

令和6年度

三重県福祉サービス運営適正化委員会



社会福祉法人 三重県社会福祉協議会

三重県福祉サービス運営適正化委員会



## は じ め に

三重県福祉サービス運営適正化委員会では、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（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保するための「運営監視委員会」と、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の「苦情解決委員会」の 2 つの合議体を設け、それぞれの活動を中心に、公平・中立的な第三者機関としての活動を行なっています。

本書は、令和 6 年度の当委員会活動の状況等を取りまとめたものです。

「運営監視委員会」では、現在 2, 0 0 0 人以上の方々が利用されている福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の透明性と公正性を確保するため、三重県日常生活自立支援センターから定期的に事業実施状況の報告を受けるとともに、地域の日常生活自立支援センターへの現地調査を実施し、必要な助言等を行いました。

一方、「苦情解決委員会」では、利用者等からの様々な苦情や相談に応じ、助言や事情調査、専門機関の紹介等相談者の立場に立った適切な苦情解決の支援を行いました。

また、事業者に対しては、ポスター・パンフレット等を配布するとともに、事業所巡回訪問を通じて、苦情解決体制・制度の広報・啓発に努めたところです。

近年、福祉サービス量の増大に比例して相談件数は増加傾向にありましたが、令和 6 年度は、苦情 1 3 4 件と過去 1 0 年間では平均値に近い数字となり、その他相談・問合せ 8 3 件は 3 番目に低い数字となりました。

苦情の内容としては、職員の接遇に関するものとサービスの質や量に関するものが過半数ですが、説明・情報提供の不足に関する相談が増加傾向にあります。また分野別では障害者福祉サービスに関するものが全体の 6 割以上を占めています。

当委員会といたしましては、社会福祉事業者と利用者等との架け橋となり、利用者の権利擁護を図るとともに、福祉サービスが利用者本位のものとなるよう、努力してまいります。

関係者の皆様方には、どうか今後とも一層の御理解と御協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和 7 年 4 月

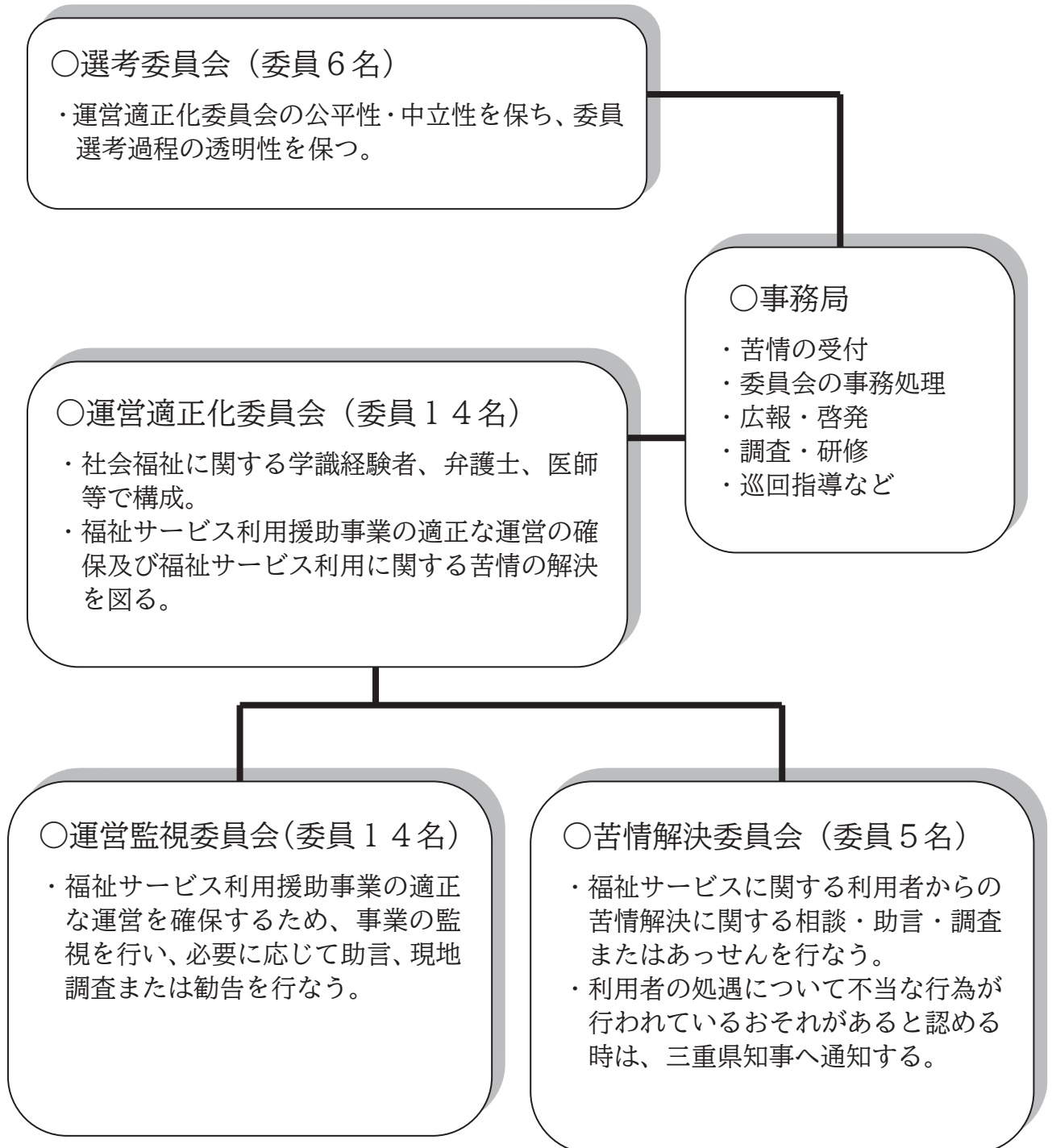
三重県福祉サービス運営適正化委員会  
委 員 長 鵜 沼 憲 晴

## 目 次

1	三重県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	
(1)	組織	1
(2)	選考委員会委員名簿	2
(3)	運営適正化委員会委員名簿	3
2	運営適正化委員会等の開催状況	
(1)	選考委員会	4
(2)	運営適正化委員会	4
(3)	運営監視委員会	4
(4)	苦情解決委員会	5
3	運営監視事業	
(1)	福祉サービス利用援助事業の実施状況	6
4	苦情解決事業	
(1)	苦情・相談等の受付件数	8
(2)	苦情申出人の属性	9
(3)	苦情内容、苦情解決結果	10
(4)	苦情申出ケースの概要と対応	12
(5)	苦情相談・事情調査の実施	37
5	調査研究活動	37
6	広報・啓発・研修会等	37
7	巡回指導（事業所訪問）	37
8	運営適正化委員会事業関係資料	
	・社会福祉法（抄）	39
	・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	40
	・運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業 について	45
	・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	51
	・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	54

## 1 三重県福祉サービス運営適正化委員会の組織

### (1) 運営適正化委員会組織図



(2)「運営適正化委員会委員」選考委員会委員名簿

令和6年6月1日現在

分野	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	山本 壽人	三重県民生委員児童委員協議会	副委員長
	伊藤 稔	社会福祉士	委員長
福祉サービスの 利用者代表	中川 絵里子	(公益社団法人) 認知症の人と家族の会三重県支部	
	世古 佳清	(公益社団法人) 三重県障害者団体連合会	
社会福祉事業 経営者の代表	谷 直也	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	谷 眞澄	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 令和6年6月1日～令和8年5月31日

## (3) 運営適正化委員会委員名簿

令和6年6月26日現在

分野		機関・団体名	氏 名	運営適正化委員会	運営監視委員会	苦情解決委員会
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	皇學館大学	鵜沼 憲晴	委員長	委員長	○
		元県障害者相談支援センター長	板崎 寿一	○	○	○
		三重県民生委員・児童委員協議会	狩野 明義	○	○	
		三重県介護福祉士会	甲斐 義典	○	○	副委員長
		三重県子ども・福祉部 地域福祉課	中谷 慶	○	○	
	福祉サービス利用 援助事業の対象者を 支援する団体代表	三重県知的障害者育成会	小林 えり子	○	○	
		三重県精神保健福祉会	川北 秀成	○	○	
	福祉サービス提供者代表	三重県老人福祉施設協会	服部 昭博	○	○	
		三重県知的障害者福祉協会	本弘 路可	○	○	
	法律・財務に関する学識経験者	三重弁護士会推薦弁護士	東 幸太郎	○	○	委員長
		東海税理士会津支部	今村 元宣	○	○	
		三重短期大学	西川 昇吾	副委員長	副委員長	
医療に関する学識経験者	調整中					
		三重県精神保健福祉士協会	田中 雅也	○	○	○

※ 任期 令和6年6月26日～令和8年6月25日

## 2 運営適正化委員会等の開催状況

### (1)「運営適正化委員会委員」選考委員会

開催期日	主な内容
(第1回) ※文書会議 令和6年4月	・運営適正化委員会委員候補者（補充）の同意について
(第2回) 令和6年6月27日	・任期満了に伴う運営適正化委員会委員候補者への同意について

### (2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和6年5月24日	・令和5年度事業報告（案）について ・令和6年度事業計画（案）について
(第2回) 令和6年7月30日	・委員長の選出について ・副委員長の指名について ・合議体構成委員の指名について
(第3回) 令和7年3月24日	・令和6年度の事業経過報告について

### (3) 運営監視委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和6年5月24日	・令和6年3月～4月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援センターにおける不適切事案について
(第2回) 令和6年7月30日	・委員長の選出について ・副委員長の指名について ・令和6年5月～6月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援事業に対する苦情について ・日常生活自立支援センター現地調査について
(第3回) 令和6年10月11日	・令和6年7月～9月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援事業に対する苦情について ・日常生活自立支援センター現地調査について
(第4回) 令和6年11月22日	・令和6年10月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援事業に対する苦情について
(第5回) 令和7年1月10日	・令和6年11月～12月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援センターへの苦情について ・不適正疑い事案について



