

令和6年度

福祉サービスに関する 苦情解決事業資料集

- 令和6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
- 苦情解決体制調査結果
- 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》

＜社会福祉法に基づく苦情解決の仕組み＞

社会福祉事業の 経営者による苦情 の解決	根拠法 社会福祉法第 82 条 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。
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とする。
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。

＜福祉サービス事業所における苦情解決の仕組み＞

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、苦情解決責任者及び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について記録する
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条の規定に基づき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、事務局員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。福祉サービス利用援助事業は、高齢者や障害者の方々が、福祉サービスの利用に関する支援や財産管理等のサービスを通じて、地域において自立した生活を送ることができるように支援する事業であり、その役割はますます重要になってきています。

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・相談を行い、指示を受けながら、相談者への助言や、事業者に対する事実確認、助言、申し入れ、当事者同士の話し合いの調整、知事通知等を通じて苦情解決を進めています。

本委員会では、福祉サービス事業所を対象とした苦情解決研修会の開催や、福祉サービス事業所を訪問し意見交換等を行う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に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。

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

令和7年3月

千葉県運営適正化委員会委員長 小賀野 晶一

目 次

1	令和6年度千葉県運営適正化委員会事業報告	1
2	苦情相談対応事例	12
○	高齡福祉サービス	14
○	障害福祉サービス	18
○	児童福祉サービス	24
○	その他の福祉サービス等	29
3	苦情解決体制調査結果	30
4	参考資料	54
○	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）	55
○	福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱	60
○	千葉県運営適正化委員会設置規程	64
○	千葉県運営適正化委員会委員名簿	66

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も掲載しています。

※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」



ホームページ
二次元コード

◆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実績や課題等を協議するため、全体会を会議にて開催。

期 日	主 な 内 容
令和 6 年 7 月 31 日(水)	■第 1 回 全体会 【ハイブリッド開催】(委員 16 名) (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及び部会長・副部会長の選任について (3) 令和 5 年度千葉県運営適正化委員会事業報告について (4) 令和 6 年度千葉県運営適正化委員会事業計画について
令和 7 年 3 月 13 日(木)	■第 2 回 全体会 【ハイブリッド開催】(委員 16 名) (1) 令和 6 年度事業報告(案)について (2) 令和 7 年度事業計画(案)について (3) 令和 7 年度事業予定表(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 6 年 4 月 18 日(木)	■第 1 回苦情解決部会(委員 6 名)【オンラインでの参加 1 名】 ・新規苦情相談等について(苦情 18 件、その他 23 件) ・巡回サポート事業について ・虐待等の事案にかかる対応について (県・市町村への注意喚起のため県へ文書提出)
5 月 22 日(水)	■第 2 回苦情解決部会(委員 5 名)【オンラインでの参加 1 名】 ・新規苦情相談等について(苦情 15 件、その他 36 件) ・継続ケースの経過、結果について(1 件)
6 月 20 日(木)	■第 3 回苦情解決部会(委員 7 名)【オンラインでの参加 1 名】 ・新規苦情相談等について(苦情 36 件、その他 20 件) ・継続ケースの経過、結果について(2 件)

7月18日(木)	<p>■第4回苦情解決部会(委員7名)【オンラインでの参加1名】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規苦情相談等について(苦情27件、その他22件) ・継続ケースの経過、結果について(2件) ・巡回サポート事業について
8月23日(金)	<p>■第5回苦情解決部会(委員6名)【オンラインでの参加1名】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規苦情相談等について(苦情28件、その他29件) ・継続ケースの経過、結果について(4件)
9月19日(木)	<p>■第6回苦情解決部会(委員7名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規苦情相談等について(苦情18件、その他35件) ・継続ケースの経過、結果について(1件) ・巡回サポート事業について
10月17日(木)	<p>■第7回苦情解決部会(委員7名)【オンラインでの参加1名】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規苦情相談等について(苦情16件、その他38件) ・継続ケースの経過、結果について(3件) ・行政の文書について(県担当課へ情報提供のため文書提出) ・巡回サポート事業について
11月21日(木)	<p>■第8回苦情解決部会(委員7名)【オンラインでの参加1名】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規苦情相談等について(苦情22件、その他24件) ・継続ケースの経過、結果について(5件) ・行政への文書について ・巡回サポートについて
12月19日(木)	<p>■第9回苦情解決部会(委員7名)【オンラインでの参加1名】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規苦情相談等について(苦情19件、その他25件) ・継続ケースの経過、結果について(3件) ・行政への文書について ・巡回サポート事業について ・令和7年度の苦情解決部会開催予定について
令和7年 1月16日(木)	<p>■第10回苦情解決部会(委員6名)【オンラインでの参加1名】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規苦情相談等について(苦情21件、その他26件) ・継続ケースの経過、結果について(4件)
2月20日(木)	<p>■第11回苦情解決部会(委員7名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規苦情相談等について(苦情18件、その他36件) ・継続ケースの経過、結果について(6件)

3月26日(水)	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回サポート事業の報告 ■第12回苦情解決部会(委員5名) 【オンラインでの参加1名】 ・新規苦情相談等について ・継続ケースの経過、結果について ・巡回サポート事業について報告
----------	--

(2) 苦情受付状況

① 受付状況と解決結果

苦情受付及び相談受付総件数 (ア+イ)	苦情として受理した件数 (ア)	苦情解決の結果(アの内訳)									その他利用者・家族等からの苦情以外の 相談件数(イ)
		苦情申出人への相談助言、当事者間の話し合い推奨等による解決(28件)				苦情申出人(利用者等)と事業者間の調整等による解決(243件)					
		①相談助言	②当事者間の話し合い解決の推奨	③専門機関・関係機関への紹介・伝達	④その他	⑤事情調査	⑥助言・申し入れ	⑦当事者間の話し合いの調整	⑧あっせん(書面)	⑨県知事通知	
625	271	0	1	26	1	1	242	0	0	0	354

※苦情以外の相談件数(イ)にポスター等の対応56件含む

(注) 苦情解決の結果に関する分類は以下のとおり

①相談助言	申出人への助言で解決に至ったもの
②当事者間の話し合い解決の推奨	申出人に対し当事者(利用者と事業所)間の話し合いによる解決を推奨したもの
③専門機関・関係機関への紹介・伝達	他の専門機関を紹介し、希望に応じて当該機関への伝達を行ったもの
④その他	相談段階で申出人の意向が確認できずに終了に至ったものないしは苦情申し出の取り下げに至ったもの
⑤事情調査	委員会・事務局による事情調査(照会含む)を行ったもの
⑥助言・申し入れ	事業者に改善の申し入れや提案を行ったもの
⑦当事者間の話し合いの調整	事業者・利用者間の話し合いの実施に向け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
⑨県知事通知	利用者への著しい不当なサービスが行われ委員会の介入にもかかわらず、事業者として修正がなく県知事通知を行ったもの

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 福祉サー ビス等	合計	%
① 職員の接遇	9	84	15	7	115	42.4%
② サービスの質や量	16	27	16	1	60	22.1%
③ 説明・情報提供	3	20	5	2	30	11.1%
④ 利用料	4	8	2	1	15	5.5%
⑤ 被害・損害	1	2	4	0	7	2.6%
⑥ 権利侵害	5	16	3	0	24	8.9%
⑦ その他	2	12	5	1	20	7.4%
合 計	40	169	50	12	271	100.0%
割 合	14.8%	62.4%	18.4%	4.4%	100.0%	

(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開催（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6年 5月30日(木)	<p>■第1回運営監視部会(委員9名) 【ハイブリッド開催】</p> <p>(1) 令和5年度福祉サービス利用援助事業に係る事業報告・課題等について ①千葉県後見支援センター ②千葉市成年後見支援センター</p> <p>(2) 令和5年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査(現地調査) 指摘事項に対する改善報告書について</p> <p>(3) 令和6年度現地調査の実施について ①現地調査の日程調整(案)について</p>
7月11日(木)	<p>■第2回運営監視部会(委員9名) 【オンライン開催】</p> <p>(1) 令和6年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査(現地調査)に係る書面調査の結果について ① 千葉市社協 ②長南町社協 ③睦沢町社協 ④一宮町社協 ⑤ 鋸南町社協</p> <p>(2) 令和6年度現地調査に係る部会委員の担当社協(未確定社協分)の調整について</p>
9月26日(木)	<p>■第3回運営監視部会(委員11名) 【ハイブリッド開催】</p> <p>(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長南町社協 ③睦沢町社協 ④一宮町社協 ⑤ 鋸南町社協</p> <p>(2) 令和6年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査(現地調査)に係る書面調査の結果について ① 長生村社協 ②白子町社協 ③香取市社協 ④御宿町社協 ⑤ 勝浦市社協</p>
11月28日(木)	<p>■第4回運営監視部会(委員10名) 【ハイブリッド開催】</p> <p>(1) 令和6年度福祉サービス利用援助事業実施状況調査(現地調査) 指摘事項に対する改善報告書について</p> <p>(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長生村社協 ②白子町社協 ③香取市社協 ④御宿町社協</p> <p>(3) 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 船橋市社協 ②芝山町社協 ③鴨川市社協 ④野田市社協</p>

令和7年 1月30日(木)	<ul style="list-style-type: none"> ⑤ 横芝光町社協 ⑥長柄町社協 ⑦南房総市社協 ⑧佐倉市社協 ⑨ 館山市社協
	<p>■第5回運営監視部会(委員10名) 【ハイブリッド開催】</p> <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 勝浦市社協 ②船橋市社協 ③芝山町社協 ④鴨川市社協 ⑤ 野田市社協 ⑥横芝光町社協 ⑦長柄町社協 <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 東金市社協 ②千葉県社協
3月13日(木)	<p>■第6回運営監視部会(委員11名) 【ハイブリッド開催】</p> <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 南房総市社協 ②佐倉市社協 ③館山市社協 ④ 東金市社協 ⑤千葉県社協 <p>(2)令和6年度現地調査の実施結果について</p> <p>(3)令和7年度の現地調査について</p>

(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	調査対象件数			抽出調査件数
				契約	解約	合計	
1	令和6年	7月23日	千葉市社協	246	95	341	10
2		8月7日	長南町社協	5	5	10	6
3		8月28日	睦沢町社協	6	11	17	6
4		8月29日	一宮町社協	3	4	7	6
5		9月3日	鋸南町社協	6	9	15	6
6		10月3日	長生村社協	3	5	8	5
7		10月8日	白子町社協	9	8	17	5
8		10月29日	香取市社協	36	15	51	6
9		10月31日	御宿町社協	2	2	4	4
10		11月26日	勝浦市社協	4	1	5	5
11		12月4日	船橋市社協	109	59	168	7
12		12月10日	芝山町社協	8	0	8	6

13		12月16日	鴨川市社協	96	49	145	6
14		12月18日	野田市社協	107	50	157	8
15		12月23日	横芝光町社協	10	8	18	7
16	令和7年	1月17日	長柄町社協	5	0	5	5
17		1月22日	南房総市社協	38	3	41	6
18		1月24日	佐倉市社協	97	32	129	8
19		1月28日	館山市社協	71	35	106	6
20		2月6日	東金市社協	27	14	41	7
21		2月21日	千葉県社協	-	-	-	-
合 計			21社協	888	405	1,293	125

(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6年 7月23日	千葉市社協	18
2	8月28日	睦沢町社協	1
3	10月29日	香取市社協	6
4	12月4日	船橋市社協	6
5	12月10日	芝山町社協	1
6	12月16日	鴨川市社協	5
7	12月18日	野田市社協	6
8	12月23日	横芝光町社協	6
9	令和7年 1月22日	南房総市社協	7
10	1月24日	佐倉市社協	8
11	1月28日	館山市社協	25
12	2月6日	東金市社協	10
合 計		12社協	99

(4) 千葉県社協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協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、

リー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	配布時期等
ホームページ広報	県民・事業所等	通年
苦情解決制度に係るリーフレットの配布	行政、社協、 社会福祉法人・事業所、 地域包括支援センター等	研修会受講者希望者等へ適宜配布
苦情解決制度に係るポスターの配布(A3・B3サイズ)	社会福祉施設・事業所等	随時配布

5 苦情解決事業に関する研修会の開催

① 福祉サービス苦情解決研修会

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オンデマンド配信及びオンライン研修で計3回開催した。

【基礎編】

配信期間	申込者数	講 義 内 容
令和6年 10月7日(月) ～10月31日(木)	259名	【講義】 「福祉サービスにおける苦情解決の意義と目的、仕組みづくりについて」 講師 元 立教大学 コミュニティ福祉学部 教授 全国社会福祉協議会福祉サービスの質向上委員会 副委員長 平野 方紹 氏
令和6年 11月5日(火) ～11月29日(金)	325名	【講義】 「クレームを信頼に変えるための対処法 ～出さない、大きくしない、繰り返さない～」 講師 コミュニケーションサポートオフィス 喜山 志津香 氏

【応用編】

期日・会場	参加者数	講義内容
令和6年 12月25日(水)	206名	<p>テーマ 「福祉サービスにおける苦情解決体制について ～事例を通じてより良い仕組みづくりを考える～」</p> <p>【講義】 「福祉サービスにおける苦情解決体制について」</p> <p>講師 早稲田大学 人間科学学術院 教授 岩崎 香 氏</p> <p>【実践報告】 コーディネーター 岩崎 香 氏</p> <p>① 高齢者分野 ・社会福祉法人愛の会 特別養護老人ホーム 松戸陽だまり館 施設長 小田部 篤司 氏</p> <p>② 障害者分野 ・株式会社モナミ 代表取締役 金沢 利彦 氏</p> <p>③ 児童分野 ・社会福祉法人千草会 北の杜保育園 園長 宮尾 京子 氏</p>

② カスタマーハラスメント対応研修

近年、事業所での苦情対応において、利用者・家族等からの過剰な要求や理不尽な要望を受けるなど、カスタマーハラスメントと思われるケースの相談が増加傾向にある。

福祉サービスにおいては、対応を中止することが利用者の生活困難に直結することから、ハラスメントに対して明確な線引きを行うことが難しく判断や対応に困る場合がある。

カスタマーハラスメントについての知識を学び、組織や職員を守るため、組織全体での対応を考える一助となることを目的としてオンデマンド配信により開催した。

配信期間	申込事業所数	講義内容
令和7年 1月27日(月) ～2月28日(金)	153か所 (視聴回数544回)	<p>【講義】 「福祉現場におけるカスタマーハラスメント 対応について」</p> <p>講師 日本社会事業大学大学院 福祉マネジメント研究科(専門職大学院) 教授 曾根 直樹 氏</p>

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行った。

訪問日	施設・事業所名	施設種別	所在地
令和7年 2月7日(金)	(福)陽光会 東松戸ヒルズ	特別養護 老人ホーム	松戸市
2月19日(水)	(福)光明会 明朗ワークス	就労継続支援 B型	八街市
2月25日(火)	(福)ききょう会 吉沢学園	障害者 支援施設	市原市

7 調査研究事業の実施

① 苦情解決事業資料集

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・関係機関へ配布した。

作成・配布物	主な配布先	作成部数
令和6年度福祉サービスに関する苦情解決事業資料集	行政、社会福祉法人等	250部

② 苦情解決体制調査

事業所種別・苦情受付担当者及び苦情解決責任者の体制・第三者委員の設置・苦情受付件数の実績、県内の福祉サービスにおける苦情対応の取組状況について苦情解決体制調査を実施した。集計結果についてはホームページ上に掲載し、公表した。

調査方法	郵送により、依頼文を発送しインターネット（Google フォーム）上の回答及びメール・FAXで回答を回収した
調査期間	令和6年7月9日～8月31日
調査対象	県内福祉サービス事業所及び行政機関等（3,106か所）
有効回答数	1,549か所（回収率49.8%）
回答方法	・Google フォーム回答数 1,519か所 98% ・メール回答数 30か所 2%

8 各団体等への事業説明

運営適正化委員会事業に関する理解と連携を推進するため、県内の関係団体の研修会等にて事業説明を行った。

期 日	会 場	研修等名 ※()は出席人数
令和7年 2月27日(木)	千葉県社会福祉センター3階研修室D	千葉県放課後等デイサービス協議会研修会 (25名)

令和7年 3月25日(火)	千葉県社会福祉センタ ー3階小会議室2	千葉県手をつなぐ育成会理事会 (10名)
------------------	------------------------	-------------------------

9 諸会議等への参加状況

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・研修会に委員・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6年 7月3日(水)	全国社会福祉協議会 第3～5会議室	運営適正化委員会事業研究協議会 (1名)
10月18日(金)	飯田橋セントラルプラザ (当番県：埼玉県)	関東甲信越静ブロック 運営適正化委員会委員長・相談員連絡会 (1名)
10月31日(木) ～ 11月1日(金)	全国社会福祉協議会 第3～5会議室	運営適正化委員会相談員研修会 (1名)

10 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6年 7月2日(火)	(1) 委員長、副委員長の選任について (2) 千葉県運営適正化委員会委員候補者に係る審議について (3) 令和5年度運営適正化委員会事業報告について	千葉県社会福祉セン ター3階研修室D
令和7年 3月21日(金)	(1) 千葉県運営適正化委員会委員の欠員に伴う 後任者の選考について	書面開催

(2) 選考委員会委員欠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6年 6月28日 ～7月11日	選考委員候補者氏名、性別、年齢、 選考の理由、選考の区分	市町村行政掲示板 市町村社協掲示板 千葉県社会福祉センター掲示板 千葉県社協ホームページ

令和6年度 苦情相談対応事例

【事例の掲載にあたって】

令和6年度、千葉県運営適正化委員会が相談対応を行った全626件のうち苦情相談は271件でした（その他の相談は355件）。

本事例は、「高齢」「障害」「児童」「その他の福祉サービス等」に分類した中から32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。

