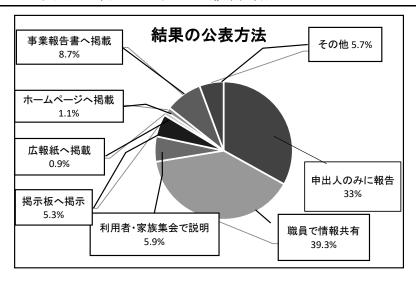
掲示している	159
掲示していない	39
わからない	9
見たことが無い	8
合計	215

・ポスターの様式は、県社協内 運営適正化委員会のホーム ページからダウンロードできます のでご活用ください。



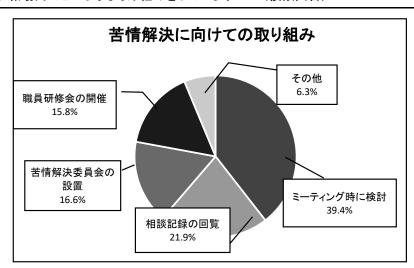
#### 問7 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表していますか? (複数回答)

申出人のみに報告	145
職員で情報共有	172
利用者・家族集会で説明	26
掲示板へ掲示	23
広報紙へ掲載	4
ホームページへ掲載	5
事業報告書へ掲載	38
その他	25
合計	438



#### 問8 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	157
相談記録の回覧	87
苦情解決委員会の設置	66
職員研修会の開催	63
その他	25
無回答	0
合計	398



・苦情対応を記録することは、事業者が苦情にどのように対応したかを後日証明するものであり利用者と事業者を守る役割を果たす重要なものです。

また、事業所内のサービスの改善、向上のための貴重な情報であり苦情再発の防止につながります。

提出先:千葉県運	営適正化委員会事務局	FAX:0	43-246-0	298 / メ	ール:support@	chibakenshakyo.com
福祉サービスに	関する苦情解決	アンケート	·調査票【令和	ロ2年度】	<u>調査実施機</u>	<u>関:千葉県運営適正化委員会</u>
〇本アンケートは事業者段 るものです。	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
〇研修会の参加申込みに!	当たり、別紙①「参加申込1	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。		
〇研修会に参加されない場	合でも、大変お手数ですが	が、本アンケート	調査のみご協力をお	願いいたします。		
法人•事業所名(行政	の場合は市町村名)					
事業種別:	①高齢者 ②障害(身体	本・知的・精神)	③児童(保育所・障	害児 ) ④その他	( ) <b>⑤</b> 行	T政 ⑥社協
記入者名:			連絡先(電話番	号):		
Q1 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。 ※ 役職名は「主	任」「施設長」等を証	!入してください	
(1) 苦情受付担当者 ⇒	→ ①設置している ⇒ 🦠	受付担当者の役	设職名(	) ②設置	していない	
(2) 苦情解決責任者 =	→ ①設置している ⇒ 角	解決責任者の役	设職名(	) ②設置	していない	
(3) 第三者委員 ⇒ (	〕設置している(	名)⇒ 第三者	皆委員の役職名(	)	_ <u>②設置していた</u>	<b>III</b> ⇒(4) <u>~</u>
(4) 第三者委員未設置理	里由 ① 適当な人材がし	いない ②第三	E者委員に係る経費	が必要なため ③	第三者委員の	役割が不明確なため
	④ 職員で十分対応	できるため	⑤その他(			)
Q2 苦情解決の規定や、	対応マニュアルの有無	をお知らせくだ	さい。			
①規定はある ②規定	定はない ③マニュアノ	レがある ④マ	アニュアルはない			
Q3 苦情解決の体制整例	備として、研修会・研究会	会・勉強会等の:	参加についてお知ら	っせください。		
①年に複数回参加して	ハる ②年一回程度参	加している	③参加していない	④参加できる体	制がない (5 <sup>-3</sup>	ラ定していない
Q4 昨年度(令和元年度	(1) の苦情相談受付件数	をお知らせくだ	さい。 ※ 2019年	度の総数		
①相談実績がある⇒(	件) ②相談	実績がない	3苦情相談を受付	けていなかった		
Q5 苦情(意見·要望)等	を受け付けるためにどの	のような工夫を	していますか? ※	複数選択可		
①意見箱の設置 ②連	終帳の活用 ③アンケート <i>の</i>	実施 ④個人	面談の実施 ⑤相談	毎の設定 ⑥その	O他(	)
Q6 本会作成の苦情解	<b>快ポスターを館内で掲示</b>	していますか?	?			
   ①掲示している   ②掲	引示していない ③わか	いらない ④見	たことがない ⑤‡	曷示しているポスタ	ターが古い	
Q7 苦情受付の状況やf	解決結果はどのような形	で公表している	<b>ますか? ※複数選</b>	択可		
	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・					
	シホームペーシ へ掲載					)
Q8 円滑な苦情解決に					,	,
_			_			<b>\</b>
①ミーティング 時に検討	②相談記録の回覧 ③	) 舌情解决委員	会の設直 ④戦員6	<b>讲修会の開催 (5</b>	その他(	)
Q9 受け付けた苦情のう	iち、1ケースについてそ □	の概要等をご	記入ください。 ⇒	【 令和2年度の	)ケース(前年度	分でも可)】
◎概要・主訴						
◎対応状況·結果						
◎苦情から学んだ点						
◎対応に苦慮した点						
	 いては、結果を集計の_  祉協議会のホームペー					