開 催 期 日	主 な 内 容
(第6回) 令和7年3月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和7年1～2月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について</li> <li>・日常生活自立支援センターへの苦情について</li> </ul>

(4) 苦情解決委員会

開 催 期 日	主 な 内 容
(第1回) 令和6年5月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情相談件数・概要(3月1日から4月30日)の報告</li> <li>・苦情相談事案について</li> </ul>
(第2回) 令和6年7月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委員長の選出について</li> <li>・副委員長の指名について</li> <li>・苦情相談件数・概要(5月1日から6月30日)の報告</li> <li>・苦情相談事案について</li> </ul>
(第3回) 令和6年10月11日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情相談件数・概要(7月1日から9月30日)の報告</li> <li>・苦情相談事案について</li> </ul>
(第4回) 令和6年11月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情相談件数・概要(10月1日から10月31)の報告</li> <li>・苦情相談事案について</li> </ul>
(第5回) 令和7年1月10日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情相談件数・概要(11月1日から12月31日)の報告</li> <li>・一般相談事案について</li> </ul>
(第6回) 令和7年3月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情相談件数・概要(1月1日から2月28日)の報告</li> <li>・苦情解決事案巡回訪問について</li> </ul>

### 3 運営監視事業

#### (1) 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の実施状況

##### ① 相談・契約締結・終了件数及び実利用者数

(単位：件・人)

区分		相談件数	契約件数	終了件数	実利用者数
令和5年度末までの累計		701,112	6,599	4,398	2,201
令和6年度		60,952	374	379	
令和6年度末までの累計		762,064	6,973	4,777	2,196
累計の内訳	認知症高齢者	215,549	3,456	2,838	618
	知的障害者	223,869	1,291	693	598
	精神障害者	289,302	1,935	1,046	889
	不明・その他	32,658	291	200	91
	問合せ等	686			

##### (参考) 過去10カ年の状況

区分	相談件数	契約件数	終了件数	契約者増加 件数
平成26年度分	33,579	418	240	178
平成27年度分	39,967	396	237	159
平成28年度分	41,503	398	297	101
平成29年度分	45,109	394	304	90
平成30年度分	47,322	347	307	40
令和元年度分	44,204	377	302	75
令和2年度分	51,517	406	315	91
令和3年度分	60,675	423	285	138
令和4年度分	61,271	397	357	40
令和5年度分	59,515	369	328	41

② 運営監視委員会による事業実施現地調査

現地調査日	調査先の名称	調査委員等	調査内容
令和6年 8月27日	鳥羽日常生活自立支援センター	事務局1名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施体制</li> <li>・相談、契約の状況</li> <li>・具体的支援の状況</li> <li>・事業実施上の課題</li> </ul>
令和6年 9月 2日	志摩日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局1名	
令和6年 9月 5日	御浜町日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局1名	
令和6年 9月10日	きほう日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局1名	
令和6年 9月12日	四日市日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局1名	
令和6年10月 3日	朝日町日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局1名	

#### 4 苦情解決事業

##### (1) 苦情・相談等の受付件数

(単位：件)

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
来所	4	1	5
電話	121	77	198
電子メール	9	5	14
郵便	0	0	0
その他	0	0	0
合計	134	83	217

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情月別件数	11	9	11	16	9	16	11	8	10	10	10	13	134

##### (参考) 過去10カ年の状況

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
平成26年度	110	164	274
平成27年度	132	100	232
平成28年度	123	105	228
平成29年度	118	175	293
平成30年度	114	218	332
令和元年度	127	189	316
令和2年度	145	120	265
令和3年度	137	71	208
令和4年度	154	81	235
令和5年度	157	73	230

(2) 苦情申出人の属性

(単位：件)

区分	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他
高齢者福祉	8	8	25	12	0	0	0	5	0	1	33	26
障害者福祉	61	26	13	6	1	0	0	8	2	4	77	44
児童福祉	0	0	11	3	0	0	0	2	1	1	12	6
その他の福祉	9	4	3	1	0	1	0	0	0	1	12	7
合 計	78	38	52	22	1	1	0	15	3	7	134	83

(参考) 過去10カ年の状況

区分	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他
平成26年度	44	14	53	6	0	0	6	72	7	72	110	164
平成27年度	80	18	32	5	2	0	11	66	7	11	132	100
平成28年度	71	13	37	6	3	0	7	74	5	12	123	105
平成29年度	68	70	41	8	0	0	4	81	4	16	118	175
平成30年度	76	126	32	9	1	0	3	77	2	6	114	218
令和元年度	82	90	36	31	3	1	0	60	6	7	127	189
令和2年度	92	63	46	10	0	0	0	39	5	8	145	120
令和3年度	88	31	41	7	4	0	1	22	3	11	137	71
令和4年度	99	55	47	9	2	0	1	9	5	8	154	81
令和5年度	90	44	56	11	0	0	4	9	7	9	157	73

(3) 苦情内容、苦情解決結果

○苦情内容

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
①職員の接遇 (職員の対応や言葉遣いが悪いなど)	6	36	1	4	47
②サービスの質や量 (食事の内容や居室の環境が悪いなど)	16	20	5	5	46
③説明・情報提供 (説明なく内容が変更された、契約内容と実際のサービスが違うなど)	2	7	4	2	15
④利用料 (不当な自己負担を求められた、自己負担額の内容の説明がされないなど)	3	3	0	0	6
⑤被害・損害 (金銭のトラブルがあった、所有物がなくなった・破損したなど)	3	3	1	0	7
⑥権利侵害 (暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害されたなど)	3	1	0	0	4
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	0	7	1	1	9
合 計	33	77	12	12	134

○苦情申し出対応状況

①初回相談で対応が終了した苦情申し出

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
助言 (傾聴を含む)	7	17	3	0	27
当事者間の話合いの推奨	0	3	0	1	4
専門機関・関係機関の紹介・伝達	2	1	0	0	3
その他 ・初回相談後申出人と連絡がとれず継続対応できなかったケース。 ・匿名投書のため対応不可であったケース ・苦情先に情報提供して終了したケース	3	11	0	5	19
合 計	12	32	3	6	53

②継続対応した苦情申出

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
事情調査（事業者に事情調査したケース）	12	19	1	5	37
助言・申入れ	8	25	8	1	42
当事者間の話合いの調整（当事者間の話合いの場の調整・設定を行ったケース）	1	0	0	0	1
あっせん（両当事者の同意の下、「あっせん」を行ったケース）	0	0	0	0	0
通知（虐待や法令違反等が疑われ、県知事・市町へ通知したケース）	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	0	1
計	21	45	9	6	81

○継続対応した苦情の終結結果

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
解決	8	19	4	4	35
不調	8	16	3	1	28
他の解決機関を紹介	0	0	0	0	0
継続中	1	0	0	0	1
その他 （解決ではない取下げなど）	4	10	2	1	17
計	21	45	9	6	81

(4) 主な苦情申出ケースの概要と苦情解決委員会の対応

①高齢者福祉 (33 件)

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	その他	家族	【サービスの質や量】 利用中に入院し、戻ろうとすると説明もなく断られた。以前施設内で父に対して行われた虐待行為の意趣返しではないかと感じる。虐待はもちろん、このような不平等対応の無いよう再発防止を求めたい。	事業所に苦情を申し入れ返答を得たが、相談者の納得には至っていない。返答に対する相談者のお気持ちを整理して伝えることとした。
2	その他	利用者	【サービスの質や量】 父が利用していたが、急に退去を求められた。以前から説明や情報提供の不足を感じており、職員の対応も良くなく不満が大きい。	支持的に傾聴したところ、お気持ちが落ち着かれたようで苦情申し入れなどはしないこととなった。
3	その他	家族	【利用料】 昨年10月中頃から両親が利用していた。その後、死亡や特養転居等で利用は終了したが、保証金の精算がされておらず、不審に思われたので確認してほしい。	事情調査を行う。規定に則って生産の準備が進められており、相談者の納得が得られた。
4	その他	家族	【サービスの質や量】 利用する母が暴言やトラブルを起こしていると一方的に避難して退去を求められたことに不満がある。	事業所に事情を聞き取る。その間、事業所と直接やり取りをして、退去及び他の施設入所への同意をしたとのこと。
5	特別養護老人ホーム	家族	【サービスの質や量】 両親が利用している。特に父親に対するサービスの内容や質について不満がある。	相談内容を苦情として申し入れ、面談を実施した。今後の対応について話し合い取り決めを行った。
6	認知症対応型共同生活介護	家族	【説明・情報提供】 サービスの内容等について疑問などがあるが、ケアマネジャーとなかなか連絡がとれない。GH の管理者に問い合わせても、ちゃんとした回答がない。	相談員不在時であったことから、国保連を紹介した。
7	その他	家族	【職員の接遇】 生活保護を受給する母が利用している。通帳とキャッシュカードを預けているが、おやつなど安価なものの購入を求めても応じてもらえないため通帳の返却を求めたところ、金	支持的に傾聴した。近日中に話し合いをする予定とのことで、その時に何かあれば相談したいとのことで電話を置かれた。