令和6年度 苦情相談対応事例（抜粋32件／苦情271件）

高齢福祉サービス(8ケース)		
No.	施設種別	苦情の分類
1	老人福祉センター	サービスの質や量
2	居宅介護支援事業所	職員の接遇
3	特別養護老人ホーム	サービスの質や量
4	特別養護老人ホーム	サービスの質や量
5	特別養護老人ホーム	権利侵害
6	小規模多機能型居宅介護	サービスの質や量
7	認知症対応型共同生活介護	利用料
8	軽費老人ホーム(ケアハウス)	サービスの質や量

児童福祉サービス(10ケース)		
No.	施設種別	苦情の分類
1	保育所	サービスの質や量
2	保育所	サービスの質や量
3	保育所	権利侵害
4	放課後等デイサービス	サービスの質や量
5	放課後等デイサービス	サービスの質や量
6	児童発達支援	説明・情報提供
7	児童発達支援	サービスの質や量
8	児童発達支援	被害・損害
9	障害児入所施設	サービスの質や量
10	母子生活支援施設	利用料

障害福祉サービス(12ケース)		
No.	施設種別	苦情の分類
1	共同生活援助	職員の接遇
2	共同生活援助	サービスの質や量
3	共同生活援助	サービスの質や量
4	就労移行支援	職員の接遇
5	就労継続支援A型	職員の接遇
6	就労継続支援A型	説明・情報提供
7	就労継続支援B型	サービスの質や量
8	就労継続支援B型	サービスの質や量
9	相談支援事業所	サービスの質や量
10	同行援護	職員の接遇
11	居宅介護	職員の接遇
12	補装具製作施設	職員の接遇

その他の福祉サービス等(2ケース)		
No.	施設種別	苦情の分類
1	宿所提供施設	サービスの質や量
2	社会福祉協議会	職員の接遇

令和6年度 苦情相談対応事例 (抜粋32件/苦情271件)

■ 高齢福祉サービス 抜粋 8件

《老人福祉センター》

ケース	1	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	義妹
苦情内容					
主訴 施設利用を断られた。					
<ul style="list-style-type: none"> ・先日、義姉が、老人福祉センターから「利用するな、帰れ」と言われ、自身の家に「すぐ義姉を受け取りに来い」と連絡があった。理由を確認すると「自立していないから」というが、利用規約には65歳以上としか書いていない。来る人を選別するのは、よくないのではないか。 ・義姉は歩行器を利用し、送迎バスは運転手に歩行器をたたんでもらっている。 ・当該施設は市から委託されて運営しているので、市に言ってほしい。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 市高齢者支援課へ確認・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この件は市でも把握している。当該施設は、50年以上前の建物でバリアフリーになっていないため、足腰がある程度元気な方用の施設となっている。段差も多く、申出人の義姉はカートで施設内を動き回るが、大変危険である。また、館内に「おむつ利用の方の入浴はご遠慮ください」と貼ってあるが、申出人の義姉はリハビリパンツ利用であるが入浴している。それらの点から、他の利用者から苦情が出てきている。 ・浴槽も深いため、腰が90度近く曲がっている申出人の義姉は、浴槽内に立つことは難しいと思われる。人員配置的にも、おぼれてもすぐ助けられる人が近くに少ない。 ・申出人同行であれば、施設利用は問題ない。土日もやっているの、一度施設を見に来て現状を把握してもらいたいと伝えてほしい。 <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市に確認していただきありがとうございましたとの謝辞があり、対応を終えた。 					

《居宅介護支援事業所》

ケース	2	苦情の分類	職員の接遇	申出人	嫁
苦情内容					
主訴 ケアマネの言うことが二転三転し、信用できない。					
<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネが、当初約束していたことを怠り、言い訳もその場限りのものであるためこちらがひどく迷惑をこうむる。ろくに調べもせずに回答するからいつも話が二転三転する。 ・ショートステイの空きがないと言ったり、空いたら入れると言ったり、調べる前に回答を出してくる。 ・自身から当該事業所に伝え、ケアマネを変更することに納得していただき、新たなケアマネを探すことで同意を得た。しかし、すぐには見つからないとのことだった。 ・次のケアマネが見つかるまでは申入れを我慢しようかとも思っていたが、あまりにも酷いので、貴会から申入れてもらおうと思ひ、連絡を入れた。しかし、匿名で貴会から伝えてもらってもおそらく自身の素性が漏れてしまいそうで、悩んでいる。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 申出人へ助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人の言うとおりの素性は推測されるかもしれない。また、申入れた後、申出人に報告することも可能だが、申出人の名前や連絡先も不明のままであれば、記録に留めると説明した。 ・申出人からは、やっぱり貴会に申入れをしてもらうのはやめたい、夫の兄弟に相談したり、改めて自身から当該事業所に話をしようと思うとのこと、電話を終えた。 					

《特別養護老人ホーム》

ケース	3	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	息子
苦情内容					
主訴 コロナ対策を理由に母親の外出ができない。					
・母親は高齢でレビー小体型認知症を患っており、少しでも交流を深めたく、外出希望をしているが、感染対策を理由に断られている。外出や外泊をさせてもらえるように指導してもらえないか。					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 ・本会の役割を説明し、外出や外泊等取り決め等については施設の相談窓口にお問い合わせしてみてほしいと伝えた。 ・申出人より、ケアマネ等にも改めて相談してみるとの回答を得て、対応を終えた。					

《特別養護老人ホーム》

ケース	4	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	婿
苦情内容(メール相談)					
主訴 義母が身体拘束されている。看切れないので出て行ってほしいと言われている。					
<p>・義母が当該施設に2年前から入所しているが、一昨日、認知症のためか、介護職員に噛みついてしまった。介護職員は労災病院で治療中。</p> <p>・施設長が義父に、義母を当該施設から退所してほしいと何度も連絡している。</p> <p>・元々、義母はT病院で診てもらっていたが、薬が強すぎるのか、よく転倒していた。K病院で診てもらったところ、薬が弱いものになった。その結果、動き回るので手足を拘束させてもらいたいと施設から迫られ、家族は同意した。ただし、拘束は車いす使用時のみのはずである。</p> <p>・そのうちに、職員が少なく義母を看切れないということと言われ、寝ているときも拘束させてくださいと言われた。施設長は、職員がケガをさせられたら困ると言っていたらしい。</p> <p>・こんな施設に義母を入所させておけないと思い、次を探しているが、その間も心配なことが起こる可能性がある。</p> <p>・当該施設の介護の質についても心配だ。今年の春に面会した時、義母は元気だったが、夏には、薬でおかしくなっている状態だった。その後面会に行ったら、これ以上看られないと言われた。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 県健康福祉部高齢者福祉課介護事業者指導班へ確認・回答】</p> <p>・身体拘束については、介護保険法で原則として禁止となっているが、特養等において切迫性、緊急性がある場合には、家族の同意と記録をとっておくことを条件に身体拘束することは可能である。</p> <p>・人手不足で手が回らないという理由では身体拘束することは不適切である。</p> <p>・利用者を退去させるのは、契約書の内容にもよるが、次の行先は決めておくのが通常である。</p> <p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <p>・これまで3人の介護職員が申出人の義母から噛みつかれている。K病院の診断では、現状では施設で看することは不可能とのことだったが、家族は入院費用がかかるのを嫌がっているようである。</p> <p>・施設を追い出すということを伝えているわけではない。医療保護入院し、状態が改善されたら施設に戻ることもできると言っている。</p> <p>・契約では「継続しがたいほどの背任行為があった場合は利用者との契約を打ち切ることができる」となっている。弁護士に相談したところ、これ以上本施設で対応するのは難しいとの意見だった。</p> <p>【申出人 ⇒ 事務局へ報告】</p> <p>・当該施設の弁護士から受任通知が届いた。</p> <p>・義母の暴力や暴言で介護職員が傷ついており、職員の身体の安全の確保するために身体拘束をさせていたきたいと書いてあった。</p> <p>・また、入院を行うことが適切であるので協力いただきたい、協力いただけない場合は契約を打ち切るという内容だった。弁護士に連絡して話してみますとのことに対応を終えた。</p>					

《特別養護老人ホーム》

ケース	5	苦情の分類	権利侵害	申出人	息子
苦情内容(メール相談)					
主訴 施設内での転倒後、放置された。					
<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の父親が施設で転倒したが、約 5 時間半も放置されていた。 ・対応に不備があり納得がいかないため、市の介護保険担当課に苦情を言ったが「施設からの報告が上がってから確認する」と言われた。 ・県介護施設法人支援班に連絡したところ、指導が入り、施設から謝罪されたが納得がいかない。 ・介護士が看護師への連絡を怠っていたことや、医師は施設利用者のインフルエンザ予防接種後に診察したようで、対応が後手後手になって許しがたい。 ・救急車で病院に運ばれたが、骨折で入院となった。 ・施設と話し合いを持つ予定だが、その際に損害賠償責任も追及したい。 ・放置されたことは、ネグレクトによる虐待ではないか。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 申出人へ助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県や市にもすでに連絡をしているとのことだが、虐待として市に申出てみてはどうか。 ・施設との話し合いの際に、施設の危機管理マニュアルについて確認してはどうかと伝えると「貴会に連絡して、貴重な意見がもらえてありがたかった」との謝辞があり、電話を終えた。 					

《小規模多機能型居宅介護》

ケース	6	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	孫
苦情内容					
主訴 訪問介護の利用回数を極端に減らされた。					
<p>・祖父は、当該事業所から 1 日 2 回の訪問介護及び週 3 回の施設での入浴サービスを受けている。先日、親会社の社員が自宅に来て、「今後のサービスは週 1 回の昼の訪問介護と週 2 回の入浴になる、今までの契約は内容が良すぎた」との説明を受けた。ここまでサービスが劇的に低下するものなのか。自宅で看取ることを希望している家族としては、納得がいかないもので、施設に申入れてほしい。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスを減らす提案は確かにしたが、申出人の主訴と自身が申出人の祖母に提案したサービス内容は異なっている。 ・サービスを減らす理由として、本来、介護サービスは自分たちでできないところを埋めるためのサービスだが、申出人家族の場合、申出人や家族が協力すればここまでサービスを利用しなくてもやっていけるのではないかと思うことや、本事業所の人手不足の問題もあり、今回、申出人の祖母へ相談に伺った。 ・サービス変更後のプラン案を作成したら再度申出人の祖母へ相談に伺うことになっている。その際には、地域包括支援センター職員にも同行していただく予定である。 <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該事業所と申出人の祖母とで再度話し合いを行う予定があるそうなので、その際同席していただい <p>てはどうかと伝えると、申出人より、そのようにしたいと思うとのことに対応を終えた。</p>					

《認知症対応型共同生活介護》

ケース	7	苦情の分類	利用料	申出人	妻
苦情内容					
主訴 施設の退去費用に納得できない。					
<ul style="list-style-type: none"> ・自身の夫は 10 年ほど前から当該施設に入居していた。 ・今回、他の施設に移ることとなったが、居室の回復費として 25 万円を請求された。 ・知り合いから、「高すぎる。経年劣化もあるだろう。国土交通省のガイドラインがあるはずだ。」と言われた。 ・施設に退去費用について相談したところ、「この金額を払ってもらえないと困る、次の入居者ももう決まっており、清算してもらえないと新しい入居者が入れないので、その分の利用料も支払ってもらう」と言われた。納得ができない。施設に申入れしてほしい。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居時の敷金は退去時の居室清掃やクリーニングで使用している。 ・他の利用者もそうしているので、支払ってもらいたい。 <p>【申出人 ⇒ 事務局へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その後、当該事業所が弁護士に相談し、結果的に費用負担はなくなったとメールが来た。今後、退去清算書を提出することになるが、提出したらそれで終了になるようだ。 ・貴会にもいろいろお手をかけありがとうございましたとの謝辞があり、対応を終えた。 					

《軽費老人ホーム(ケアハウス)》

ケース	8	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容(メール相談)					
主訴 施設側の対応に不満がある。					
<ul style="list-style-type: none"> ・当該施設に入所して 3 か月経つが、施設側の対応にいくつか不満がある。 ①入所の時に保証人 2 名を付けてほしいと言われたので、友人 2 名を保証人にして申込書に記入し、当該施設に提出したが、保証人を身内の方 2 名に変えてほしいという内容だった。だったら、最初からそのように伝えてほしかった。 ②当該施設には生活保護の方もいるが、自室が彼らと同じ間取りなのに、利用料が自身の方が高いのは納得できない。 ③買い物を知人に手伝ってもらおうと、当該施設側から部外者を入れないでほしいと言われた。 ④食堂で食事を食べ始めると職員はどこかへ行ってしまふ。高齢者なのだから食事中に嚥下障害などを起こさないとも限らないので、最後まで見ているべきである。 ⑤職員は昼休みの時間帯に事務室奥に引っ込んでしまうため、受付に誰もいなくなってしまう。呼び出せば出てくるのだが、昼に用事がある場合に声をかけにくい。 ⑥月々の請求書は利用者の各ポストに入れられているが、普通こういうものは手渡しの基本ではないのか。 ・以上のような不満があるが、言いたいことを言えなくておとなしくしている状態である。 ・不満を言うと不利な扱いをされることも懸念される。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 申出人へ助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会の役割を説明。施設利用料については、利用者の収入等によって変わってくるものと思われる。 ・ケアマネにも相談してみてもどうか。 ・本会からの申入れを希望するか確認すると「今後、利用できなくなると困るので、今回は申入れをしないでほしい、話を聞いてもらえて気持ちがすっきりした」とのことだったので、今後また何かあれば連絡してほしいと伝えた。 					

■ 障害福祉サービス 抜粋12件

《共同生活援助》

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 利用者にいじめられるが、職員に相談しても対応してくれない。					
<ul style="list-style-type: none"> ・自身は生活保護を受けており、当該施設を去年から利用しているが、他利用者からいじめを受けている。職員に相談しても「様子を見て」と言われ、改善されない。 ・相談支援専門員にも相談したが、自身が態度を改めれば解決すると言われ、相手にしてもらえない。 ・当該施設は、自身を含め利用者が5人いるが、誰も自身と話をしてくれず、無視されている。廊下を歩いていると睨まれ、陰口を叩かれる。犬を飼っているが、世話ができていないと責められる。 ・以前、2度程脱走した。友人宅に行ったが、すぐに追い出され、渋々当該施設に戻ってきた。職員に相談しようにも、この失踪の事を責められ、相談できない。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は犬を多頭飼っている上に申出人自身が入浴しないため、不衛生で異臭が酷く、他の利用者から不満が出ている。当事業所がペットとの共同生活を売りにしており、障害特性を理由に退居はさせられない。むしろ、支援していかなければならないと思っている。 <p>【申出人 ⇒ 事務局へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該施設を退去し、今週末から一人暮らしをすることになったとのことで、今後、何かあれば生保 CW に相談していただきたいことを伝え、電話を終えた。 					

《共同生活援助》

ケース	2	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴 施設の食事内容が貧相だ。					
<ul style="list-style-type: none"> ・当該施設の関連会社である弁当屋の弁当が提供されているが、内容が貧相である。以前はもっと良かった。 ・そのことを代表に伝えたところ、関連会社で便利だから利用しているとのことだった。 ・みそ汁はインスタントで、食器がプラスチックに変わりおかずの量が減った。重度障害の方や、普段は就労に出ている方が休日に利用しているが、注文する際にメニューも分からず、注文するかしないかを表に記入するだけである。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人には、食事内容を変えるつもりはないと既に2回説明している。再度説明をしてほしいということなら対応する。申出人は納得しないと思うが、繰り返し説明していくことは必要だと思っている。 ・申出人は、本施設の対応によって自分が大切にされているかどうかを見ている。一度対応すると、どんどんエスカレートしていくと思う。 <p>【申出人 ⇒ 事務局へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決責任者から「いずれ関連会社の弁当屋を利用しなくなるかもしれない」と聞いた。貴会からの申入れを受けて、考え直してくれたのかもしれない。職員は相談してほしいと言うけど、いつも忙しそうでいつ相談したら良いのかわからないとのことだったので、事前に相談の時間を約束してはどうかと助言した。 ・食事のことだけではなくいろいろな不満もあり、転居も視野に入れているとのことから、引き続き相談支援専門員にも相談してほしいと伝え、ありがとうございましたとの謝辞があり、対応を終えた。 					

《共同生活援助》

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					
主訴 当該施設に是正命令を出してほしい。					
<ul style="list-style-type: none"> ・市障害福祉課にはいつも相談している。 ・当該施設の職員 M 氏は S 氏の上司だが、M 氏が自身の携帯電話番号を着信拒否している。 ・入居後、自身の病状が悪化し、当該施設ではもうみられないと言われて契約終了となった。相談支援専門員に協力してもらい、転居することになった。 ・退去の際の費用として当該施設に 600 万円請求している。そのうち 100 万円が S 氏への請求分で、50 万円は M 氏への請求分である。弁護士へ相談した際の領収書を一緒に提出してある。 ・強制退去されたことは、示談にしてほしいと市障害福祉課に伝えてほしい。示談に応じてもらえなければ、警察へ相談し、刑事事件として訴えることも考えている。 ・当該施設に是正命令を希望したい。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 市障害福祉課へ確認・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は施設に対して強制退去させられたと言っているが、S 氏と相談支援専門員に確認したところ、申出人から退去届が出されているとのこと。当該施設側も退去させたわけではないが、申出人の希望なのであればということで、合意の上で退去の運びとなっていると聞いている。 ・申出人は、当該施設職員から着信拒否されているとか、メールを送っても返信がないとのことだったが、S 氏に確認すると、そもそも連絡が来ていないと言っていた。 ・経緯として、入居後に申出人の病状が悪化したため、施設職員と受診した。病院からは、入院した方が良くと言われて申出人も了承したのだが、家族より、入院費を出すのが難しいとのこと入院できなかった。その頃から当該施設の不満を口にするようになった。 ・県へ是正命令を出してほしいという主訴も申出人から直接聞いている。申出人は県障害福祉課へ連絡していたと言っていたので、この後自身が県に確認したいと思っている。 ・申出人は色々なところへ連絡を入れてしまったり、思い込みで話をしてしまうところがある。申出人のことについては自身が引き続き対応していきたい。 					