【別紙2】

## 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452号社援第1352号老 発 第514号児 発 第575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、弁護士など

#### 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

#### 〇 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]

		T	1	1	
	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	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		
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 を有する者である委員	
4	みやま しゅうじ <b>宮間 秀二</b>	(一般社団法人) 千葉県社会福祉士会	社会福祉士	で付り 句白 じめ句安貝	
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	ア 公益を代表する者	
6	<sup>すずき とおる</sup> 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	<sup>はなみつ かずひさ</sup> 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験	
9	たきしま れいこ <b>瀧島 玲子</b>	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	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	
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	□栗の対象名を又振りる団体で  代表する者 	
11	しょうだ たかゆき <b>正田 貴之</b>	(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験	
12	こばやし つとむ <b>小林 勉</b>	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)	を有する者である委員 ウ 福祉サービスの提供者を	
13	<sup>すずき まちこ</sup> 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	監事	代表する者	
14	sがの しょういち <b>②小賀野 晶一</b>	中央大学	法学部 教授		
15	<sub>なかむら</sub> こうへい 中村 恒平	千葉県弁護士会	副会長弁護士	2. 法律に関し学識経験を有	
16	<sup>ひぐち たかゆき</sup> 樋口 貴之	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	する者である委員	
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	はやし ひであき <b>林 偉明</b>	(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:令和2年7月27日~令和4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]

<b>주</b> 무스	部会	N-	пъ	##P# TBP#	【◎.叩云衣 ○.刪叩云衣】
委員会	区分	No.	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等
		1	めぐる ょしぁき	千葉県社会福祉士会	社会福祉士
		2	おまた たけし 外 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
	運	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
	営	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	監視	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	部	7	<sub>すずき まちこ</sub> 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	監事 (障害福祉サービス事業所ベルサポ)
	会	8	ゕゕ゙ゕ しょういち	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	はゃし ひでぁき 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	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	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
井上牧子		3	みゃま しゅうじ宮 間 秀二	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	すずきとおる 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
		7	なかむら こうへい	千葉県弁護士会	副会長 弁護士(本千葉総合法律事務所)
		8	ぃのぅ 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:令和2年7月27日~令和4年7月26日)

# 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や 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貰ったり、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 一定期間後の報告

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

## ○ 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3年度

https://www.fukushihoken.co.jp

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



#### 保険金額・年間保険料(1名あたり)

保険金の種類		プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン	
	死亡保険金		1,040万円		
	後遺障害保険金		1,040万円(限度額)		
	入院保険金日額		6,500円		
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)			<b>5億円</b> (限度額)		
年間保険料			350円	500円	

商品パンフレットは **コチラ** 



( ふくしの保険 ホームページ

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!

## 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!

● 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〉損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL:03(3349)5137

受付時間:平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

## 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。)

●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。

令和3年度

福祉施設の事故・紛争円満解決のために

 $\stackrel{"}{>}$  ホームページでも内容を紹介しています  $\stackrel{"}{>}$  https://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。

施設業務の補償(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、サイバー保険、 動産総合保险 費田・利益保険) 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			
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			
お見舞い等の	被害者対応費用 (1名につき)	1事故10 <sub>万円限度</sub>	1事故10万円限度			
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			

		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
	見舞費		【見舞費用加算】

基本補償(A型) | 補償 保険料 (B型

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 ● オプション2
- ●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
- ❸ 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(普通傷害保険)

● 入所型施設利用者の 傷害事故補償

❷ 個人情報漏えい対応補償

- ② 通所型施設利用者の 傷害事故補償
- 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-●、2の 傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償



(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- 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
- ② 施設職員の傷害事故補償
- ❸ 施設職員の感染症罹患事故補償 (新型コロナウイルス感染症も補償の対象となります。)
- ② 雇用慣行賠償補償



## 社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 ▶保険金額 Aタイプ Bタイプ Cタイフ 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。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〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課 TEL: 03(3349)5137

受付時間:平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

## 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。)





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