No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			銭の搾取を疑われ、滞納した場合は即退去するよう誓約書の取り交わしを求め垂れた。	
8	その他	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>親族が利用していた。個室の空調温度の調整のために何度もナースコールをするという理由でナースコールを切られたり、空調に関して親族と本人で話す約束をしたのに翌日には契約解除を通知されるなど、不合理な対応に納得しがたい。</p>	<p>事業所から事情を聞き取った。事業所としては、利用者をサービス付き高齢者向け住宅として許容できる以上の要求をする人という認識をしており、双方の感情の溝は埋めがたいものであった。</p> <p>一方、ナースコールを切る行為については虐待行為であることを伝え、関係機関に情報提供をおこなった。</p>
9	その他	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>母が入居して1週間程度で亡くなった。退去にかかる精算が3か月以上されていない。また入居時に持ち込んだ鞆や家の鍵などが返却されずその説明もない。</p>	事業所に苦情を申し入れたが、誠実な対応を得られず、相談者の納得は得られなかった。
10	短期入所生活介護	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>訪問介護とデイサービスを利用していた父親が熱中症で倒れて緊急ショートステイを利用した。翌日ケアマネジャーが父を訪ねると容体が悪くなっていた。診断は硬膜下血腫だが、事業所が父の急変に気付いていればもっと早く対応してもらえたのではないかな。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れるとともに面談し、事情を聞き取る。</p> <p>相談者との認識に大きな差異が認められるものの、緊急時の体制を強化する等の改善策をとられている。</p>
11	短期入所生活介護	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>昨年1月、利用していた父が新型コロナウイルス感染症に罹患し、その後亡くなった。</p> <p>罹患した際、責任逃れをするように他の利用者よりもワクチン接種回数が少ないことを罹患理由に挙げつつ家族を責めるような言い方をされ、それがずっと心に引っ掛かっている。</p>	苦情ではなく、事業所に相談者の当時のお気持ちを伝えることとした。
12	その他	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>デイケアの空調の設定温度が高</p>	匿名相談として、事業所に相談内容を伝達することとし

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			く、理学療法士も熱中症になるほど。そのような環境にいることに不安を感じる。	た。
13	その他	家族	【サービスの質や量】 法人内別施設で疥癬が蔓延していたが、感染拡大防止への対策をせずに家族も感染してしまった。また隔離にあたって必要な入浴やシーツ交換などの経費は全て有料だとして請求された。適切な感染防止さえしていれば防げた事で費用負担をすることに納得ができない。	事業所に苦情を申し入れるとともに、面談して事情を聞き取った。
14	その他	家族	【サービスの質や量】 初回のサービス提供の日にヘルパーが来なかったと本人が言っている。これまでのケアマネジャーの対応に不信感を持っており、初めてのサービス契約なのにこのような事では不安。	事業所と面談して事情を聞き取る。初回サービス提供日ではなく顔合わせ訪問の日とのことだったが、事業所の虚偽と信じて疑わず、不調となった。
15	特別養護老人ホーム	家族	【サービスの質や量】 母が利用しているが、体調が良好でなくなってから呼びかけに応えなくなるまで、様子見と称して食事や水分を摂らないまま放置され、何度も脱水症状で入院している。入院中のADLの変化に応じた食事の提供(刻みの大きさ等)をしないなど、利用者の状態に合わせたサービス提供がされない。	複数回に渡って支持的に傾聴した。その後、事業所との契約を解消すると決めたとのことで、心情的に落ち着いたと連絡があり終結した。
16	その他	利用者	【サービスの質や量】 訪問介護を利用して週4回の買い物支援を希望しているが、週2回に制限されてしまっている。	ケアマネジャーに事情を聞き取る。契約して日が浅いうちからサービス休止が繰り返されていること、訪問介護と買い物代行を同一視している様子から、理解を促しつつ必要な分だけ回数を増やしていく方針とのこと。
17	特別養護老人ホーム	家族	【権利侵害】 入居する母が男性職員に体を触られる、卑猥な言葉を投げかけられると訴えるようになった。高齢者虐	高齢者虐待の疑いがあり、市に通報した。 事業所に対して相談があった旨の連絡をし、再発防止

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			待だと思われるので対応してほしい。	を求めた。
18	通所介護	家族	<p>【被害・損害】</p> <p>転倒事故があり、賠償にあたって事業所が報告書に記載した事実を曲げた主張をして、不誠実な対応を取られている。</p> <p>事故報告書に反する内容の主張は反省・再発防止に繋がらないと心配している。</p>	既に弁護士が間に入っているため、相談者の思いやお気持ちを伝達することとした。
19	特別養護老人ホーム	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>母が入所しており、かねてより延命措置を望んでいないことを伝えていたが、施設内で心肺停止状態になっていた際に、家族に相談なく救急搬送され、望まぬ延命措置を施されていたことに納得いかない。</p>	事業所に事情を聞き取った。これまでの健康状態から状態急変と判断して緊急対応マニュアルや契約時の説明のとおり救急搬送を依頼したとのこと。
20	その他	利用者	<p>【権利侵害】</p> <p>利用しているデイケアの職員が、利用者を貶める発言をしており不快。</p>	匿名での相談だったため、傾聴した内容を事業所に伝達した。
21	特別養護老人ホーム	家族	<p>【利用料】</p> <p>利用していた母が先月末に亡くなったばかりなのに、最終月の利用料についての電話問い合わせがあった。精神的ショックを受けている最中にお金の話をされて不快。</p>	事業所に事情を聞き取る。相談者のお気持ちに理解をいただき、今後の配慮について約束していただいた。
22	特別養護老人ホーム	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>施設ケアマネジャーが母に対して高圧的に接する、糖尿なのに隠れてお菓子を食えると決めつけ他の職員にその内容を流布している。施設や法人に相談してもその職員には困っているという返答のみで望む対応をしてもらえない。</p>	<p>支持的に傾聴をし、苦情申し入れについて提案したが、検討したいとのことで電話を置かれた。</p> <p>その後、連絡がないため取り下げとした。</p>
23	福祉用具貸与	家族	<p>【利用料】</p> <p>在宅で母を介護するにあたり、移乗サポート機器のレンタルをした。導入・返却時に詳細な説明や確認がないまま、後日付属品がないと連絡があり、その代金を請求された。</p>	支持的に傾聴をしたところ、相談者自身で事業所に対して問い合わせをするとのことで、助言を行った。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			十分な確認や話し合いのないままに一方的に支払いを求められていることに納得がいかない。	
24	その他	利用者	<b>【職員の接遇】</b> 半年ほど前に新しく来たスタッフが2か月ほど前から急に口を利いてくれてなくなった。理由を尋ねても「あなたの言うことは聞こえません」といった言葉を返され不快。	支持的に傾聴をした。しばらく話されると落ち着いた様子で電話を置かれた。
25	その他	家族	<b>【サービスの質や量】</b> 入居する母に対してずさんな対応をされている。対応が難しい母ではあるが、それを理由に不当な扱いをされることは許しがたい。	匿名で苦情を申し入れることとし、内容を整理していたが、相談者との連絡が途絶えた。
26	その他	利用者	<b>【権利侵害】</b> インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症の流行で行政からの要請があったためという理由で、居室から出ることを禁止されている。やむを得ず居室から出ると暴言や暴力をふるわれ、繰り返すと罰金と言われる。	不適切な対応を思われ、また相談者も苦情ではなく通報を希望されたため、県長寿介護課を案内した。
27	短期入所生活介護	家族	<b>【職員の接遇】</b> ショートステイを利用していた父が亡くなった。その際のケアマネジャーと管理者の対応や死亡にかかる経緯の説明がないことに不満。	苦情を申し入れるとともに、改善点やより良い対応について事業所とやり取りを行った。
28	小規模多機能型居宅介護	家族	<b>【サービスの質や量】</b> 重要事項説明書に記載されている時間の範囲内でサービスの提供を求めたところ、人手不足を理由に断られてしまったことに不満。	当委員会の役割を説明しつつ支持的に傾聴した。後日来局される可能性を示唆されつつ終了した。
29	認知症対応型共同生活介護	家族	<b>【サービスの質や量】</b> 妻が入居している。長年連れ添った妻への労いに外食に連れて行ってやりたいが、外出時の感染症罹患のリスクを理由に応じてもらえない。	事業所に事情を聞き取る。新型コロナとインフルエンザの二重流行中の一時的な措置であり、医師と相談のうえで後日緩和する予定とのこと。
30	その他	利用者	<b>【サービスの質や量】</b> 昨年、一か月半ほど入居していた。減塩食の対応をしてもらえなか	事業所に事情を聞き取りながら、相談内容についてひとつひとつ説明と理解の促しを

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			ったり、職員が開けたドアで怪我をさせられたりした。その後、何の対応もされず不満。	進めている。
31	通所介護	利用者	【職員の接遇】 思うようなサービスが提供されず不満があり話し合いをしたが納得できず、サービス利用をやめることになったことに納得しがたい。	事業所に事情を聞き取る が、その後相談者と連絡が取れなくなった。
32	特別養護老人ホーム	家族	【被害・損害】 約一年前から母が入居している。昨年8月に転倒して左大腿骨骨折をした。さらに今年3月になり、再度転倒して右大腿骨を骨折した。一度目の事故があったにも関わらず再度事故が発生しているうえに、安全配慮が十分でなかったという職員の言葉もあり不信感が募っている。	事業所に苦情を申し入れ、双方とそれぞれ直接面談を行ったが、原因究明と解決策の提示がされたが、納得には至らなかった。
33	通所介護	家族	【被害・損害】 職員が母の財布から現金を抜き取り、一度は事実を認めたものの、後に事業所からそういった事実は無かったと言われ、不誠実な対応に憤りを感じている。	話し合いの調整を求められたものの、既に直接の話し合いを行って合意に至らなかったことから、断られ不調となった。 その後、相談者の姉が間に入り事業所と話し合いが行われ、当事者同士で解決に至ったとのこと。