《就労移行支援》

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 退所させてほしい。					
<ul style="list-style-type: none"> ・退所を施設に希望したが「それはできない。相談支援専門員も含めて話をしましょう」と留意された。相談支援専門員は当該事業所から利用者を回してもらっているため、当該事業所に損になることはやらない。相談支援専門員を交えた話し合いでは、皆で説得にかかるので話し合いはしたくない。 ・冬の寒さで体調が悪くなったため、医師に依頼して 1 か月休むように診断書を書いてもらったが、当該事業所から「それはないわ。お医者さんに連絡して、休まなくていいように言ってもらって」と言われ、医師に電話させられ、休みの取り消しを依頼させられた。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は以前より、利用者間トラブルや施設内で社会性の乏しい部分が見受けられ、指摘すると「明日から来ない」と言い出し、しばらく休んでしまう。今回もそのような流れであった。 ・診断書の件は、申出人にそのように話したことはなく、事実と異なる認識である。 <p>【申出人 ⇒ 事務局へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該事業所より「悪意はなかった。伝え方がまずかった」と謝罪を受けた。その上で、退所希望について再度聞かれたので、退所を希望すると、退所届を送付すると約束してくれた。貴会があったから辞めることができたと言われ、電話を終えた。 					

《就労継続支援 A 型》

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 賃金未払いと、それに対して事業所から説明がない。					
<p>・3年間以上、施設外労働への移動時間と就業時間内での打合せ時間について、賃金未払いが発生している。労働基準監督署に確認したら、上記の時間は労働時間に該当するため賃金は発生することだった。そのことを当該事業所に何度も訴えているが、取り合ってもらえない。当該事業所からは、弁護士を入れるから今後は弁護士とやり取りをしてほしいと言われた。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・打合せ時間にかかる賃金については支払い済みである。移動時間については、拘束時間に該当しなければ支払わなくて良いということになっている。確かに、施設外へは車でしか行けない距離なので送迎を行っているが、薬を服用している精神障害者も多いため、利用者の安全を鑑みて行っていることであり、当該事業所が移動手段を指定しているわけではない。 ・労働基準監督署も、市も、本事業所に入って調べを受けたが、問題ないとのことだった。 ・ここ半年ほどに渡って何度も申出人へ説明しているが、納得してもらえない状況である。 ・今後は法律の専門家に入ってもらい、話を進めたいと考えている。 <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法的なことが絡むにしても、賃金のことは事業所が決めるのではないのか。 ・事業所から説明があり、それでも自身が納得いかないということであれば弁護士を立てるというのが筋ではないか。初めから弁護士を入れるなんておかしい。自身は事業所から何の説明も受けていない。 ・納得はいかないが、申入れについてはありがとうございましたとの謝辞があり、対応を終えた。 					

《就労継続支援 A 型》

ケース	6	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	本人
苦情内容(メール相談)					
主訴 利用して半年以上経過したが、昇給がなく、有休も支給されていない。					
<p>・当該事業所は、「入社後半年経過したら、昇給があり、有休が支給される」と記載されているが、一向に昇給されず、有休も支給されない。匿名で申入れてほしい。</p> <p>・母親には貴会に連絡を入れることも含めて相談している。相談支援専門員等はない。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人が誰であるか予想がつく。申出人は半年以上利用しているが、休みが多く、8割以上の勤務に至っていないので、昇給・有休の対象になっていない。 ・また、昇給については、勤務して半年以降に検討するとの記載がある。これが、申出人には昇給すると捉えられてしまったかもしれない。 ・申出人が名前を明かして構わなければ、相談を受け付け、説明したい。 <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内に親戚がおり、自身に協力してくれるので相談してみる。その上で、納得いかないようであれば、親戚から労働基準監督署に連絡を入れてもらおうと思っている。 ・自身は以前は頻りに休んでいたが、最近はあまり休んでいないと思う。8割以上勤務していたと思うが、正式には把握していないので、親戚と一緒に話を聞いてみようと思う。 ・早速対応してくれてありがとうございましたとの謝辞があり、電話を終えた。 					

《就労継続支援 B 型》

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					
主訴 強制的に退所させられた。					
<ul style="list-style-type: none"> ・職員が利用者に厳しく、暴言を吐く。 ・穴掘りの作業をしていて、土を掘る場所を間違えた際に「あなたはいつも何も考えてない。仕方ないな」などと言われた。 ・自身が当該事業所の壁に落書きしてしまったのだが、そのことについて謝っても聞く耳を持たず、謝らせてもらえない。 ・その後、退所届を書くことを強要され、当該事業所を辞めさせられた。 ・当該事業所と相談支援専門員に自宅に一緒に来てもらい、これまでの職員の言動について謝ってほしい。強制的に退所させたことに対する説明を求めたい。 ・自宅近くに同じサービスを受けられる事業所がなくて困っている。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当の職員からは、作業指示として注意する際に言葉がきつくなってしまったと聞いている。 ・申出人は、「職員から暴言を吐かれた」と受け取ったことにより、本事業所の壁に、職員への暴言を落書きした。そのようなこともあり、居づらいのもう辞めたいとの申出人からの希望があり、退所することとなった。 ・申出人への対応について検討する。 <p>【苦情解決責任者 ⇒ 事務局へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人宅へ出向き、話し合いを行った。本事業所職員、相談支援専門員、申出人、申出人両親が同席した。 ・今後について、申出人は他市の事業所利用希望があるらしく、通所の体験を進めることになった。 ・申出人は、複数の機関に相談することにより、気持ちを発散し、心の整理ができたようだった。 					

《就労継続支援 B 型》

ケース	8	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴 来週から来なくて良いと職員から急に言われた。					
<ul style="list-style-type: none"> ・今日、当該事業所職員から、来週から来なくて良いと急に言われた。自身は通所を継続したい。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人は、もともと週 3 回通っていたが、休みがちだったことも踏まえ、週 2 回、週 1 回と利用回数が減っていった。休みの理由は、寝坊等であった。 ・他の利用者に対し「うるさい」と怒鳴ることが以前からあったので、他利用者の話し声が気になるときはスタッフに言ってくださいと声をかけていたのに、申出人はその後も複数回、他利用者に怒鳴ってしまった。そのことで、他利用者が申出人の影響を受けてしまっていることも気になる。以前、申出人と話し合いを行った際は、自分の中で折り合いをつけられると言っていたが、結局また怒鳴ってしまった。 ・相談支援専門員を交えて、再度申出人と話し合うこととしたい。 <p>【苦情解決責任者 ⇒ 事務局へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話し合いを行った。申出人より、当初は自分の中で折り合いがつけられると思っていたが、やっぱり折り合いがつけられなかった。退所になっても仕方がないと思っているとの話があり、申出人も納得したかたちで退所することとなった。 ・今後については、一旦、就労系の事業所を辞めて、地域活動支援センターやデイケアの利用はどうかという話もあった。どのようなところへ通うかは、実際に見学に行ってみたりしながら進めていきましょうと相談支援専門員から話があった。 					

《相談支援事業所》

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(メール相談)					
主訴 相談支援専門員が何もしてくれない。					
<ul style="list-style-type: none"> ・当該事業所が全く支援してくれないことについて、相談したい。相談支援専門員が全く自身に関わってくれず、当該事業所に直接話しても動かず、市に相談しても、対応しますと言われたが何も状況が改善されない。 ・貴会から当該事業所に申入れしてほしい。自身は最近携帯番号を変えたので、連絡先をすぐには伝えられない。報告の連絡は必要ないので、自身の連絡先は言わない。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本事業所は市障害福祉課と生活保護担当ワーカーと連携して対応している。申出人は凶器所持をやめず、申出人が入所中の施設から頻繁に相談があり、その都度、市とともに対応している。本事業所の閉所時間に相談の連絡を入れてくることが多く、何も対応してくれないとの苦情を様々な機関に訴えている。何度か申出人へ連絡を入れているが、つながらない。 ・市と情報共有し、申出人への連絡の取り方について検討のうえ対応することとしたい。 					

《同行援護》

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 ガイドヘルパーの言動がひどい。					
<ul style="list-style-type: none"> ・自身は視覚障害があり、一昨年春からガイドヘルパーに来てもらっている。 ・当該事業所は毎週月曜日に利用し、自宅から徒歩ですぐ近くのスーパーへの買い物に付き添ってもらっている。担当の女性ガイドヘルパーの言動について相談したい。 ・スーパーでは1週間分の食料の買い出しであるが、量はだいたい中サイズの袋2つ分くらい。1つは自身で持ち、もう1つはガイドヘルパーに持ってほしいと思っていたら、そのガイドヘルパーが大きな声で、「重い。重い。視覚障害者は荷物を持つと人に当たるから持つてはいけない。安定性がないからリュックも背負ってはいけない。買い物の量を半分にして」と言われた。 ・その後、男性ガイドヘルパーに変わった。スーパーへの同行で、やはり1週間分の食料の買い物をすると中サイズ袋2つ分になったが、ガイドヘルパーから「あなたの経済観念はおかしい。自身の家は4人家族で5,000円くらいです」と言われた。そんなことをガイドヘルパーに言われたくない。 ・2人に共通しているのは、急に休むことだ。急な休みは仕方がないにしても、次に支援に来た際、何も言わない。急に休んで申し訳ないというのが普通の人への対応だと思う。自身から、「こないだは大丈夫でしたか」と聞いても返事もなし、急にガイドヘルパーが休んでも代替りのスタッフは来ない。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 申出人へ助言】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本会の役割を説明するが、申入れの希望はないことを確認する。 ・申出人より、貴会に言ったら気持ちが晴れた。今はスッキリしたので、今後、何かあればまた連絡したいとのことで電話を終えた。 					

《居宅介護》

ケース	11	苦情の分類	職員の接遇	申出人	本人
苦情内容					
主訴 ヘルパーの対応が悪く、事業所へ改善を求めても変わらない。					
<p>・ヘルパーに毎週1回、1時間、家事支援を依頼している。当初は3部屋の掃除・片付けと洗濯をする約束だった。1時間あれば、十分対応できる内容であるが、ほこりが多く、全く片付けられていなかった。元のほうがきれいなほどであった。管理責任者からは、「うちは掃除業者を斡旋しているのではない」と言われた。</p> <p>・相談支援専門員は過去に2度利用したことがあるが、信頼関係が築けず、自身で直接動いた方がストレスにならないと思い、今はついていない。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <p>・対応を改善しても過去の話を蒸し返したり、言い換えたりしてしまう。申出人の障害特性かもしれないが、なかなか円滑にサービス提供ができない。相談支援専門員がついてくれれば良いのだが、申出人と関係が保てず、当事業所だけでなく、あらゆる機関の苦情を言っているのに、安定して関わっている機関がない。当事業所は市と連携しながら申出人が孤立しないように支援していきたいが、対応に苦慮している。</p> <p>・引き続き、申出人から相談があれば、自身が対応する。</p> <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <p>・申入れを報告。今後、一人で悩まないよう、相談支援専門員を付けてもらった方が良いように感じたことを伝えると、申出人より、相談支援専門員は信用できないが、貴会からの助言も心に留めておきたい、申入れについてはありがとうございましたとの謝辞があり、対応を終えた。</p>					

《補装具製作施設》

ケース	12	苦情の分類	職員の接遇	申出人	相談支援専門員
苦情内容					
主訴 車椅子の作成に5か月以上かかった。納得がいかない。					
<p>・担当している利用者が、オーダーメイドの車椅子を申請してから受け取るまで5か月以上もかかった。</p> <p>・当初、当該事業所に見積依頼を出し、2か月近く経っても決定書が来ないので、市に確認したところ、まだ来ていないということだった。その後、見積書が来たので寸法を測るために通院すると、完成までに3週間程度かかると言われたが、1か月以上たっても「時間がかかっている」とのことだった。さらに1か月後、連絡を入れたところ「申し訳ない。まだできていない」とのことだった。</p> <p>・この間、利用者は車椅子がガタガタ状態で、雨の日もそのまま利用しなければならなかった。</p> <p>・先日やっと受け取ったが、今後の車椅子作成を考えると他の事業所に依頼することも検討しているため、貴会から事実確認と作成が遅れた理由を聞いてもらいたい。</p> <p>※当利用者同席のもと、申出人から連絡がきたため、電話を当利用者に代わってもらい、申入れの意向確認を行った。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <p>・監査等があり本事業所の事務手続きが滞ってしまったところがある。それに加え、当利用者の身体の状態が変化したことで、今までと同じ工程で車椅子を作ることができなくなり、修正を繰り返したり、その都度見積もりも変更するなどして時間がかかってしまった。今回の工程で今後は対応できると思われる。貴会から申出人と利用者に不快な思いをさせたことと併せて、説明していただきたい。</p> <p>【事務局 ⇒ 申出人、当利用者へ報告】</p> <p>・そういうことなら納得した。だが、以前自身が同様の質問をした際にははぐらかされたので、不満が残っていた。貴会から申入れてもらい納得できたとの謝辞があり、対応を終えた。</p>					

■ 児童福祉サービス 抜粋10件

《保育所》

ケース	1	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容(メール相談)					
主訴 所長が変わり園がおかしくなった。					
<ul style="list-style-type: none"> ・息子の通っている当該事業所は、今年度から所長が変わり、もう半年経つが、就任以来一度も保護者に挨拶していない。知り合いの保護者は、事務室内に用事があり入って行った際、所長は一瞥しただけで何も言わなかったと言っていた。 ・当該事業所から届くおたよりも、内容がおかしい。最新号では、個人情報についての所長の考えがA4用紙3枚に渡り書かれており、非常に違和感があった。所長には不信感しかない。 ・息子の担任保育士に、所長について話した際、下を向いている保育士も多かった。 					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】 <ul style="list-style-type: none"> ・対策を検討し、改めて貴会へ報告したい。 					
【苦情解決責任者 ⇒ 事務局へ報告】 <ul style="list-style-type: none"> ・その後、職員全員にヒアリングを行った結果、所長の保護者対応が不十分であることが判明したため、臨時の理事会を開催した。 ・今回の苦情以外にも、現場の保育士から、所長が児童や保育士とあまり関わらないため、現場の保育士との間に保育現場の現状認識がずれている部分があることがわかったので、業務改善要請として「保護者とのコミュニケーションを図り、おたよりに当該事業所の情報をしっかりと掲載するよう、改善を図ること。所長と児童の接点を増やし、現場の状況把握に努めること」を伝えた。しばらく様子をみていきたい。 					

《保育所》

ケース	2	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 息子を発表会に出させてもらえず、転園をすすめてくる。					
<ul style="list-style-type: none"> ・息子は発達の遅れがあるため療育を受けており、当該事業所から療育の事業所まで送迎してもらっている。息子は今幼児クラスで、当該事業所の利用料や給食代も満額支払って通わせている。 ・先日、息子の発表会の参加は、動き回るから付けられる役がない、もし参加したいのであれば、衣装を着て観客席で見てくださいと話をされた。 ・当該事業所に在籍しているのに、発表会に参加できないというのはおかしい。息子を参加させたく、締切に合わせて衣装を作って提出すると、再度、所長から、息子の参加は難しいのではないかと話があった。 ・息子は、トイレの自立や、箸を持てるようにならないといけないこともあり療育に通わせてきたが、当該事業所からは、前々から転園をすすめられている。 ・年少クラスになれば保育料は無償化となり、今よりも費用負担が少なくなるのに、当該事業所は、年少クラスになると制服代がかかるなどとお金を理由に転園させようとしてくる。 					
対応経過・結果					
【事務局 ⇒ 申出人へ助言】 <ul style="list-style-type: none"> ・本会の役割を説明し、申入れを希望するか確認する。申出人より、市にも相談したところ、当該事業所と調整して三者で話し合いの調整をしてくれることになり、まずは、来週、市と面談することになっているとのことだった。市が対応しているとのことで、市に窓口を一本化された方がよろしいのではないかと助言し、対応を終えた。 					

《保育所》

ケース	3	苦情の分類	権利侵害	申出人	母親
苦情内容					
主訴 虐待をする家族とみられるのが辛い。					
<ul style="list-style-type: none"> ・息子の父親(自身の夫)が、この半年以内で当該事業所から2回虐待通報されてしまった。 ・1回目は、息子が当該事業所で不適切な発言をしたのを保育士が聞いて、息子の父親からの性的虐待を疑われた。自宅に児童相談所職員が来て、いろいろと聞かれた。 ・2回目は息子の陰部に痣がついていたことで、虐待を疑われた。痣は、息子が1人でテレビをいじって遊んでいた時にテレビが倒れて下敷きになってしまった際の怪我である。 ・自身は、息子に怪我がないか確かめたが、その時は確認できなかったので、翌日、いつも通り当該事業所に行かせたところ、痣が発見され虐待通報されてしまった。痣はパンツで隠れる部分にあり、当該事業所でわざわざパンツを脱がせて確認したとしか思えない。 ・当該事業所に話すと、痣を確認したら通報するという研修を受けていると言われた。 ・パンツを脱がせて確認するということは、虐待をしている家族と疑われているということではないか。理解できない。 ・自身は、テレビが倒れた時は別の部屋にいて直接見ていない。息子が泣くまで気付かなかった。 ・家でのちょっとした怪我也当該事業所にいちいち言わなくてはいけないのか。納得がいかない。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 市健康福祉部子ども保育課へ確認・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該事業所はマニュアルに沿って適切に虐待通報を行っている。手足にちょっとケガをしているくらいでは通報はしない。 ・過去の経過、ケガの部位、程度により通報するか判断している。虐待が疑われる場合は子どもの虐待を担当している子ども家庭総合支援課と連携して対応しており、昨日、当利用者の父親と話した。 ・何か確認したいことがあれば、当課に連絡するよう伝えてほしいとのことで電話を終えた。 <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市健康福祉部子ども保育課へ確認した内容を伝えると、分かりました、ありがとうございましたとの謝辞があり、対応を終えた。 					