②障害者福祉（77件）

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	その他	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>以前から依頼していることがなかなか進めてもらえない。すべきこと、必要なことという返答があるのに進めてもらえないのはなぜか。こういったときに相談に乗ってくれる部署を設けてもらいたい。</p>	<p>以前から時折ご相談をいただく方で、支持的に傾聴した。しばらくすると、直接相談してみるとのことで終話となった。</p>
2	障害者支援施設	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>施設入所後に膀胱結石で入院手術をした。退院にあたって施設から明確な説明なく受け入れ拒否との連絡があり、納得し難い思いが残っている。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れた。既に利用者は新しい事業所での生活を始めており、納得には至らないものの終結の意向だった。</p>
3	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>利用者同士で暴言を中心としたいじめがあるが、職員はいじめる側に肩入れしている。また、利用者をあんたと呼ぶなど利用者への関わり方が良くない。</p>	<p>事業所の介入による解決を求められたため、相談内容を事業所に連絡した。</p>
4	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>事業所の利用者同士で関係が良くない。職員もそれを知りつつ放置している状況で、対応に不満を感じている。</p>	<p>相談内容を指示的に傾聴した。しばらくすると落ち着かれて終話となった。</p>
5	就労移行支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>利用し始めて2～3日でスタッフが急に厳しくなった。施設長の言葉がきつく、こちらの言い分は全て否定されていた。今後このような事が無いようにしてほしい。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。そのような意図はなかったとのことだが、利用者に寄り添った支援に努められたいと助言した。</p>
6	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【その他】</p> <p>事業所の代表者が売り上げをごまかしている。事業所に悪影響があると困るので何とかしてほしい。</p>	<p>当委員会で対応できる内容ではないことに加え、相談者は匿名で、事業所への連絡や通報を拒まれたため、対応不能とした。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
7	就労継続支援 (B型)	利用者	【サービスの質や量】 他の利用者で最近、発作の頻度が高くなり、発作自体も大きくなってきた人がいる。事業所は支援体制を変えているが、限界があると思う。	事業所に架電。利用者の発作の頻度が高まっていることは把握しており、見守り体制を強化している。相談者にも、その旨をしっかりと説明したいとのこと。
8	就労継続支援 (A型)	その他	【その他】 法令で定められているスコアの公表がされていないため、注意を促してもらいたい。	事業所に連絡し、公表を促した。
9	就労継続支援 (A型)	利用者	【その他】 給与の振込先金融機関を事業所に指定されている。労働基準法により金融機関を選ぶ権利は労働者側にあるのに、おかしい。	事業所に架電。法令の事は認識している。相談者が希望する金融機関は生活圏に支店が無く、日々の生活費管理など不便があるため、地元の金融機関を勧めているとのこと。
10	生活介護	家族	【サービスの質や量】 唐突に来月末での退所を検討していると言われた。扱いにくいことを理由に利用回数を減らすよう言われたり、何かと不当に感じる。家族には知らされていなかった半年以上前の職員に対する他害行為を今になって糾弾されるといったこともあり、納得しがたい。	相談内容を整理し、苦情の原案を相談者宅に郵送したが、その後の連絡が途絶えた。
11	共同生活援助	家族	【利用料】 事業所が金銭管理をしてくれているが、月の収支報告の金額が合わず、その説明もあいまいで不親切に感じる。	再度、事業所に説明を求めるように助言した。その後、きちんとした説明を受け、収支が合っていること、当初なぜ合わなかったのかの説明を受け、納得できたとのこと。
12	居宅介護	利用者	【サービスの質や量】 人員不足による撤退後、引継ぎ事業所の調整を行っていないため、調整を求めたい。	事業所に事情を聞き取る。事業所閉鎖による撤退であり、引き継ぎにあたって近隣の事業所すべてに交渉したが対応できなかったとのこと。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
13	就労継続支援 (B型)	利用者	【職員の接遇】 他の利用者から妬まれ、いじわるをされている。職員はそれを見てもぬふりをしていて不満。	支持的に傾聴した。しばらく話して落ち着かれたようで電話を置かれた。
14	その他	利用者	【職員の接遇】 計画相談員の言動に不信感があり事業所を変更したいが、穏便に済ませる方法はないか。	支持的に傾聴し、また困ったら連絡するとのこと電話を置かれた。
15	就労継続支援 (B型)	利用者	【職員の接遇】 職員の声掛けや支援などが、利用者によって異なるため、平等に接してほしい。	事業所に苦情を申し入れ、対応の改善を約束いただいた。
16	共同生活援助	利用者	【サービスの質や量】 サテライト型グループホームを利用しているが、換気扇の不具合を長期間放置されている。設備補修は家主の役割だが、借主である事業所から言ってもらわないといけないのに対応してもらえないことに不満。	事業所に事情を聞き取った。管理会社に確認をしたところ、換気性能の良くない換気扇のため、不具合ではないとのこと。
17	その他	利用者	【説明・情報提供】 4月から6月までの間、サービスの休止を求めているが、説明も無いまま休止されていなかったことが後からわかり、不満がある。	事業者に対して求めたいことや今後の希望について整理して後日連絡をいただくこととなったが、その後の連絡はなかった。
18	就労継続支援(B型)	家族	【説明・情報提供】 一方的に契約を解除され、納得しかねたため県に相談をしたところ、事業所に対して何らかの改善を指摘があった様子。しかしその指摘に関して利用者本人や相談者に対する改善案等の報告がなく不満。	概要を聞き取り、後日来局の予定だったが、その後連絡が途絶えた。
19	共同生活援助	家族	【利用料】 事業所からの請求明細が事実や説明と異なる記載がされており、不信感がある。	支持的に傾聴した。話うちに落ち着かれ、事業者から改めて説明を受けたいとのこと。



No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
20	障害者支援施設	家族	<p>【被害・損害】</p> <p>子が入所中に誤嚥事故で心停止となり、現在低酸素脳症で入院をしている。当初施設側は全面的に非を認めていたが、保険会社や弁護士の介入により事故発生原因は子にあるという意見に変わってきており納得ができない。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れることとして相談・申し入れ内容を整理して相談者に送付した。</p> <p>途中、弁護士を介して話し合いをすることにしたとのことで、終結した。</p>
21	居宅介護	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>数年来利用していた事業所だが、ヘルパーとの関係がおざなりになってきたため、一度線を引き直そうと提案したところ、関係がぎくしゃくしてしまい、最終的にサービス提供が難しいと言われて事業所変更をすることになり納得しがたい。</p>	<p>何度かにわたって支持的に傾聴した。しばらくすると、落ち着いたようで相談は終了した。</p>
22	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>出勤率に関して、3月末頃から少しずつ厳しく言われるようになってきたが、今月に入って出勤率の低い人は足を引っ張っているので面談をされると言われた。</p>	<p>支持的に傾聴をした。しばらくすると落ちつかれた様子で終話となった。</p>
23	居宅介護	利用者	<p>【利用料】</p> <p>居宅介護サービスを利用しているが、昨年12月分から利用明細と請求書が発行されていない。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。契約と本人居住地の関係から、送付できていなかったが、本人の手元に届けることとなり納得された。</p>
24	共同生活援助	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>子が入居している。暑くなっているが部屋の空調を入れてもらえない。依頼をすると電気代が高い事を理由に断られた。熱中症の危険があり心配。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れた。相談のきっかけとなった日のことは把握しており、適切に対応するとの回答を得た。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
25	就労継続支援 (A型)	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>夫が利用しているが、職員から体臭を指摘され、風呂に入っているのかといった失礼な事を言われて本人は傷つき寝込んでしまって仕事に出られない。</p>	<p>事業所に事情を聞き取った。過去にも何度かそれとなく伝えていたが、施設外就労先からも指摘されたため本人の気持ちに配慮して伝えることとした。</p> <p>配慮が至らずご本人を傷つけてしまい申し訳ないとされたが、相談者の納得は得られなかった。</p>
26	就労継続支援 (B型)	利用者	<p>【その他】</p> <p>事業所は利用実態が無いのにあるように毎日利用しているように見せかけて報酬を不正に受給している。</p>	<p>相談者は相談日時点で事業所利用のための見学を済ませた段階で、計画相談員が利用開始に向けて手続きを進めているところだった。どのような経緯で事業所の不正と考えたのか関係機関も困惑している様子で、相談者に確認をしたが明確な説明はなかった。</p>
27	不明	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>事業所から説明なく一方的に契約を解除された。個人的に第三者を立てて話をしたが上手くいかず、利用終了となってから実際の契約解除まで2ヶ月も放置された。不誠実な対応に納得がいかない。</p>	<p>支持的に傾聴した。しばらくすると落ち着いたようで終話となった。</p>
28	就労継続支援 (B型)	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>作業で使用している潤滑用オイルがある。心配になったのでオイルの成分が安全かを聞いたがわからないと言って教えてもらえない。利用者の安全確保も事業所の役割だと思うが、それらに対する意識がないのは事業所の姿勢として良くないのではないか。</p>	<p>支持的に傾聴をし、助言をすると落ち着いたようで終話となった。</p>
29	就労継続支援 (B型)	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>事業所の管理者が道路交通法を無視したり、職員が作業中に性的な話題をするので止めさせてほしい。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れることとしたが、相談者より取り下げの連絡があった。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
30	就労継続支援 (B型)	利用者	【職員の接遇】 職員がコロナになったことを事業所が隠している。利用者を不安にさせる対応は指導の対象ではないのか？	事業所に苦情を申し入れつつ事情を聞き取る。 体調不良の職員はコロナではなく、相談者に説明をしているが信用してもらえないとのこと。
31	就労継続支援 (B型)	利用者	【その他】 事業所が無許可で引っ越し業を請け負っている。	事業所に連絡し、相談内容を伝達した。 利用者に誤解を与えないよう適切に対応されたいと伝えた。
32	就労継続支援 (A型)	利用者	【職員の接遇】 事業所内で内職の担当をしているが、作業マニュアルや完成基準が無く利用者同士が揉めてしまう。基準を求めても応じてもらえない。 また、離れたところに農作業をする場所があり、職員がそこにばかり居て内職作業場に職員が居ない。それらのことを相談しても理解してもらえず、対応してくれない。	支持的に傾聴をした。しばらくすると落ち着いた様子で、終話となった。
33	居宅介護	代理人	【職員の接遇】 障害福祉サービスから介護保険への切り替えに際しての行き違い等から、ヘルパー事業所の責任者から怒鳴られた。謝罪と再発防止を求めたい。	事業所に苦情を申し入れた。説明と謝罪のため、代理人を含めた三者面談を実施したものの、相談者の納得は得られなかった。
34	就労継続支援 (A型)	利用者	【サービスの質や量】 在宅で仕事をしており、そのための材料などを郵送してもらっている。7月31日発送分が届かないため郵便局に調査を依頼したところ、投函していない様子だったが、何度連絡しても投函したと言って取り合ってもらえない。	事業所に苦情を申し入れた。投函の真偽については確かめようがなく、再発防止策などを示されたが相談者の理解は得られなかった。
35	その他	家族	【職員の接遇】 姪が利用している。管理者から姪に対して親密あるいは支配的な対応があり、金銭の受け取りもある様子。家族に対しても暴言があり、苦情を申し入れたい。	相談内容を指示的に傾聴した。事業所への苦情で解決することは難しいと思われるため、弁護士への相談を勧めた。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
36	就労継続支援 (B型)	利用者	【職員の接遇】 20日に給与支払いと契約書に明示している。急な体調不良で欠勤した場合でも、即日支払いをしてもらいたい。また、在宅ワークの報告や連絡に対するリアクションが遅かったりするのが不満	苦情申し入れを準備していたが、相談者より取り下げの連絡があった。
37	その他	家族	【職員の接遇】 妹が利用している。サービス事業所と親族との間で感情的な衝突が起きているさなか、相談者の個人電話番号を断りなく事業所に伝えられてしまい、それ以降サービス事業所から望まぬ連絡があり困っている。	事業所に苦情を申し入れ、再発防止を約束していた。
38	就労継続支援 (A型)	利用者	【職員の接遇】 指導員から利用者に対する言葉がけが厳しく、障害者支援に携わる専門職として不適切に感じる。	匿名で苦情を申し入れた。職員間での情報共有と利用者対応の改善を求めたが、相談者の理解は得られなかった。
39	障害者支援施設	利用者	【権利侵害】 職員から暴言を受けたので虐待として取り扱ってもらいたい。	苦情ではなく、虐待相談の窓口での相談を希望されたため、市の障がい福祉課を案内した。
40	生活介護	利用者	【職員の接遇】 入浴支援と通院介助の支援を受けている。病院で車椅子を押してもらっていたときに周囲に対して「障害者が来ます！」と大声呼びかけて道を譲ってもらっていた。車椅子が通りますだけで済むところをわざわざそのような言い方をしたことが腹立たしい。	傾聴を求められたため、支持的に傾聴を続けた。 しばらくして落ち着いた様子で終話となった。
41	その他	利用者	【説明・情報提供】 以前契約していた相談支援事業所が基本情報を引継ぎ先の相談支援事業所に届けず、サービス事業所と相談者にだけ届けている。その内容も不正確で困っている。	関係各機関に事情を聞き取る。事情がわかり、相談者も安心された様子だった。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
42	その他	利用者	【職員の接遇】 計画相談の契約書に悩み相談を聞くという条項があるが、表面上話を聴くだけで親身になってもらえない。	支持的に傾聴をした。しばらくすると落ち着かれて終話となった。
43	就労継続支援(A型)	利用者	【サービスの質や量】 事業所から、今後の存続が危ういという説明があった。それ以来不安が強く、その不安の解消のために相談に乗ってもらいたいが職員に取り合ってもらえない。	匿名で、このような相談が寄せられていることを伝えてほしいという依頼だったため、事業所に伝達した。
44	その他	利用者	【サービスの質や量】 9月8日に契約をしたが、その後いくら連絡しても繋がらず返事がなく不安。	事業所に事情を聞き取る。契約の二日後、本人より一方的に契約解除する旨のメールが届き、それ以降は連絡をとっていないとのこと。相談者に伝えたと、理由がわかって安心したとのことで終結した。
45	就労継続支援(B型)	利用者	【職員の接遇】 事業所を休む連絡を入れたが、その理由も言うよう厳しく返され、圧力を感じた。	事業所に気持ちを伝えてほしいとの依頼だったため、伝達した。
46	共同生活援助	隣人・友人	【職員の接遇】 知人が他の利用者から謂れのない非難を受けてトラブルになっているが職員にトラブル解決に向けた介入を求めても応じてもらえない。	匿名で事業所に苦情を申し入れる。 なお、トラブルそのものは自己解決したとのこと。
47	その他	利用者	【職員の接遇】 代表が、相談者とやり取りしたメッセージの内容を他の利用者に見せたうえ馬鹿にして笑った。	事業所に苦情を申し入れ、回答を相談者に郵送した。 その後の連絡が取れず、取り下げ扱いとした。
48	就労継続支援(B型)	利用者	【その他】 会社代表が政治家後援会紹介ハガキを利用者に配布した。重要事項説明書に職場内での政治活動を禁止するという項目があるので利用者が同じことをしたら注意されると思うと矛盾を感じる。	事業所に苦情を申し入れた。代表より、誤解の無いよう説明をしていきたいという回答を得て相談者の納得を得た。



No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
49	就労継続支援 (A型)	利用者	【職員の接遇】 事業所社長の圧迫的対応が不満。体調不良により数ヵ月療養しているが、それを理由に事業所を辞めるよう言われている。	支持的に傾聴をした。事業所と直接話をしているため、状況に変化があればまた相談したいとのこと。
50	就労継続支援 (A型)	利用者	【職員の接遇】 会社代表が利用者に対して公平な対応をしていない。嫌いな利用者に嫌な仕事(トイレ掃除など)ばかりさせて辞めさせていくということをしている。	匿名での相談だったため、傾聴した内容を事業所に伝達した。
51	就労継続支援 (B型)	利用者	【職員の接遇】 事業所の方針について朝礼の場で強く反論したところ他の利用者が泣き出してしまった。そのことを理由に辞めさせられてしまった。 サビ管が他の利用者の前で利用者の陰口を言ったり、スタッフ同士で陰口を言い合ったりする。約束されていた外出先の変更や取りやめなどがあり、働いていて残念な思いをすることが多い。	事業所に苦情を申し入れて事情を聞き取った。 利用終了を申し出たのは本人だったので、苦情の内容に戸惑っているとのこと。 事業所の説明を伝えたが、申出人の納得には至らなかった。
52	就労継続支援 (A型)	利用者	【職員の接遇】 施設外就労先で他の利用者とトラブルになり、内職の在宅ワークに異動になった。 上司や責任者に辛い気持ちを聞いてもらったり、対応をしてもらいたかったが、何推してもらえず不満。	相談日時点では、計画相談員が間に入り対話をする機会を設けてもらっているとのことで、支持的に傾聴をした。 状況が変われたまだ連絡したとのことだった。
53	就労継続支援 (B型)	利用者	【職員の接遇】 在宅で仕事をしており、普段はメッセージアプリでやり取りをしているが、文字だけでは思いが伝えにくい。事前アポイントなしで事業所に行ったもののトラブル対応のため時間を取ってもらえず不満。	事業所に事情を聞き取る。面談に応じられなかったのは一時的な事情によるものであったこと、相談者が自ら事業所とやり取りを継続していることから、直接話し合うことを勧めた。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
54	その他	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>A型事業所のことで計画相談員に相談をしているが、先方とやり取りが進まずトラブルになったため、話し合いを取り持ってもらいたい。</p>	<p>相談者と面談を実施し、別途事業所に事情を聞き取った。</p> <p>日程調整を進めている最中に相談者が待ちきれず相談員に暴言を放ったとのこと。受付日の2日後に3者面談をすることが決定していたが不調に終わり、相談者の納得は得られなかった。</p>
55	その他	利用者	<p>【その他】</p> <p>家族からの精神的 DV を受けたため、転居先である現住所で住民票閲覧制限を求めたところ、総合相談支援センターの意見書が必要とのことだった。相談支援センターで面談したところ、意見書は出せないという。</p> <p>閲覧制限ができないと安心して生活ができないので意見書を出してもらいたい。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。本来は警察に相談していただく内容であるものの、日常生活に支障が出るようであれば、意見書作成の検討は可能とのこと。ただし相談者は転居から日が浅く、面談も一度しかできていない今の状態では意見書を作成することはできないという回答を得た。</p> <p>相談者と同居人は今後の面談も拒絶されていると受け止めており、不調となった。</p>
56	就労継続支援(A型)	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>職員からのセクハラ、パワハラ等を苦にして7月末に仕事を辞めた。その後も事業所から元同僚の様子を知らされるのに、そのことで問い合わせると電話をしてくるなといった不当な扱いを受ける。</p>	<p>支持的に傾聴した。当委員会からの処罰的な対応を求められたため、苦情解決の役割について説明をした。</p>
57	就労継続支援(A型)	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>夫が職員から体臭を指摘されて以来心身の調子を崩して仕事に出られていない。その後の対応にも不満がある。</p>	<p>以前にも相談された方で、その後も継続的に事業所とやり取りをしているが双方の納得には至っていないとのこと。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
58	就労継続支援 (B型)	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>職員が利用者と他の施設に出かけたとき、その施設の利用者・職員の前で利用者を強く叱責した。</p> <p>必要があれば叱責や指導は問題ないが、他者の前で行われることは本人の尊厳を傷つける行為ではないか。</p>	継続的に職員に対する攻撃的な不満の相談をされる利用者。相談内容について事業所に伝達して確認したが、事実ではなく困惑しているとのこと。
59	就労継続支援 (A型)	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>一般就労を見据えた8時間勤務を希望し、それが可能という説明を受けて契約したもののその約束が守られなかった。</p>	申し入れに向けて苦情の内容を整理したものの、相談者との連絡が途絶えた。
60	その他	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>利用する事業所との三者面談を求めているが、なかなか実施されない。また、特定の事業所以外への見学同行を断られて不満。</p>	事業所に事情を聞き取る。すでに利用終了を決めている事業所との今後も利用を継続するための面談実施はできないとの回答を得たが、辞めると決めるまえの約束は履行してほしいという意向と合致せず不調となった。
61	就労継続支援 (B型)	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>昨日、新年の利用開始日だったが、職員が新年のあいさつをしなかったことに不満。</p>	継続的に不安の聞き取りをしている方からの相談。事業所に対して相談内容を伝達した。
62	その他	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>移動支援を依頼したが、契約時から初回支援にかけて代表やヘルパーの対応に不満を感じていたところ、暴言などにより支援継続ができないと言われてしまった。</p>	事業所に事情を聞き取ったものの、その後相談者と連絡が取れず。
63	その他	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>居宅介護サービスの利用を断って以降、計画相談員からの連絡がなく相談員を変えたい。</p>	事業所に事情を聞き取る。以前のやり取りの際、相談者から改めて連絡することだったため、連絡をしていなかったとのこと。誤解が解消され、居宅介護・計画相談ともに継続利用することとなった。