《放課後等デイサービス》

ケース	4	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 職員の髪が子どもの目に入りそうで怖い。					
<ul style="list-style-type: none"> ・現在、重症児対応の放課後等デイサービスに髪の長い職員がいて、縛らずに子どものおむつ替えや遊びを担当している。その際に髪が子どもの目に入りそうで心配している。送迎時しかその職員と会わないので名札もしていないし、職員の名前は確実ではない。 ・申入れ結果は、見ればわかるので折り返しはしない。 ・他の利用者家族と話したときに何人か同様の事を言っており、代表で今日電話をかけた。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・思い当たる職員はいるので、その職員と今日話をして、早急に改善するよう促します、との回答を得られた。 					

《放課後等デイサービス》

ケース	5	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 約束したことが守られない。対応がいい加減。					
<p>・先日、約束した時間に息子を迎えに行くと、息子は職員と他利用者と広場まで散歩に出かけているとのことだった。10分位で戻るのでもた迎えに来てくださいと言われたが、その後、職員と他利用者が走って戻ってくるのが見えた。自身が迎えに行ったせいで、他利用者にも迷惑をかけてしまい、申し訳ない思いでいっぱいになってしまった。</p> <p>・学校からの送迎時、息子と一緒に小学校高学年の男児が乗り込んでくるが、息子の校帽を奪い、帽子のつばに噛みついたようだ。息子は「やめて」といったが、指導員は対応してくれなかったそうである。</p> <p>・自身が当該事業所に連絡し、息子が当該事業所に行きたがっていないことを伝えたところ「当該事業所にいるときは本当に楽しそうにしていましたよ」と不思議がる様子だった。おそらく、噛み癖がある男児のことが理由ではないかと伝えると、送迎時に男児が校帽を噛んだ場面は見えていなかったとのこと。迎えのことについても尋ねたところ「不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。」と謝ってはくれた。しかし、自身の怒りは収まらないので貴会から申入れをしてほしい。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <p>・送迎車には2名の指導員が乗っていたが、男児が校帽のつばを噛んだところは2名とも見ていない。一瞬のことでわからなかったのかもしれないが、そのような事が起こり得る車内配置にしたのは良くなかったと思い、噛み癖がある子の手の届かない距離に他の子を乗せるなど、今後は配慮したい。</p> <p>・お迎えの件については、事務所に残っていた職員が新人1名しかおらず、情報共有や状況把握ができていなかった。散歩などの際、事務所に残る職員は2名配置とし、来所や電話の対応を確実に行うよう努めていきたい。</p> <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <p>・本来なら、貴会に対して答えるのではなく、自身が退所手続きをしたときに今後の対策についても言っただけだったが、貴会が話してくれたことで答えを聞いて納得できた。と謝意があり、対応を終えた。</p>					

《児童発達支援》

ケース	6	苦情の分類	説明・情報提供	申出人	父親
苦情内容					
主訴 送迎でチャイルドシートを付けてくれない時があるので徹底してほしい。					
<p>・娘が当該事業所を利用しているが、送迎車にチャイルドシートが設置されている時と、設置されていない時がある。義務付けられているものなので、何かあった時に心配だ。</p> <p>・以前妻から聞いたが、知り合いの利用者家族も、辞める前にチャイルドシートのことを当該事業所に言ったとのことで、その時は一時的に直ったが、すぐに元に戻ってしまった。</p> <p>・自身から言うことも考えたが、できれば公的な機関からチャイルドシートの設置を徹底してほしいと申入れてもらいたい。今後も当該事業所を利用したいので、匿名で申入れてほしい。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 県健康福祉部障害福祉事業課療育支援班へ確認・回答】</p> <p>・チャイルドシートに関しては道路交通法に定められているとおり、必要な年齢ならするべきものである。県で独自に定めたルール等はない。</p> <p>【事務局 ⇒ 児童発達支援管理責任者へ苦情申入れ・回答】</p> <p>・チャイルドシートは道路交通法に基づき、遵守している認識だった。</p> <p>・送迎車を最近入れ替えたが、チャイルドシートは各車両に2台ずつ設置している。車を変える以前もチャイルドシートについては徹底していたつもりだった。</p> <p>・今回の苦情を受け、申し訳ない気持ちではあるが、今後も周知徹底していきたいと思う。</p>					

《児童発達支援》

ケース	7	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	母親
苦情内容					
主訴 おやつ代を過剰請求しているのではないか。					
<p>・昨年から、1回につき300円のおやつ代がかかるようになった。それは理解できるが、娘が好きではないものやアレルギーで食べられずに持って帰ってきたものは、300円よりも安い菓子で、本当に300円分のおやつが提供されているのか疑問が残る。</p> <p>・どのようなお菓子をおやつとして出しているのか、メニュー表などもなく、嫌いなおやつに対して代わりものをあげるなどの対応をしているのかも分からない。</p> <p>・匿名で申入れ、当該事業所から保護者全体への周知を希望したい。お金のことなので、直接言いにくいので貴会から話してほしい。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <p>・おやつ代300円というのは療育費も含まれた額と考えている。アレルギーもあるので、おやつ代替メニューやメニュー表については今後検討したうえで、保護者全体に周知することとしたい。</p> <p>【事務局 ⇒ 県健康福祉部障害福祉事業課 療育支援班へ確認・回答】</p> <p>・おやつ代は利用者の自己負担分になるので、おやつ代として特出した方が分かりやすいし、本課としても認めやすい。他の費用とは分けて記載するのが適切である。</p> <p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <p>・おやつ代は療育費に含まれるものと考えていたが、不適切であれば、おやつ代については本事業所負担とすることも検討のうえ、保護者へ周知することとしたい。</p>					

《児童発達支援》

ケース	8	苦情の分類	被害・損害	申出人	父親
苦情内容					
主訴 子どもが散歩中に一時行方不明になったことへの対策がなされていない。					
<p>・先日、娘も含めた児童7名と職員5名、相談支援専門員の13名で散歩へ出かけた。その際、娘が15分～20分程行方不明になった。結局、建物の裏手道を挟んだ反対側で保護されたが、近隣住民の警察への通報によるものだった。発見後、自身に連絡が来たのが50分後だった。</p> <p>・①今後の再発防止策が不明確なまま散歩を再開するのか。②文書で経過報告がほしいと伝えたが、メモ書きのようなものを渡された。③今後の対策について保護者各位に文書を出す前に自身に文書を出すのが先ではないか。④娘を発見してから、一連の報告が50分後の報告は遅すぎる。</p> <p>・名前を出してよいので、以上を当該事業所に申入れしてほしい。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <p>・このようなことになり申し訳ない。対策を考えて本日中に申出人に連絡したい。</p> <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <p>・所長が本日中に申出人に連絡したいとのことだったので、説明と対応を聞いていただきたい。</p> <p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ確認・回答】※後日、対応結果について確認。</p> <p>・①に対して、散歩は再開させず園内でのみの療育を再開すると説明した。</p> <p>・②に対して、所長名で事件のお詫びと発生の原因を書面で渡した。事件当日に申出人が本事業所に来所した際は、穏やかに話せる状態ではなく、自身の説明したことで申出人の認識に齟齬が生じてしまった。</p> <p>・③に対して、他の保護者には、児童の降園時に事件のあらましを書いた文書を持たせた。</p> <p>・④に対して、事件当日は連絡が遅くなってしまったが、もっと早く父親に知らせることができたのではないかという思いもあり、謝罪した。</p> <p>・外出時のマニュアルについても見直していきたい。</p>					

《障害児入所施設》

ケース	9	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	職員
苦情内容(メール相談)					
主訴 職員が子どもの前で喫煙している。					
<p>・当該施設内で子どもたちがいる前での職員の喫煙が当たり前になっています。先月の会議で施設長に話しましたが特に改善する様子はありません。市の福祉部に電話しましたが、「管轄は県と市で半分ずつなので市では職員の喫煙を法に沿って指導することはできない」「今回に限り施設に電話で注意することはできる」という内容でした。ニコチンなど成長に悪影響もあるので、指導のお願いをしたいのですが【児童相談所】や【虐待防止センター】への通報になるのでしょうか。</p> <p>※メール受信後、申出人より入電。 【申出人 ⇒ 事務局】 ・メールの件で電話を入れた。市からは、当課で対応するが今回限りと言われた。おそらく事業所に一報入れて終わってしまうのだと思われる。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 県障害福祉事業課療育支援班へ確認・回答】 ・本件は当班で扱うので、申出人に当班を案内していただきたい。</p> <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 ・障害児入所施設の件については県が対応するとの回答を得たことを伝え、県障害福祉事業課療育支援班を案内したところ「早速相談してみます」との回答を得て、電話を終えた。</p>					

《母子生活支援施設》

ケース	10	苦情の分類	利用料	申出人	本人
苦情内容					
主訴 退去費用に納得できない。					
<p>・去年、施設長が代わってから、決まりごとが多くなり厳しくなった。 ・施設長は、当該施設は自立するための施設であるからといって、いずれ利用者は退所するものだと考えている。各々の家庭で事情が違うのだから、施設長には話を聞いてもらいたい。 ・面接すると、毎回、県営住宅や公営住宅への転居を勧められる。自身が当該施設に入居してから、半数は退去した。 ・今回、県営住宅に応募したところ当選してしまった。当該施設に報告したら、原状回復費用として21万円支払ってほしいと迫られている。納得できない。 ・市のこども家庭課にも相談はしている。貴会と情報共有して構わない。</p>					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 市こども家庭課へ情報確認・回答】 ・施設長からは「まだ正式な金額が出ていないから心配することはない」と聞いている。また「積立があるので、その範囲で収まれば良いが」と伝えたところ、施設長は、「少しはみ出すかもしれないが、なるべくその位の金額で」とのことであった。いずれにしても、まだ正式に請求されたわけではないので、話は請求されてからだと思っている。</p> <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】 ・本会より、原状回復費用に関しては国土交通省のガイドラインに詳細が載せられていることと、市こども家庭課が事情確認等の対応をしているので、重ねての申入れはしないと伝え、そうですね分かりましたとのことだった。</p>					

■ その他の福祉サービス等 抜粋2件

《宿所提供施設》

ケース	1	苦情の分類	サービスの質や量	申出人	本人
苦情内容					
主訴 生活保護を廃止したら、すぐに施設を追い出された。					
<ul style="list-style-type: none"> ・最近両親が亡くなり、遺産相続でまとまった金額が入ることとなったため、市に申告して生活保護の廃止手続きをした。手続き後、当該事業所に報告したら、突然、即日出て行ってほしいと言われ、追い出された。 ・アパートを新しく借りようとしても、保険証を持ってきてほしいと言われ、借りられない。市の保険証の担当課に相談したが、生活保護が廃止になっていないと保険証は発行できないと言われてしまった。 ・今はマンガ喫茶で生活している。当該施設を出て行ってほしいと言われたことに納得ができない。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 市社会福祉課へ確認・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人の生活保護廃止を決定したが、当該施設を即日退去となった経緯は承知していない。 ・今後、住む場所の確保のために生活保護の廃止決定通知が必要となると思われる。 <p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申出人より、すぐに退去するとの話があり、出て行った。施設側としては、即日退去させるつもりはなかったが、特にすぐに退去しなくてもよいということは説明しなかった。自己都合退去と認識している。 <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決責任者は嘘をついている。自身は、今日中に荷物をまとめて出て行ってほしいと言われた。 ・誤解のない伝え方を心掛けてほしいとのことで、その点について再度申入れを行うこととした。 <p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後、このようなことがないように丁寧に説明するようにしたい。 <p>【事務局 ⇒ 申出人へ報告】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その後の住居確保や仕事についての確認をしたところ、難しいとのことだったので、中核地域生活支援センターや生活困窮者自立相談支援機関を紹介し、電話を終えた。 					

《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 貸付相談員の対応が悪い。					
<ul style="list-style-type: none"> ・以前、生活福祉資金貸付の相談へ行ったら「なぜ、そんなことで窓口に来るのか。考えられない」と言われた。もう当該事業所を頼りたくないと思っていたが、困っているのに再び相談へ行くと、当該事業所はめんどくさそうで、親身に話を聞いてもらえなかった。あまりに対応が悪いので、申入れを希望する。匿名希望だが、知られてしまっても構わない。 ・受付の他の職員にも自身のことを聞かれたのかと思うととても嫌だった。 					
対応経過・結果					
<p>【事務局 ⇒ 苦情解決責任者へ申入れ・回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・匿名だが、誰のことを言っているか分かる。申出人は、何かあるたびに厚生労働省や県等にも連絡を入れている。何度も相談に来ており、その都度対応している。いつも最後は捨て台詞のように「もう二度と来ない」と言い残していくが、時間が経つとまた相談に来る。 ・申出人は何年も前から生活状況が変わらず、生活福祉資金貸付では申出人の生活は良くならないと思っている。 ・本会の生活福祉資金貸付の事務所が窓口から近いところにあるのは確かである。また、コロナ禍を経て、基本的に相談室を利用してドアは開けたままにするなどの対応をしているが、相談者の了解をもらってそのようにしている。改善できるところは改善していき、今後の支援にあたりたい。 					

令和6年度 苦情解決体制調査結果

【掲載にあたって】

本調査結果は、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1,549か所について掲載しています。

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6年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査結果

1 調査目的

福祉サービス事業者段階の苦情解決体制の実情を把握し支援するため実施した。

2 調査方法

郵送により依頼文を発送し、インターネット(Google フォーム)上の回答及びメールで回答を回収した。

【調査期間】

令和6年7月9日～令和6年8月31日

【調査対象】

県内福祉サービス事業所及び行政機関等(3,106カ所)

※行政より委託している場合は調査周知を依頼。

【有効回答数】

1,549カ所(回収率49.8%)

【回答方法】

Google フォーム回答数 1,519カ所 98%

メール回答数 30カ所 2%

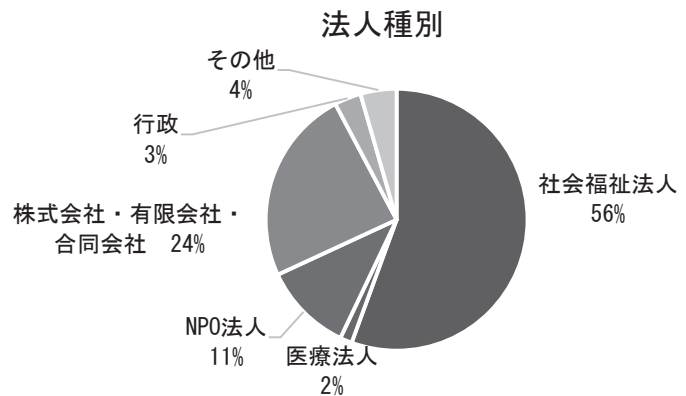
【調査項目】

事業所種別・苦情受付担当者及び苦情解決責任者の体制・第三者委員の設置・苦情受付件数等、県内の福祉サービスにおける苦情対応の取り組み状況についてアンケート調査を実施した。

3 調査結果

○法人種別

社会福祉法人	861
医療法人	23
NPO 法人	171
株式会社・有限会社・合同会社	374
行政	51
その他	69
合計	1,549

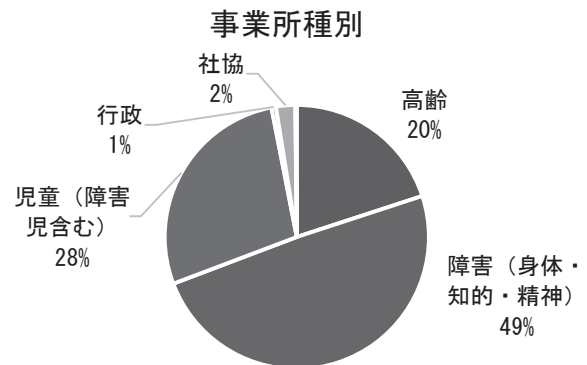


《その他》

一般社団法人 30 件、学校法人 26 件、一般財団法人 6 件、公益財団法人 2 件、生活協同組合 2 件、合資会社 1 件、宗教法人 1 件、労働者協同組合 1 件

○事業所種別(複数回答あり)

高齢	441
障害(身体・知的・精神)	1088
児童(障害児含む)	611
行政	12
社協	52
その他	4
合計	2,208



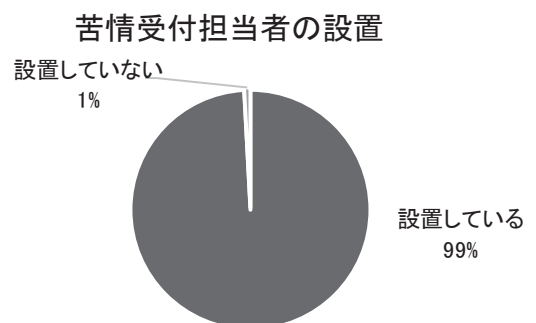
《その他》

救護施設2件、女性自立支援施設1件、自立相談支援機関1件

Q1 苦情受付担当者の設置について

設置している	1536
設置していない	13
合計	1,549

⇒ Q2 へ

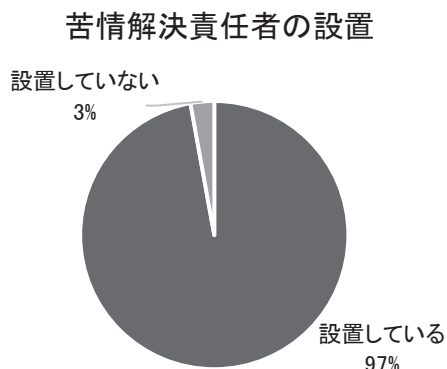


(1) 苦情受付担当者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	261	⑥相談員(支援員含む)	288	⑪民生委員・児童委員	9	⑯他施設の長・役員	7
②サービス管理・提供責任者	270	⑦理事長	19	⑫大学・学校教員等	0	⑰元利用者家族	1
③管理者	322	⑧代表社員	18	⑬監事・監査役	1	⑱役職なし	45
④課長・部長	85	⑨評議員	6	⑭弁護士	2	⑲その他	104
⑤主任	404	⑩地域住民	4	⑮社会福祉士	12	無回答	25
						該当なし(設置していない)	13
						合計	1,896

Q2 苦情解決責任者の設置について

設置している	1,499
設置していない	44
無回答	6
合計	1,549



(2) 苦情解決責任者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	939	⑥相談員(支援員含む)	17	⑪民生委員・児童委員	5	⑯他施設の長・役員	16	
②サービス管理・提供責任者	78	⑦理事長	94	⑫大学・学校教員等	1	⑰元利用者家族	0	
③管理者	272	⑧代表社員	30	⑬監事・監査役	2	⑱役職なし	1	
④課長・部長	59	⑨評議員	1	⑭弁護士	1	⑲その他	55	
⑤主任	16	⑩地域住民	0	⑮社会福祉士	5	無回答	13	
						該当なし(設置していない)	50	
							合計	1,655

Q3 第三者委員の設置について

設置している	1,107
設置していない	438
無回答	4
合計	1,549



(3) 第三者委員の設置人数

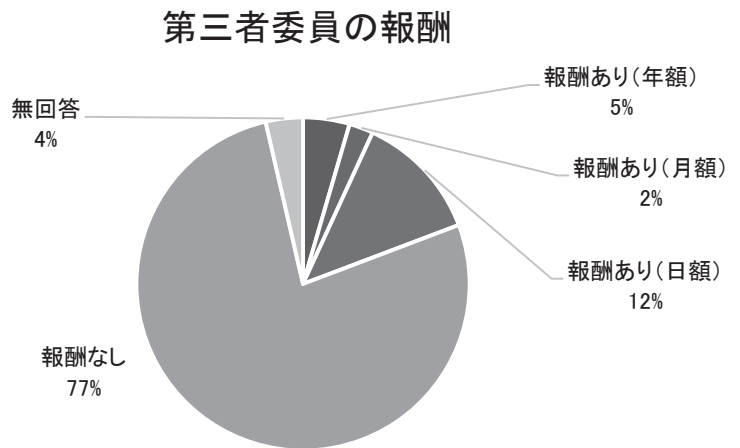
1人	268	4人	26	7人	13	10人	6	
2人	601	5人	11	8人	0	無回答	19	
3人	158	6人	5	9人	0	該当なし	442	
							合計	1,549

(4) 第三者委員の役職(複数回答あり)

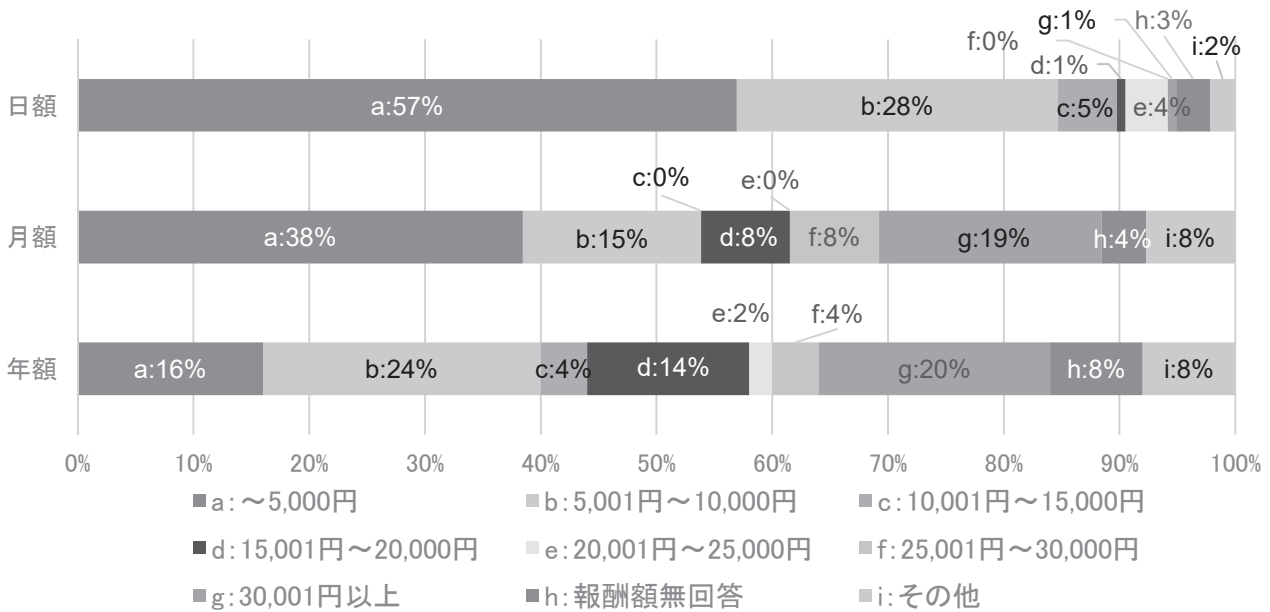
①施設長(事業所の長含む)	48	⑥相談員(支援員含む)	13	⑪民生委員・児童委員	192	⑯他施設の長・役員	162	
②サービス管理・提供責任者	11	⑦理事長	21	⑫大学・学校教員等	82	⑰元利用者家族	31	
③管理者	20	⑧代表社員	11	⑬監事・監査役	146	⑱役職なし	69	
④課長・部長	6	⑨評議員	212	⑭弁護士	85	⑲その他	266	
⑤主任	5	⑩地域住民	158	⑮社会福祉士	32	無回答	27	
						該当なし(設置していない)	442	
							合計	2,039

Q4 第三者委員の報酬について

報酬あり(年額)	50
報酬あり(月額)	26
報酬あり(日額)	137
報酬なし	854
無回答	40
該当なし	442
合計	1,549



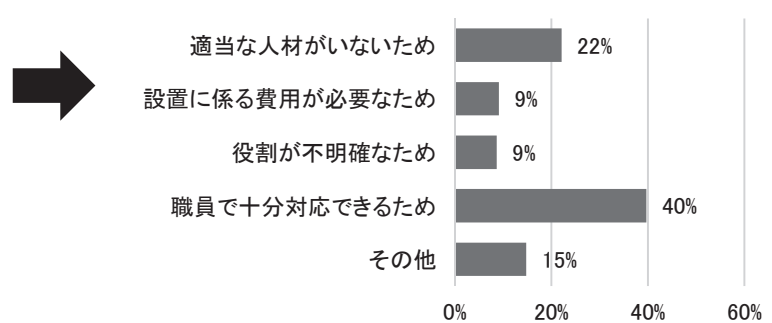
(5) 第三者委員の報酬額(報酬ありのみ)



Q5 第三者委員未設置理由について

適当な人材がないため	97
設置に係る費用が必要なため	40
役割が不明確なため	38
職員で十分対応できるため	174
その他	65
無回答	24
該当なし(設置している)	1,107
合計	1,545

第三者委員未設置理由(414か所)



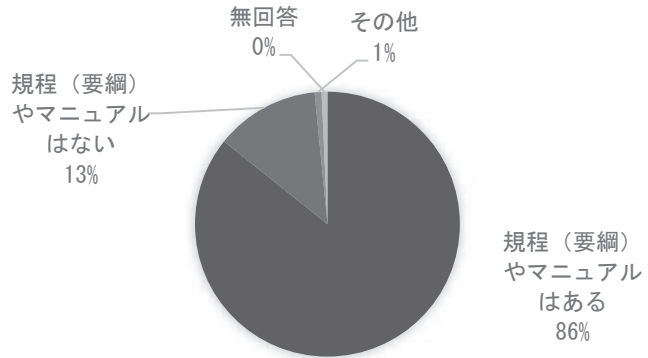
《その他一部抜粋》

・必要な事案が発生したときのみ設置しているため・行政がその役割を担える体制にあるため・事業所ではなく法人で設置しているため・外部相談者として民生委員に担ってもらっているため・設置に対する労力に余裕がないため・設置が必須とはなっていないため・困りごとは県や市、又は弁護士に相談しているため・必要に応じて専門家に依頼しているため

Q6 苦情解決の規程(要綱)マニュアルについて

規程(要綱)やマニュアルはある	1,328
規程(要綱)やマニュアルはない	197
その他	13
無回答	11
合計	1,549

苦情解決の規程(要綱)マニュアル



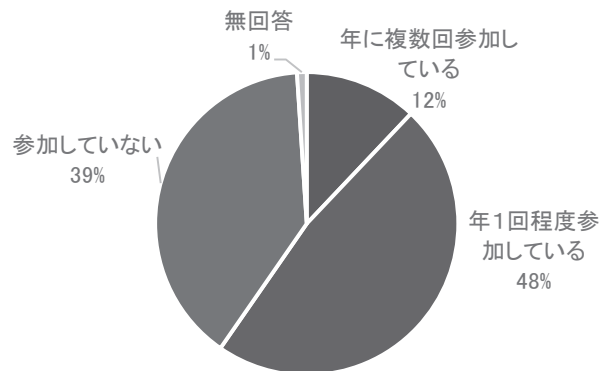
《その他一部抜粋》

・事業所独自の物ではなく法人全体の規定・マニュアルがある ・マニュアルはないが記録を全職員に周知している ・作成中

Q7 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

年に複数回参加している	187
年1回程度参加している	737
参加していない	609
無回答	16
合計	1,549

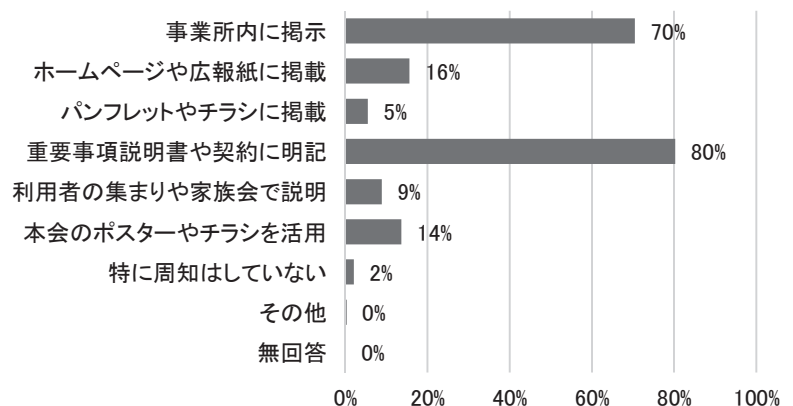
研修会・研究会・勉強会の参加



Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて(複数回答あり)

事業所内に掲示	1,091
ホームページや広報紙に掲載	242
パンフレットやチラシに掲載	85
重要事項説明書や契約に明記	1,243
利用者の集まりや家族会で説明	137
本会のポスターやチラシを活用	211
特に周知はしていない	32
その他	5
無回答	2
合計	3,048

苦情解決の仕組みの周知方法

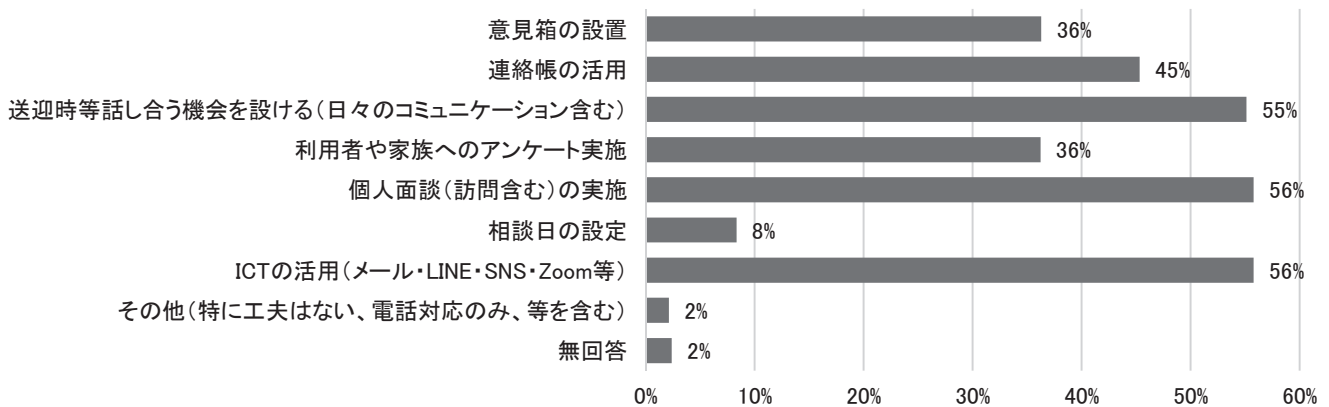


Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について(複数回答あり)

意見箱の設置	562
連絡帳の活用	702
送迎時等話し合う機会を設ける(日々のコミュニケーション含む)	854
利用者や家族へのアンケート実施	561
個人面談(訪問含む)の実施	864
相談日の設定	129
ICTの活用(メール・LINE・SNS・Zoom等)	864
その他	33
無回答	37

合計 4,606

苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫



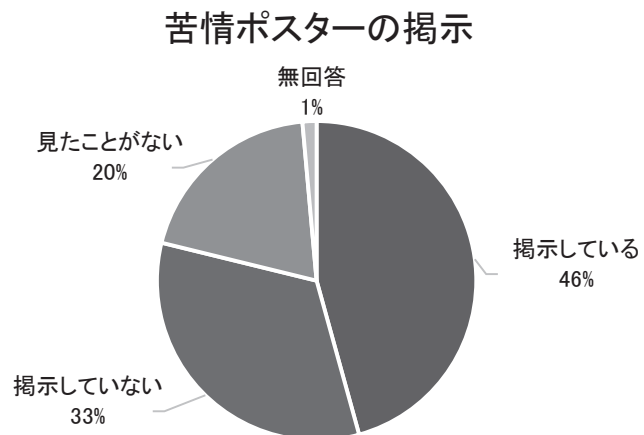
《その他一部抜粋》

- ・随時受付、電話や訪問時に対応・電話番号を掲示している・契約・重要事項説明時に説明を行っている
- ・アンケート用紙の設置

Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

掲示している	708
掲示していない	513
見たことがない	306
無回答	22

合計 1,549



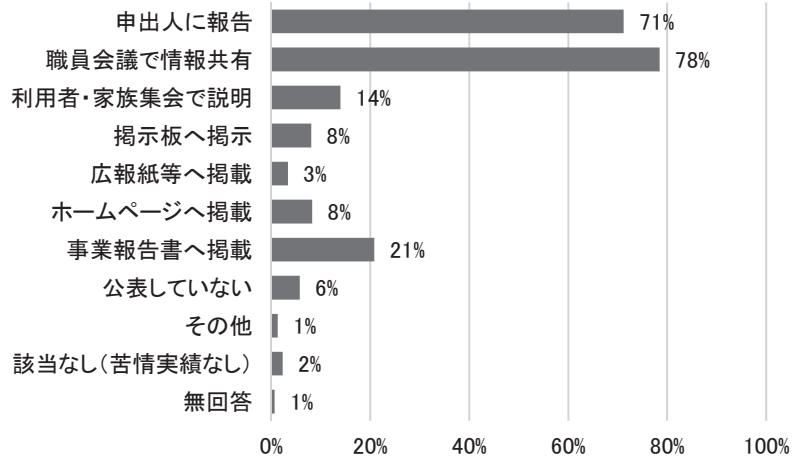
※7/9～8/31 までの期間ポスター等送付依頼 121 件対応

Q11 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るかについて(複数回答あり)

申出人に報告	1,103
職員会議で情報共有	1,215
利用者・家族集会で説明	217
掲示板へ掲示	125
広報紙等へ掲載	52
ホームページへ掲載	128
事業報告書へ掲載	323
公表していない	89
その他	20
該当なし(苦情なし)	36
無回答	11

合計 3,319

苦情受付状況や解決結果の公表方法



《その他一部抜粋》

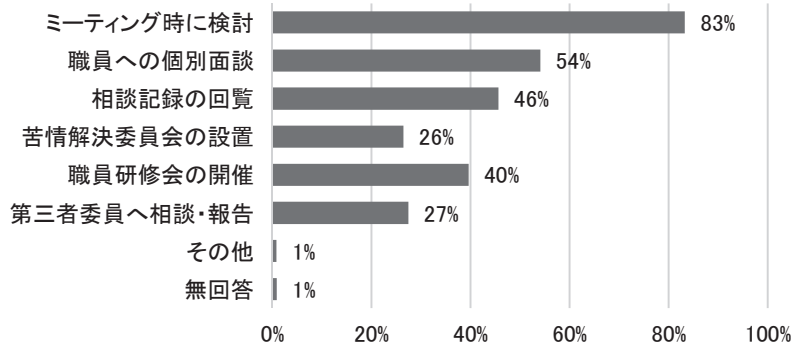
- ・役所へ報告・会議(運営委員会、理事会等)へ報告・ICTを活用して利用者家族等へ周知・おたよりで公表
- ・記録をしてファイル管理