No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
64	就労継続支援 (B型)	家族	【サービスの質や量】 事業所の衛生管理・感染対策が十分ではないと感じる。先日、利用している子がインフルエンザに感染したが、その際にも家族に連絡して迎えに来させるだけで他にもできる対応があったのではないかと不満。	匿名を希望されたため、個人が特定されないよう配慮しながら事業所に伝達をした。
65	生活介護	利用者	【サービスの質や量】 職員が身体を痛めていることを理由に、入浴介助の日を週5日から週3日に減らされてしまった。	支持的に傾聴を行った。しばらくすると落ち着かれて相談は終了した。
66	就労継続支援 (B型)	家族	【説明・情報提供】 職員がコロナになり、その代わりに利用者が送迎に来た。その理由を問うたところ、BCP に則って対応したとのこと。説明に納得ができない。	BCP の本来の活用場面とは異なるのではないかという見解を伝えた。管理者が何とか対応しようと苦慮していた様子だったと相談者が寄り添う姿勢を見せたため、落ち着いて直接話し合うことを勧めた。 後日、双方の話し合いにより納得ができたとの連絡をいただいた。
67	生活介護	家族	【被害・損害】 子が利用中に開き戸の蝶番部分で手を挟み怪我をした再発防止を講じるよう求めたが応じてもらえなかった。事故当時の様子や今後の対応について管理者から行われなかったことも不満。	事業所に苦情を申し入れた。ハード面でのけが防止の措置や利用者動線にかかるルールの徹底を進めているとの回答を得た。
68	就労移行支援	利用者	【職員の接遇】 他の事業所を利用したいという話し合いの際、甘えている、嫌なことから逃げているだけなどと罵声を浴びせられた。それらは家族まで及び許しがたい。	事業所に苦情を申し入れた。申出人に対して敢えて厳しく接した事情があったとのことだが、意図していない伝わり方をしているようであり対応を改めたいとの回答を得た。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
69	共同生活援助	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>事業所から面倒が見られないと言われている。自分自身も事業所の職員の不始末を押し付けられたり厳しすぎる時間管理などに辟易として他のグループホームに移る予定でいる。しかし保佐人についている弁護士が利用料の支払いを行っておらず退去ができない。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。事情があり利用料に未納分があるが、事業所を保佐人も承知しており、退去に関して問題はない。県外への転居を考えており、支援の連続性が保たれなくなることを心配しているとのこと。</p> <p>申出人からの理解が得られず不調となった。</p>
70	居宅介護	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>利用していた居宅介護事業所のヘルパーにあらかじめ注意していたにも関わらず思わせぶりの態度を取られ、振り回された。</p>	<p>事業所への申し入れを行い、計画相談員等にも事情を聞き取るなどしたが、相談者の納得には至らなかった。</p>
71	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>職員が陰で「洗い物でもさせておけ」というような事を言っているのを聞いてショックを受けている。なぜそのようなことを言ったのか問い質してほしい。</p>	<p>事情調査を行い、その説明により相談者の納得が得られた。</p>
72	就労継続支援（A型）	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>職場環境が大きく変わったことによりパニックになっていたところに職員から「精神科に行ってこい！」と言われたり、その後も周囲の利用者がやりすぎだと感じるほど職員から息子に対して追い詰めるような言動が続いた。計画相談員に対しても来てほしくない、辞めてもらうという言葉を出している。</p>	<p>苦情申し入れを行い、説明を受けたが、相談者とサービス管理責任者の認識や意向が合わず、不調となった。</p>
73	共同生活援助	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>契約書やパンフレットの内容と実際のサービス内容に差異があり、説明もなく納得ができない。</p>	<p>事業所に事情調査を実施した。対応に配慮を要する利用者という認識のようだったが、パンフレット記載の誤りについて謝罪するなど、当事者同士で話し合いを重ね、解決に至った。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
74	就労継続支援 (B型)	利用者	【説明・情報提供】 事業所の状態がバタついているため、サビ管に相談もできず、他の職員にも内職と私語で相談もできずに困っている。	事業所に相談内容について情報提供を行った。慌ただしくしており時間が取れなかったのは事実なので、相談者に向き合う時間を確保したいとのことだった。
75	共同生活援助	利用者	【被害・損害】 ある利用者が相談者を含む事業所入居の他の利用者の私物にいたずらして困っている。	事業所に事情を聞き取り、解決に向けて介入していただくこととなった。
76	就労継続支援 (B型)	利用者	【職員の接遇】 他の利用者と揉めて悪口を言われたが、その場で同席していた職員は上司に対して聞こえていないと嘘の報告をしたことに憤りを覚えている。	申し入れなどは希望されなかったため傾聴に努めた。同日、家族より連絡があり、家族が対応して解決に努めるとのことだった。
77	就労継続支援 (B型)	利用者	【サービスの質や量】 3月末付で契約終了と言われたが納得しがたい。体調は回復しており、今後も利用継続をしたい。	相談者は高齢であり、これまでもほとんど利用できていなかったため相談員とも協議のうえで利用終了を勧めたとのこと。相談者の納得は得られなかった。

③児童福祉（11件）

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	保育所	家族	<p>【被害・損害】</p> <p>園外保育中、保育士が目を離した隙に子が離れてしまい高所から落下する事故が発生した。園も過失を認めて賠償という形になったが、弁護士を介して話を始めた途端に自己保身の対応に変わってしまい不満。</p>	既に弁護士が介入して賠償等についての話し合いが進んでいる状態だったが、事故後の園とのやり取りで感じた不誠実さなどのお気持ちをお伝えした。
2	放課後等デイサービス	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>送迎中に事業所の鍵が紛失した。子を犯人扱いされたため、詳しい説明を求めたが説明が二転三転して不信感がある。</p> <p>また家族連携加算に必要な面談が実施されておらず、事業所の運営体制にも疑問を持っている。</p>	<p>事業所に事情を聞き取るとともに、相談者と三者で面談を実施した。</p> <p>利用を継続できないという結論となった。</p>
3	放課後等デイサービス	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>以前のトラブルから双方で上手く折り合えない他の利用児がおり、その子と2度目のトラブルが起きた際に相手に怪我をさせてしまった。その後の事業所の対応に不満。</p>	事業所にトラブルやその後の他意疎黄について聞き取った。相談者に報告をしたが、納得は得られなかった。
4	放課後等デイサービス	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>送迎担当者が待ち合わせ場所を誤り、子が炎天下で長時間待たされることがあった。その後の対応や説明に不足を感じ、今後も安心して利用できるか心配である。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れた。</p> <p>相談者を含めて面談を実施し、原因究明と再発防止策について説明され、相談者の納得を得られた。</p>
5	その他障害児支援	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>平成30年から支援経過のモニタリングを受けている。前任の作成するモニタリング報告書に不満があり担当変更となったが、後任の担当はモニタリング報告書を相談者に示さず、夏休み期間中のサービス調整も上手くできなかったため改善をもとめたところ、契約解消を言い渡された。</p>	事業所に苦情を申し入れ、事務局立ち合いのもと解決のための面談を実施したが、双方の納得には至らなかった。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
6	保育所	その他	【その他】 午後3時～4時頃の園周辺の路上駐車が多く、交通の妨げになっている。警察や園にも直接伝えてあるが対応しない。	匿名での相談。傾聴し、園に苦情を伝えることを提案したが、本人から行っているとのことで断られた。
7	保育所	家族	【サービスの質や量】 発達障害のある子が利用している。進学するにあたり、特別支援学級を利用するために園から教育委員会に提出されるべき書類が、二度にわたって期限内に提出されなかった。	事業所に苦情を申し入れた。事業所が非を認めて謝罪し、再発防止の取り組みを行っている。
8	保育所	家族	【サービスの質や量】 子どもの送迎時、保育士の目が十分に行き届いていない。また、行事がすべて平日であることに不満がある。	事業所に苦情を申し入れ、回答を相談者に伝えたが、その後の連絡が途絶えた。
9	保育所	家族	【サービスの質や量】 園児に半袖半ズボン、裸足の保育を強要している。園の方針とのことだが、それであれば園長も保育者も同様の恰好をするべきではないか。体調を崩したり、万が一のことがあるため、早急な対応を求めたい。	事業所に苦情を申し入れて回答を得た。申出人の納得は得られなかったが、申し入れにより意見を伝えられたことに満足しているとのこと。
10	放課後等デイサービス	家族	【職員の接遇】 他の利用児とのトラブルに対する対応や利用中の怪我に対する説明など、保護者とのコミュニケーションの不足や連絡そのものがしづらい体制など、運営体制に対して不満。	聞き取り内容を整理して事業所に苦情を申し入れた。 その後、双方から連絡が途絶えた。
11	保育所	家族	【説明・情報提供】 保育所に申し込みをして、12月に利用決定となった。子は視力に関する遺伝子疾患を持っているが、申し込み時の面談で説明した際には特に問題ないという反応だった。 2月になり園から面談を求められ、入園を拒否された。病名診断もなく障害認定されていない子に会いもせず、障害児は受け入れられないと一方的に拒否され、許しがたい。	支持的に傾聴をした。見通しの立たない現状に不安が大きかったようで、一旦は落ち着かれたものの、また相談するかもしれないとして終了となった。