Q12 円滑な苦情解決にむけて組織・職場内でどのような取り組みをしているかについて(複数回答あり)

ミーティング時に検討	1,290
職員への個別面談	838
相談記録の回覧	707
苦情解決委員会の設置	410
職員研修会の開催	614
第三者委員へ相談・報告	425
その他	13
無回答	14

合計 4,311

苦情に向けた組織・職場内での取り組み



Q13 昨年度(令和5年度)の苦情受付について

実績がある	454
実績がない	1,082
無回答	13

合計 1,549

(6) 昨年度(令和5年度総数)の苦情相談件数

1件	168	6件	14	11件	4	16件	0	21件	0	26件	0	31件以上	2
2件	103	7件	8	12件	3	17件	3	22件	1	27件	0	無回答	7
3件	63	8件	6	13件	4	18件	2	23件	0	28件	0	該当なし(実績がない)	0
4件	29	9件	2	14件	0	19件	0	24件	0	29件	1	合計	454
5件	23	10件	5	15件	0	20件	5	25件	1	30件	0		

Q14 令和5年度もしくは令和6年度中に受理した苦情内容の回答抜粋（一部加工済み）

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	高齢	特別養護老人ホーム (サービスの質や量)	○サービス不十分 入居者家族より、「入居者の受診時の送迎をお願いしていたが、約束の時間に来なかった。受診日時を把握していないようで不安になる。」との訴えがあった。	管理者より家族に対し、担当者間での情報共有が不十分であったことを謝罪。今回の受診後すぐ診察内容と次回受診予定、送迎車両の予約等をまとめた書類を作成し、担当者間での共有を徹底することを伝えた。家族より、送り迎えをしていただけて助かっています。これからもよろしくお願ひしますとの言葉をいただいた。	担当者間での情報共有、また関係職種がスケジュールを把握し、互いにフォローすることができるよう徹底を図る必要があり、そのためには日ごろからのコミュニケーションが大切であることを改めて学んだ。
2	高齢	特別養護老人ホーム (職員の接遇)	○関わり方・対応 短期入所生活介護の女性利用者に対し、入浴は同性介助で行うことを事前に申し合わせていたが、異性の介護職員が入浴介助を行ってしまった。	施設側が全面的に非を認め、利用者本人及び家族に謝罪。苦情に至った原因は、新型コロナに罹患した職員が続出し、他ユニットから応援に来た職員に対し、情報共有が図れずに起きた。今後応援職員を配置する際は、支援方法や申し送りの確認方法を予め伝えるようにマニュアルを見直し済み。また、日課表の入浴予定者記載の箇所に、支援する際の注意点を予め記入し、支援方法のブレが無くなるよう対応。	ユニット職員は入れ替わることもあるため、配置された職員には支援方法の確認の仕方について申し送りを徹底するとともに、属人的にならず、見える化したツールを活用することも大切であると学んだ。
3	高齢	特別養護老人ホーム (サービスの質や量)	○サービス不十分 家族が面会時に車椅子修理を依頼していたが、直っていないかった。	家族に謝罪をし、業者に依頼をかけた。施設物品不具合の修理依頼書が作成していなかったため起きた事象であり、口頭だけではなく書類を必ず提出することを周知した。	口頭での引き継ぎでは忘れてしまうことや漏れてしまうことがあるため、必ず書面でのやりとりも行うことを学んだ。また、いつまでに対応するのか家族に説明をする必要性もあった。
4	高齢	特別養護老人ホーム (被害・損害)	○介護・支援事故 左片麻痺・拘縮のある半寝たきりの方。巡回後に異変があり緊急入院。発見時、便流出状態でベッドから右半身が落ちて宙に浮いた形になっていた。診察の結果、左大腿骨の斜骨折が判明した。拘縮・屈曲していた左足に旋回する力が作用したと推定しているが、おむつ交換する際に無理な力が足にかかったことも否定できない。その後、家族から相談の電話があり、虐待を疑われる。	事故直後、施設長が病院内で謝罪および状況説明を行い、要望に応じて施設内の記録を開示。事故0委員会も稼働して事故発生までの時系列を並べて検証。報告書をまとめて家族にも提出し直接謝罪。事故の時系列は推定できたが、ベッドから落ちかけたときなのか、その直後のおむつ交換の時なのかまでは特定できなかった。保険を適用し、入院・治療費を負担。傷の悪化を防ぐため介護体制を手厚くした。	良好な関係だった家族で、事故発生直後にも直接会って謝罪しているので事故の内容に納得していないとは思ってもしなかった。家族の疑念は思った以上に深かった。以前は契約段階から施設長が事故について説明していたが、コロナによって家族と話し合う機会が減っていることも大きかった。感染症流行下における家族との関係づくりも再構築する必要がある。
5	高齢	特別養護老人ホーム (サービスの質や量)	○サービス不十分 母(利用者)の爪が伸び切っており、一部は巻き爪によって皮膚に食い込んでいる部分があった。痛みを伴っていたと思われる。母(利用者)が靴のベルトを緩めたり大きな声をあげていたのはそれが原因ではないか。今回の管理不足について説明を願いたい。一度管理責任者を交えて話し合いの場を設けていただきたい。	施設長と生活相談員(主任)が指摘について謝罪を行うとともに再発防止策を伝える。今回の件に対し、①入浴後の確認作業をルール化し必要時の爪切りを実施(看護師対応)。②爪や皮膚の状況を把握し、変化があった際には専門職種間で共有し家族へ連絡を行い、医療機関への受診等を提案。③その他の事柄について対応困難と判断する場合、家族と情報を共有し、今後の対応を協議していく。以上を再発防止策として提示する。	各職種間での状態共有が成されていない事を実感。靴下を脱がす際、本人の嫌がる様子もあり、介助の躊躇があったが、痛みによる拒否の可能性という視点から考察し、職員の先入観や思い込みを払拭。多角的に利用者の本心进行评估する視点が必要であると関係職種全体で学ぶことができた。
6	高齢	特別養護老人ホーム (サービスの質や量)	○サービス不十分 トイレに呼んでもすぐに来ない。	相談員ケアマネが面談し苦情内容を確認し委員会にて検討し、介護職員が他の利用者の介護に当たっていたことも説明し、ご本人へも謝罪し、今後できるだけ早く対応することで了解を得た。	苦情になる前に、対応した職員が説明や声かけなどをご本人にしていればこのようなことにはならなかったと思う。コミュニケーションが足りなかったと思っている。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
7	高齢	特別養護老人ホーム (職員の接遇)	○関わり方・対応 職員が、利用者に対し声がけすることなく車椅子の移動助助を行った。またトイレに行きたくないのに、2・3回同じ声掛けがあった。	当該職員に内容を確認、支援の際の声がけ等、再度支援方法について指導した。	排泄支援のための声がけを行うが、「行かない」と言った直後に「やはり行く」と言われ、手薄の場合、職員の精神的負担になることもある。そのために言葉使いが荒くなったり、顔や態度に気持ちが表れることの全てが職員に原因があるという指導ではなく、職員の気持ちに寄り添った指導が必要であると感じた。
8	高齢	特別養護老人ホーム (サービスの質や量)	○サービス不十分 夜間にトイレ希望のため、ナースコールを押したが「ちょっと待ってください」と言われたまま来てくれなかった。30分後に再度ナースコールを押したが同様の対応をされた。結局2時間待たされ具合が悪くなってしまった。	ご本人及び家族へ謝罪する。実際に対応した職員へは厳重に注意する。虐待(ネグレクト)に該当する疑いもあることを踏まえ、高齢者虐待防止法に関する研修を実施する。	虐待に関する振り返りを個々に指示したところ、職員間で不適切なケアがある場面に遭遇している職員が数名いた。ユニット型は馴染みの関係作りという視点もあるが、職員同士が馴染み関係になりすぎ、お互い注意喚起できなくなるデメリットが生じていると気が付かされた。配属のローテーションも検討し、業務の視点で、夜間待機中の業務マニュアルの見直しも図っていく。
9	高齢	特別養護老人ホーム (職員の接遇)	○説明不十分 レク開催時に家族が面会に来ていた。職員がレク参加を提案する前にフロア内散歩に行かれ、その後家族がレク開催を見て「うちだけなんでレクに誘ってくれない?随分じゃない」と立腹された様子で話された。	職員より謝罪し、レク開催場所へ誘導した。一緒に歌や催し物を楽しんで頂いた。レク終了後に家族より「あんな言い方してごめんね。気にしないでね」とお言葉を頂く。	レク開催時は、日ごろ余暇が乏しい方々が参加できるものをフロア職員全体が意識し、参加者として明記していく意識を持っていくことを共有、周知した。
10	高齢	特別養護老人ホーム (説明・情報提供)	○説明不足 コロナ感染対策として面会制限を行っていることについて、面会制限の緩和、居室内での面会をしたいと市介護保険事業課へ匿名で連絡があった。	福祉施設の感染対策として面会制限の緩和を行うことができない状況であること、匿名であったため、広く家族に対し、ご理解とご協力をお願いするお手紙を再度送付した。	リモート面会、面回数制限、接触制限等を行っていたが、家族の思いは理解できる。
11	高齢	ケアハウス (その他)	○その他 いつも決まった人達が食事の時にマスクをしないでお喋りをしている。「黙食」と書かれたポスターが何か所も貼ってあり、職員からも何度も注意されているのになぜ止めないのか。ちゃんと守ってる人もいるのに迷惑だ。	食堂に貼ってある「黙食」のポスターを新しいものに変え、施設長からも入居者の方々へご協力をお願いをする。	ケアハウスは入居者の外出が自由な為、入居者間の感染も大いにあり得る。認知症やうっかり喋ってしまう方がいるので定期的に高齢者のコロナ感染のリスクや黙食のお願い、黙食ポスターを新しいものに変え、目に留まるようにするなど工夫をを意識してもらうようにする。
12	高齢	短期入所 (サービスの質や量)	○サービス不十分 ショートステイ後、自宅で経管栄養のチューブがなかなか入らず、訪問看護に確認してもらったところ、チューブに穴が空き、先端が折れていた。訪問の医師からもチューブ取り扱い上の不備との見解があり、施設にて状況確認する。その対応に時間がかかり気が休まらないとの訴えがあった。	栄養の注入状況など改めて看護師に確認。栄養剤については朝に薬を投与したと家族から説明を受けていたことを誤認し余らせてしまったことを説明し、漏れ始めたタイミングについては再調査し、最終的には弁償するかたちとした。	施設内に協議した結果、現在のショートステイでの経管者の受入体制が不十分であり、安全なサービス提供体制が取れていないことを受けて医療的行為のある方の受入時に確認すべきことをリスト化し、実践することが必要と学んだ。

《高齢者福祉施設・事業所》					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
13	高齢	認知症対応型共同生活介護 (説明・情報提供)	○説明不十分 事故報告(誤業)についての家族連絡を行うまで期間が空いてしまったことについて不信感を抱くと指摘を受けた。	まず誤業について説明と家族への事故報告が、遅かった旨、謝罪を行った。	事故報告はすぐに家族連絡を行い、状況的に行えない場合には最低でも当日中に行う。または、別のスタッフに連絡を依頼し、詳細については対応したスタッフから後ほど連絡がある旨を伝えることを学んだ。
14	高齢	地域密着型通所介護 (説明・情報提供)	○説明不十分 レク中に目の付近に棒が接触したが、外傷などが見られず、本人も痛み等の訴えがなかったため家族へ報告しなかった。後日、目の周辺の痣を同居家族が発見し、痣ができた経緯や報告がなかったことに対し苦情が入った。	家族に対し、報告していなかった事を謝罪。事故発生時の状況を改めて報告。職員に対し、外傷や痛みの有無にかかわらず事故発生には速やかに家族に報告するよう通知。その後の経過について利用中の状況、自宅での様子を家族に確認する事を指導した。	今まで築いてきた家族との信頼関係を失ってしまったと思われる。些細なことでも家族に対し報告していれば苦情まではいかなかったと思われる。信頼回復に向け家族をはじめ関係各位に対して「報連相」を徹底することが必要と感じた。
15	高齢	地域密着型通所介護 (サービスの質や量)	○サービス不十分 送迎時の際に眼鏡を忘れたが、次回のお迎え時に持ってきてもらえば大丈夫と言われ、その後代わりの眼鏡を使っていた。もし見え方が違って歩行が不安定になったら心配だったとの内容のお手紙をいただいた。	職員ミーティングにて情報の共有をし、後日送迎担当者が家族に謝罪を行った。その数日の間にモヤモヤは既に解消されていたようで、謝罪に対しそんなことあったっけ?といった反応だった。その後自身の話や家族の話など、別の話題を話された。	忘れ物1つでも利用者や家族への不信感の積み重ねとなるため、信頼関係構築へミスのないよう注意する必要がある。また、今回はご自身で解消をされたが、溜めずに吐き出していただいたことで解消に向かったと考えられる。不安や不満に思われることは相談いただけるよう、円滑なコミュニケーション・信頼関係を構築していくことが大切と学んだ。
16	高齢	居宅介護支援 (サービスの質や量)	○サービス不十分 ショートステイ利用時、利用者が洗腸実施時間を確認したのにも関わらず予定時間になっても洗腸は実施されなかった。その為、同日予定されていた入浴はキャンセルとなってしまった。	施設職員連携ミスによる問題と認識し、施設長がすぐに対応し謝罪。翌日入浴が実施できるよう手配。各スタッフからの謝罪。帰宅後、担当ケアマネがすぐに訪問し、状況確認。再発防止に対しての確認を施設側に行った。	医療職が関わるケアに関しては、後回しに出来ない事がほとんどである。各スタッフが常に情報を共有し、密に連携をとること。また、問題発生時には瞬時に状況確認、利用者本人、家族、及び関係者に連絡を徹底する。利用者に対して誠心誠意対応する事が大切である。
17	高齢	訪問介護 (説明・情報提供)	○説明不十分 訪問介護の提供時間を事業所の事情により変更したが、それを利用者に申し送ることを忘れてしまい、提供時間になってもヘルパーが来ないと訴えがあった。	提供時間変更の伝え忘れを即日謝罪。後日改めて担当責任者が今後の対応について説明と謝罪。今後は提供時間に変更があった場合、記載漏れがないよう徹底することを職員間で共有。	利用者からの申し出に対して即日対応はとても重要であること。また、日頃の変更事項について見える化し、職員間で共有することの大切さを学んだ。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	障害	障害者支援施設 (サービスの質や量)	○サービス不十分 入所者が自宅へ帰省をした際に、薬を1日分足りない状態で帰ってしまった。母親が利用者宅に着いた後に気がついて施設に連絡が来る。	連絡を受けた職員が施設長に報告し、すぐに自宅へ届けて謝罪をしている。母親からは、わざわざすみません。と話がある。	帰省する際の持ち物は、1人の確認ではなく、ダブルチェックを行う。
2	障害	障害者支援施設 (サービスの質や量)	○サービス不十分 利用者が帰省の際に、身だしなみ(髭が伸びていた、爪が伸びていた)が整っていないと家族より指摘があった。	すぐ謝罪し、身だしなみを整えてから送り出した。今後は、入浴後に爪切りを実施し、髭に関しては毎日実施するよう徹底する事を伝えた。翌日苦情報告書を職員に回覧し、朝礼の際にも苦情内容を共有した。	コロナ明け、外出の機会が増え、身だしなみに対する意識を高めなければならない。保護者とのコミュニケーションをとる機会が減っていたが、直接会える機会も増えてきた為、より信頼関係の構築を目指していく必要があると感じた。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
3	障害	障害者支援施設 (その他)	○その他 当施設の近隣道路へごみが飛んでいると報告あり。	法人へ報告。申出者に状況確認。該当する施設と原因を特定し、改善策を策定。対策を回収業者に周知、飛散を両者で気を付けることとした。毎日施設前を歩いて、飛散物確認。利用者の自治会活動の一環として、近隣のごみ拾いを開始。申し出者へ謝罪と改善策を報告。解決の運びとなる。	法人の服務規律に則って、事実確認、法人への報告、改善策の策定、謝罪を迅速に行い、早い解決につながった。日頃の不備は自分たち側からは見えていないことがあり、申し出により改善を図ることが出来た。自施設の活動で近隣道路の美化に努め、信頼を得られるようにしたい。
4	障害	相談支援事業所 (その他)	○その他 他法人グループホーム管理者より、相談支援専門員の対応が公平・中立ではないと苦情があった。	法人の苦情受付の流れで対応させていただくことを伝える。「厚生労働省に通報」という発言があったため、こちらからも市障害福祉サービス課に苦情の内容を報告させていただくことを伝えた。	苦情受付やその後の対応についての流れを再確認できた。
5	障害	生活介護 (その他)	○その他 事業所所有の建物のウッドデッキに防錆剤を塗っていた際に、匂いがかなりきつい。窓も開けられないので、作業がわかっていたら事前に連絡をもらいたいと近隣の方より連絡があった。	事務員が電話で受け付けたのち、施設長から電話で謝罪連絡を入れた。その際に次回の作業から事前にお知らせすることを約束した。またその内容を職員全員に周知した。	隣接している家はかなり近いので、匂いだけに限らず、騒音などにも気を配ることなど職員に周知徹底した。日頃からの関わり合いが重要であることを改めて感じた。
6	障害	生活介護 (サービスの質や量)	○サービス不十分 相性の悪い利用者と同じ車輛で送迎したことによりその利用者が帰宅後に不穏になった。家族より別々の車輛に分ける等の配慮をして欲しいと訴えがあった。	後日、送迎の際に保護者に以降は別々の車輛で送迎することを伝え、謝罪した。	利用者が帰宅した後のことも想定して配慮していくことが重要だと感じた。
7	障害	生活介護 (サービスの質や量)	○サービス不十分 連絡帳により、家族が迎えに来ることになっていたが、いつも通り単独で帰ってしまった。	家族と事業所敷地内で会ったため行き違いにならなかったが、謝罪するとともに、今後、職員間の情報の共有を徹底するため、ホワイトボードを設置し、利用者家族からの伝達事項を記載するよう対応した。	情報の共有は、思いだけでは解決できないため、システム化を図った。
8	障害	生活介護 (職員の接遇)	○関わり方・対応 送迎時に利用者宅のインターホンを押す前に利用者が車内から出て玄関まで入っている。利用者を追いかけ職員もそのまま玄関に向かい玄関先で送り出している。その後保護者から、職員が勝手に自宅に入ってきたと苦情がある。	当日の事情を説明し、今後はインターホンを押してから利用者を降ろすように対応している。	家庭によっては第三者が玄関先ですら入るのを警戒することがある。この方に限らず、利用者プライバシーに配慮した対応が大切と学んだ。
9	障害	就労継続支援B型 (職員の接遇)	○言葉遣い 利用者からの相談。職員による作業指示においての言葉遣いについての相談。	第3者委員への相談、委員からの共有の後、職員へ直接指導。以前にも同じ利用者に対して同様のことがあった為、接し方についての経緯を確認。再発防止に向けて改善部分を一緒に洗いだし、面談にて振り返りを行った。	職員の作業への焦りから言動が強くなってしまっていた為、職場環境から見直す必要があった。また、他職員との連携にも難があった為、職員間のコミュニケーションにおいても機会を増やすように努めた。
10	障害	就労継続支援B型 (職員の接遇)	○関わり方・対応 家族の方から言われていた退所時間より早く退所させてしまった。自宅に家族がいたのでよかったが、熱中症などの危険があった。	家族からの電話で気が付く。以前にも同じようなことがあったことを指摘された。今後の防止策について職員で協議し、家族に報告した。	欠席・遅刻・早退について、利用者本人・職員間で重ねて確認共有する必要性。

《障害者福祉施設・事業所》					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
11	障害	就労継続支援B型 (その他)	○その他 複数の利用者からの訴え。ある利用者が、食事中や休憩中などに大声で威嚇したり、暴言を吐く等の行為があったために、安心して通所できないとの相談があった。	当該利用者は特性上過去の出来事などがフラッシュバックして問題行為に及ぶが、長期間継続しない。相談者に対しては、障害の違いなどについて説明し、当該利用者は、食事時間や休憩時間をずらして、納得を得られた。その後不穏な状態は落ち着き、元の時間での活動に戻った。	利用者間トラブルは、一方の意見だけを尊重したり、十分な情報収集が出来ず、問題が大きくなることもある。本事業においては、職員が持っている情報と利用者が持ちうる情報の違いを認識し、苦情として出る前に対応する必要があった。今回、問題やトラブルの早期発見、早期対応の重要性を認識した。
12	障害	就労継続支援B型 (サービスの質や量)	○サービス不十分 言うのの利用者が送迎車に乗車中トイレに行きたくなった。ドライバーに意思が伝わらず施設に到着後、駆け込み間に合った。苦しかったと利用者より訴えがあった。	直ぐに利用者に謝罪をした。今回の件を踏まえて、音でドライバーに伝わるようにした。 ドライバーにも周知を行なった。	コミュニケーション方法が違う人が対応する際は、事前にトラブルを予想し、対応策を考える必要があった。苦情があったその日の内に解決策を考えて利用者に伝え、安心してもらう対応が必要だった。
13	障害	就労継続支援B型 (説明・情報提供)	○説明不十分 交通渋滞で朝の迎え時間が遅れる旨、同じ場所で待つもう一人の方には連絡が来たのに、うちには連絡が来なかった。また、昨日他の方に配布されたプリントが、うちには配布されなかった。	当日中に保護者へ謝罪と状況説明を行ない、苦情の原因と対策を文書にまとめ、職員全体に周知徹底。また、指定管理施設のため、市の担当課に報告し、後日書面で苦情報告書を提出。	原因は、本人が連絡帳を頑なに出さず、はさみ漏れたことだったが、連絡帳の情報は活動内容を知る貴重な情報源である事を改めて認識。また、何も言わない保護者は、不信感を募らせる事もあるので、日頃からコミュニケーションを図る事の大切さを痛感し、学んだ。
14	障害	共同生活援助 (職員の接遇)	○関わり方・対応 煮物の味付けが濃いと苦情あり、スタッフ作り直すためにつゆを捨てたので、もったいないと利用者がスタッフを強く叱責した。利用者の考えが伝わらない、拒否されるとサビ管に訴えがあり。	利用者の話をサビ管、管理者が丁寧に聞き取った。いままで、特定の支援者に対して拒否的な態度をとり、日常的に強い口調で叱責することが多く、支援者への声掛け相談も行ったが、叱責に耐えられず離職する者もいた。	言葉遣いひとつで激高されることがよくあることから、言外の意図をくみ取り、信頼関係を築くことが大切だと学んだ。精神障害の特性を理解し客観的に状況を判断できるよう研修も重要であると思う。
15	障害	共同生活援助 (説明・情報提供)	○説明不十分 短期入所の契約可能な日の連絡を怠ってしまい、見学の際に利用者本人にも見学に来てほしいと伝えた言葉が利用者を選別しているようにとらえられ、誤解となった。	謝罪を行うとともに、誤解を説明し、説明不足を謝罪。 保護者の誤解も解け、その場で解決。契約日をその場で決め、後日契約対応した。	利用者や家族がサービス利用希望時に、対応が遅れが出れば、不信感がうまれる。 一つの対応不備が、不信感につながる可能性もあるので、早急な対応ができるよう、心がける。

《児童福祉施設・事業所》					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	児童	保育所 (サービスの質や量)	○環境 子どもが汗を大量にかいて帰ってくるが、園はクーラーをきちんと入れて欲しい。	厚生労働省 望ましい保育室の室温湿度について、書かれている部分を印刷し、見てもらいながら書かれているものに則って温度、湿度管理をしている事を説明した。	保育室適正温度がある事をきちんと親に知らせておく必要があったと言う事と、親は我が子の快適温度を求めらるので、ほかの子の事はあまり意識しない事を前提にすること。
2	児童	保育所 (権利侵害)	○その他 虐待案件だったため、通報したことに苦情があった。	虐待が疑われる場合、保育園としては通報せざるを得ないことを丁寧に説明した。	子どもの最善の利益を保障するため、保育所としては虐待が疑われる場合は、必要な対応を取る。
3	児童	保育所 (サービスの質や量)	○環境 駐車場出入口が背丈の高い草が多く子どもの姿が見えにくい。	市に問い合わせして草を刈ってもらった。	安全管理は園内だけでなく園周辺も気を付けることとし、定期的に確認をする。

≪児童福祉施設・事業所≫					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
4	児童	保育所 (サービスの質や量)	○環境 降園時に2階ホール床の一部が滑りやすくなっていた。翌日も改善されていなかった。	危険個所に気付かなかったことを謝罪。担当者が床清掃で、滑り易くなったことを自覚するも他職員に報告を怠り、他職員は気づけなかった。再度清掃し直し、申出人に再度謝罪する。	清掃が、ルーティン以外の依頼だったので、任せっきりにせず、依頼した職員は細やかに清掃方法を指示したり、終了後の報告をもらえるよう指示をしていく。
5	児童	保育所 (説明・情報提供)	○説明不十分 入所児童同士でのトラブルについて、加害者の保護者にも伝えて欲しい、との訴えがあった。	トラブルの状況や頻度など、必要だと判断した場合はそれを年度始めの全体保護者会にて施設長より説明することとした。	今回の苦情以前から説明の必要性が感じられていたが、今回の事が、保護者会で説明を行うきっかけとなった。
6	児童	保育所 (説明・情報提供)	○説明不十分 入園時にオムツのサブスク（月額定額でオムツ・おしりふきを使い放題にするサービス）について、強制的に加入するような案内があり、考える時間がなかった。	オムツのサブスクについては任意のため、案内の際にきちんとメリットはお話して選べるようにお伝えし、解除となった。	案内の方法で、保護者の方へ不安や不信感を与えてしまうことを認識し、説明の際にきちんと話すことが大切だと改めて学んだ。
7	児童	保育所 (職員の接遇)	○関わり方・対応 個人面談の際に、担当保育士が保護者の心情に配慮のない対応をしてしまったことについて不信感を抱かれ、後日園長あてに苦情のメールが届いた。	保護者へは謝罪メールを入れ、担当保育士に状況を聞き取り、原因の明確化、改善方法を検討。後日、担当保育士・園長同席で再度謝罪の上、改めて面談。職員間で周知を行い再発防止に努めた。	保護者は連絡帳で伝えきれないことや些細なことを聞きたいと思って面談に来ているので、事務的な対応ではなく信頼関係を深める場であることを意識し、家庭状況等にも配慮した心配りが必要であった。
8	児童	保育所 (その他)	○その他 子どもが友達に陰湿なことをされている。友達も保護者からもよく言い聞かせてほしい。 「壁にぶつかってみて」「防災頭巾をかぶってみて」と言われ、その通りにすると笑われた。	保育者から子どもたちに聞き取りを行い、遊び方について注意喚起を行ったが、子どもたちもよく覚えていなかった。ロッカーの位置を変えるなどの提案もしたが「大丈夫」とのことで、子どもたちには気を付けるよう伝えた。	子どもの話にきちんと耳を傾け、安心して楽しく遊べるよう見守る。普段から園全体で保護者にも気かけコミュニケーションをとっていく。誤解がないようにみんなで見守る。
9	児童	保育所 (職員の接遇)	○関わり方・対応 保育者から児童への言葉がけ、給食時に児童(4歳児)の食べ進みが悪く、保育者が急かすような言葉がけをした。	職員に聞き取りをした結果、そのような声かけはなく、例えば、お昼寝の時間が少なくなるからお話だけでなくちゃんと食べようね。等話していたと家族に説明する。	コミュニケーションを深め、これまで以上に保護者からの信頼を強めた。
10	児童	保育所 (職員の接遇)	○関わり方・対応 持ち物のトラブル、保護者への伝え方に対する苦情。	状況と園での様子を伝え、保護者から話を受け止め謝罪、こまめな声掛け。職員間でもしっかりと共有し気を付ける。	毎日のコミュニケーションが取れず、信頼関係も築けてなかった。保護者とのやり取りができるように職員間で話し合った。
11	児童	認定こども園 (職員の接遇)	○関わり方・対応 トイレトレーニング中で汚れてしまった靴を子どもが帰園時、持たずにいたので、「汚したのは誰?」と保育士の声掛けに母親が「誰も悪くないが、責められているように聞こえ気になった」と連絡帳に訴えがあった。	母親に対し、連絡を頂いたことに感謝し、保育士の言葉に謝罪する。母親より「園との関係性を崩したくないこと、真摯に受け止めてくれてうれしかった」との返事があった。	同じ言葉でもその時の保護者の心情により受け止め方や感じ方がちがうので、誤解されないように十分に気をつけて声掛けをしていくことが大事である。
12	児童	放課後等デイサービス (職員の接遇)	○関わり方・対応 送迎時のスタッフが自身の子どもへの支援に消極的なのではないかと訴えがあった。	家族の連絡に感謝し、全員から聞き取りを行った結果、該当職員の言葉遣いに問題が発覚。該当職員に言葉遣いや業務態度等について該嚴重注意。その後家族へ説明、謝罪をした。(家族から感謝の言葉をいただいた)	利用者への取り組みは送迎という短時間の中でなかなか伝わらないこともあるため、些細な表情や声掛け、姿勢が相手に与える印象について大きく影響することを学んだ。

≪児童福祉施設・事業所≫					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
13	児童	放課後等デイサービス (説明・情報提供)	○説明不十分 事業所内で月曜日早朝にコロナが発生。土日を挟んでいた為、当日連絡になってしまった。詳細や症状等何もわからない状況のなか送迎車も走らせており、家族への周知、送迎と同時進行で保護者連絡をしたが、「うち子は重症化しやすいのに連絡が遅い」と苦情があった。	5類である事、情報収集をしている最中であった事、一番濃厚接触に近い順から連絡をしている最中である事、土日で事業所へ連絡が入ったのが当日であった事などを説明。	5類であっても連絡はしていたが、改めて保護者との情報共有の難しさや必要性を理解した。
14	児童	児童発達支援 (権利侵害)	○プライバシーの侵害 職員が帰りの支度を手伝おうと、利用者の上着を手に取り「○○幼稚園なんです」とお声掛けしたところ、不快感を示された。「他人のものを勝手に触るのはどうかと思います。」と伝えて帰られた。	職員がその場で謝罪したのち、児発管が改めて謝罪。今後はプライベートなことを安易に口にしないよう、また私物に断りなく触れることが無いよう職員に周知することを約束した。	親しく接していたとしても、利用者のものに触れるときはお断りしてから触れることを徹底する。また、安易にプライベートに関する話や踏み込んだ話をしないことを確認した。
15	児童	放課後児童クラブ (職員の接遇)	○言葉遣い 子どもに対する指導の言葉遣いが強いと保護者から訴えがあった。	職員に聞き取りを行い、結果を保護者に説明するとともに該当職員と共に謝罪を行った。保護者の意見を踏まえて職員間で今回の対応・結果を共有し再発防止に努めた。	該当職員が強い口調で指導した件は、忙しい中感情がコントロールできなかったと反省した。いつでも冷静に支援し、一人で難しいときは他の職員の応援を求める等で適切な対応に努めることも必要であると職員間で理解できた。
16	児童	医療型障害児入所施設 (サービスの質や量)	○説明不十分 自宅外泊中、果物が詰まって食べられなかった旨、家族から職員に伝えられていたが、同日顔色不良になり、吸引を実施。翌日、連絡をしたところ、昨日のうちに連絡をくれないのは、隠しているからかとの言葉があった。家族より、普段していない医療行為を行った場合は直ぐに連絡がほしい。今回の事について管理責任者の謝罪と謝罪文、及び今後の対策の説明がほしいとの訴えがあった。	経過報告、連絡が遅くなったことについて謝罪。また、園としての対応や連絡基準について家族へ説明。外出や外泊は行われており、その都度対応しているが、家族の要望全てに対応は難しく、合意はまだ図れていない。引き続き対応している。	外泊中のエピソードの報告を受け確認していることと、園で起きたこととの関連性を家族の気持ちになって理解する大切さを学んだ。

≪その他の事業所≫					
番号	分野	事業所種別 (苦情の分類)	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	社協	社会福祉協議会 (説明・情報提供)	○説明不十分 地区社協主催の「ふれあいいきいきサロン」の会場に行ったが、誰も来ていなかったとの訴え。苦情受付担当者が地区社協で配布した「チラシ」を確認すると住所は記載していなかったためネット検索すると別の集会所であった。	地区社協の担当者に依頼し、「サロン」のチラシには会場名と会場の住所を入れるようにした。表記を改めたチラシと会場の地図を利用者宅にお届けした。	「サロン」のチラシには会場名のみ記載あり。誰でも会場がわかるように参加募集のチラシには会場名と会場の住所、問い合わせ先を記載すべきであることを改めて学んだ。
2	社協	社会福祉協議会 (職員の接遇)	○関わり方・対応 「職員からの暴言があり嫌な思いをしており、サービスを利用したくないと本人が言っている。事実を確認してほしい」と家族から苦情受付担当者へ電話があった。	該当職員が強い口調で指導した件は、感情がコントロールできなかったと反省。常に冷静に支援し、時には他の職員の応援を求める等で適切な対応に努めることも必要であると職員間で理解できた。	①苦情に関係職員間で検証し対応方法の確認。②日頃から丁寧な会話を心掛ける。③今後不適切な言葉遣い等については、その都度注意喚起。

＜ 参 考 資 料 ＞

令和6年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査票

(メール提出書式、Google フォーム提出書式)

【裏面もご記入ください。】

回答期限 令和6年8月30日(金)

提出先:千葉県運営適正化委員会事務局 メール:support@chibakenshakyo.com

令和6年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

調査実施機関:千葉県運営適正化委員会

○本調査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。調査への回答にご協力をお願いいたします。

○なお、本調査結果をスムーズに開示するため、調査票フォームURL: <https://forms.gle/RNfMfxAVi4gRPnf37> にアクセスのうえ、インターネット上での回答に御協力いただきますようお願いいたします。