④その他（12件）

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	社会福祉協議会	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>障害年金のみで生活している。物価高による支出増加により手持ち資金が減っており不安。適切な金銭管理が実施されていないのが原因と思う。また支援者の爪の色が派手で仕事に取り組む姿勢に疑問を感じる。</p>	事業所に相談内容を伝達した。相談者が大きく不安を感じている物価高による生活不安についてもあわせて共有した。
2	社会福祉協議会	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>生活福祉資金の貸付相談をしているが、資料提出や情報提供を重ねているのに手続きが進まず不満。</p>	社協に事情を聞き取る。特段時間がかかっているわけではないが、相談者の期待と異なるスピード感であることがわかったため、十分に説明を尽くしていただくこととなった。
3	社会福祉協議会	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>弟が日常生活自立支援事業を利用している。</p> <p>本人の同意なく生活費を減らされたり、職員の付きまとい等があり困っている。</p>	<p>担当する社会福祉協議会に事情を聞き取る。相談者と弟は関係性が良くなく、コミュニケーションは把握していない。付きまといを指摘された職員（他事業の担当）もその時間帯には事務所で執務中であることが確認できているとのこと。</p> <p>弟と相談者を含めて話し合いの場を持ちたいとのことであった。</p>
4	その他	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>相談に行ったが、こちらの事情も聞かずに一方的に自分が悪いと言われた。対応の改善を求めたい。</p>	事業所に事情を聞き取る。以前から関わっている方だが、本人の認識と事実は大きく異なるとのこと。
5	社会福祉協議会	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>物価高により生活費が嵩むが毎月固定の金額以上の生活費を渡してもらえず生活が苦しい。</p>	日常生活自立支援事業で支援する社協に事情を聞き取る。福祉サービス利用料の滞納や本人の習慣による家計圧迫に加えて預金残高の認識と現実には差異があるため、説明しながら支援に取り組んでいるとのこと。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
6	社会福祉協議会	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>今週末にB型事業所の遠足があるので、そのためのお小遣いを出してもらいたいと依頼しているが、返事がもらえていない。</p>	<p>社協に事情を聞き取る。当日の始業前に社協に依頼し、30分後には苦情相談をされていることがわかった。</p> <p>担当者が研修で終日不在であるが、他の職員が対応する予定との回答を得た。</p>
7	社会福祉協議会	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>相談者と娘が日常生活自立支援事業を利用しているが、専門員があまり話を聞いてくれず、また説明される内容も難しく理解ができない。専門員の交代を求めているがそれに対する返答や説明がないので求めたい。</p>	<p>相談内容を社協の担当者に伝えてほしいとの要望に応じて伝達した。</p>
8	社会福祉協議会	利用者	<p>【その他】</p> <p>緊急小口資金の申請をしたが、既知の事情を理由に貸付不承認となったことに納得できない。</p>	<p>社協に苦情を申し入れて事情を聞き取る。相談者のいう既知の事実が申請書に反映されていなかったことから不承認と判断したとの回答とともに、既知の事実を反映して再申請可能との提案があり、納得を得られた。</p>
9	社会福祉協議会	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>利用者である娘が何度も専門員に電話をしているのに、伝言もせず折り返しもない。強く不満を感じる。</p>	<p>不満を当該社協に伝えてもらいたいとのことだったため伝達した。</p> <p>その際の聞き取りによると、娘は専門員と電話で話すことができていたとのこと。</p>
10	社会福祉協議会	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>エアコンの効きが悪く購入費貸付の申請をしたが、社協の職員はエアコンが壊れていないため難しいという態度で不満。</p>	<p>支持的に傾聴し、社協に共有するとともに聞き取りを行った。</p> <p>動作状況に異常は見受けられないものの、申請していただく方向で進めているとのこと。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
11	社会福祉協議会	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>生活福祉資金の貸し付け手続き中に家計収支の報告を求められた。提出する理由を市社協の担当者に聞いても県社協から求められているという答えで納得ができない。</p>	申請のために必要な書類であることを伝えたうえで、なぜ必要なかを直接説明を受けるよう勧めた。
12	社会福祉協議会	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>コロナに罹患したことを日常生活自立支援事業の生活支援員に揶揄され、そのことを相談した専門員からはコロナになったことを言いふらしたからだと逆に非難され許しがたい。</p>	社協に事情を聞き取っていたところ、相談者から連絡があり、母に相談して取り下げることにしたとのこと。



(5) 苦情相談・事情調査の実施

- ・相談者の希望に応じて、出張面談を実施した。
- 苦情受付面談（相談者宅等で実施） 3件
- 苦情解決面談（事業所等で実施） 5件
- 事情調査面談（事業所等で実施） 5件

5 調査研究活動

- ①令和5度事業報告書の作成・配付 1,300部
- ②ウェブフォームによる苦情解決体制状況調査の実施

6 広報・啓発・研修会等

- ①事業所面談・訪問調査等の場で出前型・リモート型苦情解決研修用教材の周知
- ②ホームページで、社会福祉法に位置付けられた苦情解決制度の概要、令和5年度の苦情受付状況等を広報
- ③ホームページに苦情解決制度広報啓発用チラシ、苦情解決マニュアルを掲載
- ④事業所の求めに応じて苦情解決対応研修の実施  
令和7年1月18日 9:00～10:30 わかすぎ第3保育園

7 巡回指導（事業所訪問）

社会福祉事業者段階における苦情解決が適切に行なわれるよう、福祉サービス事業所を訪問して、苦情解決体制の整備状況や福祉サービスに関する相談・要望・苦情等への対応等、事業者における苦情解決事業の取り組み状況を把握するため実施した。

【苦情解決委員会による事業所訪問】

実施年月日	訪問施設・事業所
令和7年2月19日	【児童】放課後等デイサービス きらり 【障害】就労継続支援B型事業所 あいびー伊勢
令和7年2月25日	【障害】就労継続支援B型事業所 ONEGAME 鈴鹿 【高齢者】特別養護老人ホーム 和らぎ水沢
令和7年2月26日	【児童】放課後等デイサービスAAOゆめ 【児童】あいうえお保育園
令和7年3月6日	【障害】身障者就労センター上々 【障害】self-A・ハニービー松阪
令和7年3月10日	【高齢者】通所介護事業所 さくらいろ
令和7年3月11日	【障害】障がい者グループホーム アイドゥ



# 関係資料

## 【法律】

- ・ 社会福祉法（抄）

## 【厚生労働省関係】

- ・ 「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（平成 12 年 6 月 7 日付け厚生省大臣官房障害保健福祉部長 他連名通知＜平成 29 年 3 月 7 日一部改正＞）
- ・ 「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱」（平成 12 年 6 月 7 日付け厚生省社会・援護局庁通知＜平成 29 年 3 月 7 日一部改正＞）

## 【三重県社会福祉協議会規程】

- ・ 三重県福祉サービス運営適正化委員会規程
- ・ 福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱

## 社会福祉法（抄）

### 第 8 章 福祉サービスの適切な利用

#### 第 2 節 福祉サービスの利用の援助等

（福祉サービス利用援助事業の実施にあたっての配慮）

第 80 条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たっては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立って公正かつ適切な方法により行わなければならない。

（都道府県社会福祉協議会の行なう福祉サービス利用援助事業等）

第 81 条 都道府県社会福祉協議会は、第 110 条第 1 項に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内においてあまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

第 82 条 社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスについて、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）

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。

（運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等）

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。

2 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。

（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

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。

2 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。

（運営適正化委員会から都道府県知事への通知）

第 86 条 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行なわれているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかにその旨を通知しなければならない。

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営業者とする。

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営業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可否
  - 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、立ち会いの可否
- 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。

社 援 第 1 3 5 4 号  
平成 12 年 6 月 7 日

( 一 部 改 正 )  
社援発 0 3 0 7 第 7 号  
平成 29 年 3 月 7 日

各都道府県知事 殿

厚生省社会・援護局長

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について

本日付けで公布、施行された「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 年法律第 111 号)」の施行に伴い、社会福祉法第 83 条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところです。

つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定めましたので、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配意願います。

なお、当該実施要綱は、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。

## 別紙

### 運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱

#### 第1 実施目的

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業(以下「事業」という。)は、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、助言、相談、調査若しくはあつせん又は都道府県知事への通知を行うことにより、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、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的とする。

#### 第2 実施主体

事業は、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が実施する。

#### 第3 事業の実施体制

苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、運営適正化委員会に設置される苦情解決合議体により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び苦情解決合議体の組織等については、社会福祉法(昭和26年法律第45号)、社会福祉法施行令(昭和33年政令第185号)、社会福祉法施行規則(昭和26年厚生省令第28号)及び運営適正化委員会等の設置要綱について(平成12年6月7日社援第1353号社会・援護局長通知)の定めるところによる。

#### 第4 事業の対象範囲

##### 1 対象とする「福祉サービス」の範囲

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すべての福祉サービスとすること。

ただし、地域における社会福祉事業以外の福祉サービスの供給状況などを踏まえ、これらのサービス利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、対象範囲を拡大することができる。

##### 2 対象とする「苦情」の範囲

事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとすること。

- (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

なお、次に該当する場合は、実質的な苦情解決が困難なものとして、事業の対象として取り扱わないことができること。

- (1) 苦情に係る紛争について、裁判所において係争中又は判決等がなされた場合
- (2) 行政不服審査法の規定による不服申し立てがなされている又は不服申し立てによる裁決、決定があった場合
- (3) 他の苦情解決機関において既に受理され、審査等が行われている場合
- (4) 既に当該運営適正化委員会において、審査等がなされ、対応が終了している場合
- (5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合
- (6) 業務上の過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容とする場合
- (7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