法人種別	1.社会福祉法人 2.医療法人 3.NPO法人 4.株式会社・有限会社・合同会社 5.行政 6.その他()					
事業所名 (行政の場合は市町村名)						
事業種別	1.高齢 2.障害(身体・知的・精神) 3.児童(障害児含む) 4.行政 5.社協 6.その他()					
サービス区分名称						
記入者名				連絡先(電話番号)		
○貴法人(事業所)・貴市町村の事業における苦情解決体制について ※ 役職は下記★役職選択語群より該当する①～⑯を記載してください。						
Q1 苦情受付担当者 ⇒ 1.設置している ⇒ 受付担当者の役職★() () () 2.設置していない						
Q2 苦情解決責任者 ⇒ 1.設置している ⇒ 解決責任者の役職★() 2.設置していない						
Q3 第三者委員 ⇒ 1.設置している(名) ⇒ 第三者委員の役職★() () () () 2.設置していない → Q5へ						
Q4 第三者委員への報酬 ⇒ 1.報酬あり(年額・月額・日額)に()円程度 → Q6へ 2.報酬なし → Q6へ						
Q5 第三者委員未設置理由 ⇒ 1.適当な人材がない 2.設置に係る経費が必要なため 3.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()						
★役職選択語群(下に該当する役職や役職として近いものを選択してください)						
① 施設長(事業所の長含む)、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員(支援員含む)、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他						
Q6 苦情解決の規程(要綱)やマニュアルについて						
1.規程(要綱)やマニュアルはある 2.規程(要綱)やマニュアルはない 3.その他()						
Q7 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						
1.年に複数回参加している 2.年一回程度参加している 3.参加していない						
Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて ※ 複数選択可						
1.事業所内に掲示 2.ホームページや広報紙に掲載 3.パンフレットやチラシに掲載 4.重要事項説明書や契約書に明記 5.利用者の集まりや家族会で説明 6.本会のポスターやチラシを活用 7.特に周知していない 8.その他()						
Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について ※ 複数選択可						
1.意見箱の設置 2.連絡帳の活用 3.送迎時等話す機会を設ける(日々のコミュニケーション含む) 4.利用者や家族へのアンケート実施 5.個人面談(訪問含む)の実施 6.相談日の設定 7.ICTを活用(メール・LINE・SNS・Zoom等) 8.その他()						

令和6年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

本調査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実施しているものです。調査への回答にご協力をお願いいたします。

※ 調査結果については、集計のうえ、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。また、この結果は本委員会ホームページにも掲載することをご承知おきくださるようお願いいたします。

回答期限：令和6年8月30日（金）

* 必須の質問です

1. 法人種別 *

1つだけマークしてください。

- 1.社会福祉法人
- 2.医療法人
- 3.NPO法人
- 4.株式会社・有限会社・合同会社
- 5.行政
- その他: _____

2. 事業所名 (※ 行政の場合は市町村名) *

3. 事業種別 *

当てはまるものをすべて選択してください。

- 1.高齢
- 2.障害（身体・知的・精神）
- 3.児童（障害児含む）
- 4.行政
- 5.社協
- その他: _____

4. サービス区分名称 (例：特別養護老人ホーム、訪問介護、就労継続支援B型、共同生活援助、保育所、放課後等デイサービス、社会福祉協議会 等)

5. 記入者名 (例：介護 花子) *

6. 連絡先 (電話番号) ※ 半角数字、ハイフンなし (例：07012345678) *

○貴法人（事業所）貴市町村の事業における苦情解決体制について

(1)～(3)の役職については【★役職選択肢語群】より該当する①～⑨を記載してください。

7. Q1 苦情受付担当者について

1つだけマークしてください。

- 1.設置している ⇒ (1) へ
- 2.設置していない ⇒ Q2 へ

8. (1) Q1で「1.設置している」を選択した方は受付担当者の役職について教えてください。
【★役職選択語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他 【例：②、③、⑥】
-

9. Q2 苦情解決責任者について

1つだけマークしてください。

- 1.設置している ⇒ (2) へ
 2.設置していない ⇒ Q3 へ

10. (2) Q2で「1.設置している」を選択した方は苦情解決責任者の役職を教えてください。
【★役職選択語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他 【例：①】
-

11. Q3 第三者委員について 事業所ごとに設置をしている第三者委員
の設置状況についてご回答をお願いいたします。
※なお、本会は第三者委員ではありませんのでご承知おきください。

1つだけマークしてください。

- 1.設置している ⇒ (3) へ
 2.設置していない ⇒ Q5 へ

12. (3) Q3で「1.設置している」を選択した方は第三者委員の人数を教えてください。※プルダウンから選択 ⌵ Dropdown

1つだけマークしてください。

- 1人
 2人
 3人
 4人
 5人
 6人
 7人
 8人
 9人
 10人

13. (4) Q3で「1.設置している」を選択した方は第三者委員の役職を教えてください。
【★役職選択語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他 【例：⑩、⑫、⑭】
-

14. Q4 第三者委員への報酬について

1つだけマークしてください。

- 1.報酬あり(年額) ⇒ (5) へ
- 2.報酬あり(月額) ⇒ (5) へ
- 3.報酬あり(日額) ⇒ (5) へ
- 4.報酬なし ⇒ Q6 へ

15. (5) Q4で「1～3報酬あり」と選択した方は報酬金額を教えてください。〔例：5,000円程度〕

16. Q5 Q3で「2.設置していない」を選択した方は第三者委員未設置理由について教えてください。

1つだけマークしてください。

- 1.適当な人材がないため
- 2.設置に係る費用が必要なため
- 3.役割が不明確なため
- 4.職員で十分対応できるため
- その他: _____

17. Q6 苦情解決の規程(要綱)やマニュアルについて

1つだけマークしてください。

- 1.規程(要綱)やマニュアルはある
- 2.規程(要綱)やマニュアルはない
- その他: _____

18. Q7 苦情解決の体制整備としての研修会・研究会・勉強会等の参加について

1つだけマークしてください。

- 1.年に複数回参加している
- 2.年1回程度参加している
- 3.参加していない

19. Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて ※複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- 1.事業所内に掲示
- 2.ホームページや広報紙に掲載
- 3.パンフレットやチラシに掲載
- 4.重要事項説明書や契約に明記
- 5.利用者の集まりや家族会で説明
- 6.本会のポスターやチラシを活用
- 7.特に周知はしていない
- その他: _____

20. Q9 苦情（意見・要望）等を受け付けるための工夫について ※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- 1.意見箱の設置
- 2.連絡帳の活用
- 3.送迎時等話し合う機会を設ける（日々のコミュニケーション含む）
- 4.利用者や家族へのアンケート実施
- 5.個人面談（訪問含む）の実施
- 6.相談日の設定
- 7.ICTの活用（メール・LINE・SNS・Zoom等）
- その他: _____

21. Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について ※ ポスターのご希望があれば事業所に郵送いたしますので事務局にお問い合わせもしくはこちらから（<https://forms.gle/8miV2Q2T8DrZE8KV6>）必要枚数をお申し込みください。（サイズはA3とB3サイズがあります）

1つだけマークしてください。

- 1.掲示している
- 2.掲示していない
- 3.見たことがない

22. Q11 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るかについて ※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- 1.申出人に報告
- 2.職員会議で情報共有
- 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
- 6.ホームページへ掲載
- 7.事業報告書へ掲載
- 8.苦情受付の状況や解決結果は公表していない
- その他: _____

23. Q12 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内での取り組みについて ※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。


- 1.ミーティング時に検討
- 2.職員への個別面談
- 3.相談記録の回覧
- 4.苦情解決委員会の設置
- 5.職員研修会の開催
- 6.第三者委員へ相談・報告
- その他: _____

○貴法人（事業所）・貴市町村における昨年度の相談実績について

24. Q13 昨年度（令和5年度）の苦情相談受付について

1つだけマークしてください。

- 1.相談実績がある ⇒ (6) へ
- 2.相談実績がない

25. (6) Q13で「1.相談実績がある」を選択した方は 昨年度（令和5年度）の苦情相談件数について教えてください。 ※ プ
ルダウンから選択  Dropdown

1つだけマークしてください。

- 1件
- 2件
- 3件
- 4件
- 5件
- 6件
- 7件
- 8件
- 9件
- 10件
- 11件
- 12件
- 13件
- 14件
- 15件
- 16件
- 17件
- 18件
- 19件
- 20件
- 21件
- 22件
- 23件
- 24件
- 25件
- 26件
- 27件
- 28件
- 29件
- 30件
- 31件以上

Q14 受理した苦情のうち1ケースについて概要等をご記入ください。 ※ 令和6年度のケースもしくは令和5年度分（実績がないもしくは提供不可な場合は空欄でも差し支えありません。）

なお、調査結果については、集計のうえ、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。
この結果は千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載することをご承知お願います。

26. 概要・主訴

例：利用者の送迎時間が、予定より遅れて自宅に到着したことについて事前連絡がなかったことと、送迎は玄関先までという約束なのに職員が利用者と一緒に自宅へ入ってきたと家族より訴えがあった。

27. 対応状況・結果

例：ご家族に対し不満に至った状況をお話し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、今後は送迎時間に変更が生じた際は事前連絡を徹底すること、玄関先までの送迎の約束について改めて職員間で周知を行うことについてご家族へ説明した。

28. 苦情から学んだ点

例：利用者のご家族の中には、施設にお世話になっているとの思いから苦情を申し立てることに対する躊躇や諦めの念があると思われる。職員間で周知徹底を図るとともに、ご家族の心情にも配慮し、普段から円滑なコミュニケーションや信頼関係づくりを意識することが大切であると学んだ。

29. Q15 上記（Q14）に入力していただいた受理したケースの分類について

1つだけマークしてください。

- 職員の接遇制度に関する事（関わり方・対応 / 言葉遣い / 説明不十分 / その他）
- サービスの質や量（食事 / 環境 / サービス不十分 / 退去、サービス提供中止/金銭管理/その他）
- 説明・情報提供（虚偽記載/相談不十分 / 契約拒否/ 説明不十分 / その他）
- 利用料（利用料関係 / 負担金関係 / その他の費用 / 説明不十分 / その他）
- 被害・損害（介護・支援事故 / 物損 / 暴力/所持金品等紛失 / その他）
- 権利侵害（虐待 / 暴力 / 身体拘束・行動制限等 / 暴言 / プライバシーの侵害 / その他）
- その他

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。

Google フォーム

参 考 資 料

【厚生労働省】

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

【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
- 千葉県運営適正化委員会設置規程
- 千葉県運営適正化委員会委員名簿

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

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

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

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

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

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

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

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

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

(別紙)

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

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

1 苦情解決の仕組みの目的

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

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

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

(3) 第三者委員

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

- 設置形態

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

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

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

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

○ 人数

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

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

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

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

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

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

(2) 苦情の受付

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

(3) 苦情受付の報告・確認

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

(4) 苦情解決に向けての話し合い

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

(5) 苦情解決の記録、報告

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

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

(6) 解決結果の公表

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

福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱（様式を除く）

（目的）

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

（事業の実施体制）

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

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

（事業の対象範囲）

第3条 事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供される福祉サービスとするが、これらに類似する福祉サービス等についても可能な限り対応することとする。ただし、次に掲げる事項は除く。

- (1) 裁判所において係争中のもの又は判決等があったもの。
 - (2) 行政不服審査法に基づき不服申立てを行っている事項及び不服申立てに対する裁決又は決定を経て確定しているもの。
 - (3) 既に同じ苦情内容で申し出がなされ、苦情の処理が終了しているもの。
- 2 事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとする。
- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
 - (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て
- 3 苦情申出人（以下「申出人」とする）の範囲は、次のとおりとする。
- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
 - (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者
- 4 介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、国民健康保険団体連合会において対応することを基本とする。ただし、利用者の希望により当部会が行う苦情解決を選択することができることとする。

(事業の実施方法)

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

2 苦情の受付等は、次により行うこととする。

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

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

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

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

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

- 5 解決方法の決定については、次により行うこととする。
 - (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行うこと。
 - (2) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申し入れを適切に行うこと。
 - (3) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は双方に対し、部会のあっせんについて紹介すること。
 - (4) 事情調査の結果、申出人その他福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認める場合には、千葉県知事等に対し、速やかに通知すること。

- 6 あっせんについては、社会福祉法施行規則（昭和26年厚生省令第28号）に定めるところによるほか、次により行うこととする。
 - (1) 苦情解決のためのあっせんにおいては、部会の委員があっせん員になること。
 - (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。
 - (3) 部会によるあっせんについての申請等は、申出人若しくは事業者からの「あっせん申請書」（第8号様式）、「あっせん参加通知書」（第9号様式）及び「あっせん参加回答書」（第10号様式）の提出によりそれぞれ確認すること。
 - (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には部会において「あっせん案」（第11号様式）を作成し、申出人及び事業者に提示すること。
 - (5) 部会によるあっせんと打ち切る場合には、「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。

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

(秘密保持義務等)

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

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

(情報公開及び事業報告)

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

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

(その他)

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

附 則

この規程は、平成12年7月27日から施行する。

附 則

この規程は、平成14年3月25日に一部改正し、同日から施行する。

附 則

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

附 則

この規程は、令和4年4月1日から施行する。

千葉県運営適正化委員会 委員名簿（選出分野別）

	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等	選出分野
1	さとう ゆい 佐藤 性	淑徳大学	総合福祉学部 社会福祉学科 専任講師	1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 ア 公益を代表する者
2	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	
4	みやま 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	
5	いのうえ 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長	
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	介護福祉士	
7	(欠 員)			
8	おまた たけし 小俣 威	(公益社団法人) 認知症のひ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を有する者である委員 イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者
9	おおた のぶこ 太田 信子	(一般社団法人) 千葉県手をつなぐ育成会	理事 広報部会長	
10	はたなか しげる 畑中 茂	(特定非営利活動法人) 千葉県精神障害者家族会連合会	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	副会長 (社会福祉法人六高台福祉会 理事長)	1. 社会福祉に関し学識経験を有する者である委員 ウ 福祉サービスの提供者を代表する者
12	さとう しげひろ 佐藤 滋洋	千葉県知的障害者福祉協会	相談支援部会事務局長 (社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会 常務理事)	
13	みよし えりこ 三好 恵里子	(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 (社会福祉法人ウィズ 理事長)	
14	おがの しょういち 小賀野 晶一	千葉大学 京都府立医科大学	名誉教授 客員教授	2. 法律に関し学識経験を有する者である委員
15	なかむら こうへい 中村 恒平	千葉県弁護士会	弁護士 高齢者・障がい者支援センター 副委員長	
16	ひぐち たかゆき 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	
17	しおのいり 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・リーガルサポート本部 個人情報保護安全管理措置委員会委員	
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	
19	のむら つかさ 野々村 司	千葉市こころの健康センター	精神科医 千葉市こころの健康センター所長	3. 医療に関し学識経験を有する者である委員

(任期: 令和6年7月27日～令和8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）

委員会	部会区分	No.	氏名	推薦団体・所属団体等	役職・資格等
委員長 小賀野晶一	運営監視部会	1	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
		2	おまた 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	おおた のぶこ 太田 信子	千葉県手をつなぐ育成会	理事 広報部会長
		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	副会長 社会福祉法人六高台福祉会 理事長
		6	さとう しげひろ 佐藤 滋洋	千葉県知的障害者福祉協会	相談支援部会事務局長 社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会 常務理事
		7	みよし えりこ 三好 恵里子	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 社会福祉法人ウィズ 理事長
		8	おがの しょういち 小賀野 晶一	千葉大学 京都府立医科大学	名誉教授 客員教授
		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・リーガルサポート本部 個人情報保護安全管理措置委員会委員
		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
副委員長 井上牧子	苦情解決部会	1	さとう ゆい 佐藤 惟	淑徳大学	総合福祉学部 社会福祉学科 専任講師
		2	みどりかわ ようこ 水鳥川 洋子	特定非営利活動法人 子どもセンター帆希	理事 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	みやま 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	いのうえ 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	介護福祉士
		6	(欠 員)		
		7	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) 高齢者・障がい者支援センター 副委員長
		8	のむらつかさ 野々村 司	千葉市こころの健康センター	精神科医 千葉市こころの健康センター所長

(任期:令和6年7月27日～令和8年7月26日)

令和7年度

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します!



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



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償

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

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶ 保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等の各種費用	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

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

基本補償(A型)
保険料

+

【見舞費用加算】
 定員1名あたり
 入所：1,300円
 通所：1,390円

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 医務室の医療事故補償
- オプション3 ● 看護職の賠償責任補償
- オプション4 ● 借用不動産賠償事故補償
- オプション5 ● クレーム対応サポート補償

② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償



プラン3 職員等の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 職員の労災上乗せ補償
- ② 使用者賠償責任補償
- ③ 役員・職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償
- ⑤ 役員・職員の傷害事故補償



プラン4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

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

団体契約者 ▶ 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

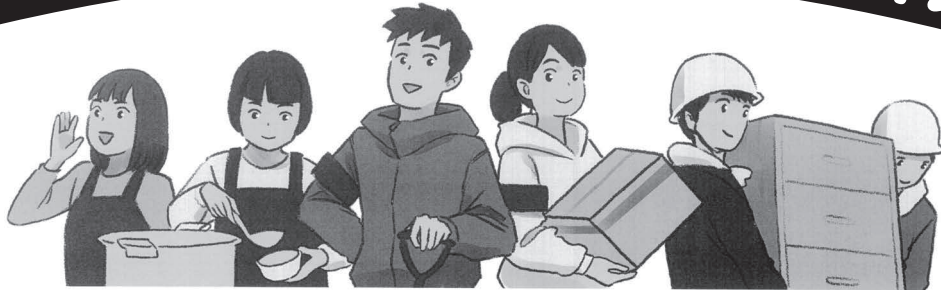
〈引受幹事 保険会社〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

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
受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

ボランティア活動保険



保険金額・年間保険料（1名あたり） 団体割引20%適用済 / 過去の損害率による割増適用

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

商品パンフレットは
こちらから



(ふくしの保険
ホームページ)

<重要>

- ◆ 基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆ 年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆ 中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆ 途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。

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

送迎サービス補償 (傷害保険)

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

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

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

<引受幹事> 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

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

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03(3581)4667

受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)

あなたの思いや願いを 聞かせてください。

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 10時～12時 / 13時～16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5号 千葉県運営適正化委員会

●来所相談 (面談) ※要予約

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5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5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