### 3 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとすること。

- (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

## 第5 事業の実施方法

### 1 苦情の受付等

- (1) 苦情の申出は、委員又は常設の事務局が、できる限り常時受け付けること。
- (2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人(以下「申出人」という。)の意向の確認を行うこと。

その際、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。

なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、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。

- (3) 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、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。  
また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。
- (4) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行

うこと。

## 2 解決方法の検討

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。

- 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 都道府県知事への通知

## 3 事情調査

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、おおむね次の手順で事情調査を行うこと。

- ① 事業者に対する苦情内容の通知
- ② 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
- ③ 事業者の意見等の聴取

※ なお、運営適正化委員会の行う事情調査その他事業に関連する範囲内において、事業者又は関係職員がその職務等に関する事実を同委員会に伝えることについては、事情調査について利用者の同意を得ていることから、社会福祉に関する法令等において課されている秘密保持義務違反に該当しない「正当な理由」と解される。

## 4 解決方法の決定

- (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) 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は、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (3) 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入れを適切に行うこと。
- (4) 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、合議体の行うあっせんについて紹介すること。

## 5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次によること。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、合議体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) 話し合いのみで解決ができないと認められる場合は、合議体のあっせん案の提示についての要否を申出人及び事業者の双方から確認すること。
- (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、合議体においてあっせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。

## 6 結果の確認

不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者から、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。

## 7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に 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。

## 8 標準処理期間

事例の積み重ねにより、苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。

# 第 6 その他関連事業の実施について

## 1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすいとともに、社会福祉事業の経営者が安心して事業を利用することができるようにするため、事業に関するパンフレットを作成して配布するなど、広報・啓発に努めること。

## 2 社会福祉事業の経営者等に対する研修会

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。

## 3 巡回指導について

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、社会福祉事業の経営者の求めに応じて巡回指導を行うこと。

## 4 調査研究について

苦情を適切に解決した事例を蓄積することにより、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、円滑な事業の実施に資するための調査研究を行うこと。

また、調査研究の成果を書籍等にするなどの取組が望まれる。

## 第7 他の苦情解決の仕組み等との関係について

福祉サービスに関する苦情への対応については、地方自治体、社会福祉事業の経営者団体などにおいて相談窓口が設けられつつあるが、さまざまな苦情解決の仕組みが整備されることは望ましいことであり、どの仕組みを利用するかは、利用者の選択によることが基本である。

なお、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が基本であるが、利用者の選択により運営適正化委員会の事業を活用することも当然可能である。

このような前提の下、利用者の権利擁護を図る観点から、他の苦情解決機関等との連携を十分に確保すること。したがって、介護報酬の一部負担分の支払に関する苦情等、運営適正化委員会での対応が難しい苦情については、国民健康保険団体連合会の窓口を紹介するなど、苦情の内容等に応じた適切な対応を行うことが重要であるため、各地域の実情に応じて、関係機関との密接な連絡体制の整備を図ること。

また、生活福祉資金等、独自の審査機関等を設けているものについては、苦情解決の調査に当たってこれらの機関に照会する等の対応を行うこと。

## 第8 国庫補助

本実施要綱に基づく事業に要する経費については、別に定めるところにより補助するものとする。



## 三重県福祉サービス運営適正化委員会規程

### (設 置)

第1条 社会福祉法第83条の規程に基づき、社会福祉法人 三重県社会福祉協議会(以下「三重県社協」という。)に三重県福祉サービス運営適正化委員会(以下「運営適正化委員会」という。)を置く。

### (目 的)

第2条 運営適正化委員会は、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

### (運営適正化委員会の職務)

第3条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- 一 福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、勧告等に関すること。
- 二 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- 三 虐待のおそれがある場合の三重県知事への通知に関すること。
- 四 その他、本委員会の目的達成に必要なこと。

### (委 員)

第4条 運営適正化委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより社会福祉法人三重県社会福祉協議会会長(以下「三重県社協会長」という。)が選任する。

委員の定数は、18名以内とする。

- 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 6名以内
  - 二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 3名以内
  - 三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名以内
  - 四 法律に関し学識経験を有する者 3名以内
  - 五 医療に関し学識経験を有する者 3名以内
- 2 三重県社協会長は、運営適正化委員会委員の選任に当たり、選考委員会の同意を得なければならない。
- 3 選考委員会に関する事項は、別に定める「選考委員会設置要綱」による。

### (任 期)

第5条 運営適正化委員会委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

### (委員の解任)

第6条 三重県社協会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、また、委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認める

ときは、これを解任することができる。

(委員長等)

第7条 運営適正化委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、委員長は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除く委員の中から委員の互選により、また、副委員長は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除く委員の中から委員長の指名によってこれを定める。

- 2 委員長は会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、副委員長がその職務を代理する。

(会議)

第8条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

- 2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることはできない。
- 3 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(合議体)

第9条 運営適正化委員会に次の各号に掲げる合議体を置く。

- 一 第3条第1号に掲げる職務を行う合議体（以下「運営監視委員会」という。）
- 二 第3条第2号に掲げる職務を行う合議体（以下「苦情解決委員会」という。）
- 2 運営監視委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
  - 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 6名以内
  - 二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 3名以内
  - 三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名以内
  - 四 法律に関し学識経験を有する者 3名以内
  - 五 医療に関し学識経験を有する者 3名以内
- 3 苦情解決委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
  - 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 4名以内
  - 二 法律に関し学識経験を有する者 2名以内
  - 三 医療に関し学識経験を有する者 2名以内
- 4 前2項に規定する委員会それぞれに委員長1名、副委員長1名を置き、委員長は委員の中から委員の互選により、また、副委員長は委員長の指名によってこれを定める。
- 5 委員長は会務を総理し、委員会を代表する。
- 6 委員長に事故あるときは、副委員長がその職務を代理する。
- 7 委員会は、委員長が招集する。
- 8 委員会は、委員総数の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。

- 9 委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 10 本委員会において別段の定めをした場合のほかは、委員会の議決をもって本委員会の議決とする。
- 11 その他、委員会の運営について、この規程に定めるもののほか、必要に応じ、運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

(苦情監視業務の手続き)

第 10 条 第 3 条第 1 号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

(苦情解決のあっせん等の手続き)

第 11 条 第 3 条第 2 号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

(秘密の保持)

第 12 条 運営適正化委員会の委員又は委員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報の公開)

第 13 条 運営適正化委員会は、年に 1 回、運営適正化委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

(事務局)

第 14 条 運営適正化委員会の事務を行うため、運営適正化委員会に事務局を置く。

- 2 運営適正化委員会の事務局職員又は職員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 3 その他事務局に関する事項は、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

付 則

- 1 この規程は、平成 12 年 6 月 27 日から施行する。

付 則

- 1 この規程は、平成 16 年 5 月 10 日から施行する。

## 福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱

### （目 的）

第 1. この要綱は、三重県福祉サービス運営適正化委員会規程第 10 条に定める運営監視委員会（以下「委員会」という。）の職務等に関することを定め、福祉サービス利用援助事業（以下「事業」という。）の透明性、公正性を確保することを目的とする。

### （業務内容）

第 2. 委員会は、事業に関し次に掲げる監視及び苦情の解決を行い、実施主体（三重県社会福祉協議会からの委託を受けて実施する者を含む。以下同じ。）に対し、助言、調査又は勧告を行なう。

- （1）事業全般の運営監視
- （2）事業に関する苦情の解決

### （事業の監視）

第 3. 委員会の委員長（以下「委員長」という。）は、実施主体から次項に掲げる項目について資料の提出を求め、会議において報告を受けるものとし、当該事業の利用者（契約者）に対して適切なサービスが提供されているかを定期的に確認する。

2 実施主体からの報告は、次の事項とする。

- （1）契約審査会の実施状況
- （2）書類等預りサービスの実施状況
- （3）年間の事業実績及び決算
- （4）その他必要と認める事項

3 委員会の開催は、原則として 2 月に 1 回以上開催するものとする。

ただし、案件により開催の必要のない場合はこの限りでない。

会議には必要に応じ実施主体から当該事業の管理者、担当者（専門員）等の同席を求めるものとする。

### （助 言）

第 4. 委員会は、前条の監視により事業が適切に実施されているかの把握を行なう。この結果により実施主体に対し、より質の高いサービスの提供と事業の円滑な運営に資する観点から助言を行なう。

### （調査、報告、勧告）

第 5. 委員会は、事業の実施状況の報告を受け、必要に応じて委員長の指名した委員並びに事務局職員による現地調査を行うことができる。

2 委員長は、調査結果を委員会に報告し、改善が必要と思われる場合は実施主体に対し勧告を行なう。

### （勧告に対する報告）

第 6. 実施主体にあっては、事業に関し勧告を受けた場合は、その改善結果を委員会へ報告するものとする。

(苦情の解決)

第7. 事業にかかる苦情の申し出があった場合は、委員会が苦情解決に当たるものとする。

ただし、案件の内容によっては委員会に代わり苦情解決委員会が苦情解決に当たることができる。

2 苦情解決の手続き等は平成12年6月7日付け、社援第1354号通知の「運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱」により行う。

(公 表)

第8. 実施状況を把握するため用いる資料等は、個人のプライバシーに関わるものを含むことから、運営適正化委員会及び委員会資料は非公開とする。

2 委員会の公正性、客観性を示すため、個人のプライバシーを侵害する恐れのない範囲で、検討を行なった総数等を統計的なデータとして公表する。

付 則

1 この要綱は、平成15年11月14日から施行する。

令和6年度  
三重県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

令和7年7月

社会福祉法人 三重県社会福祉協議会  
三重県福祉サービス運営適正化委員会  
〒514-8552 三重県津市桜橋2丁目131番地  
TEL：059-224-8111 FAX：059-213-1222

令和7年度

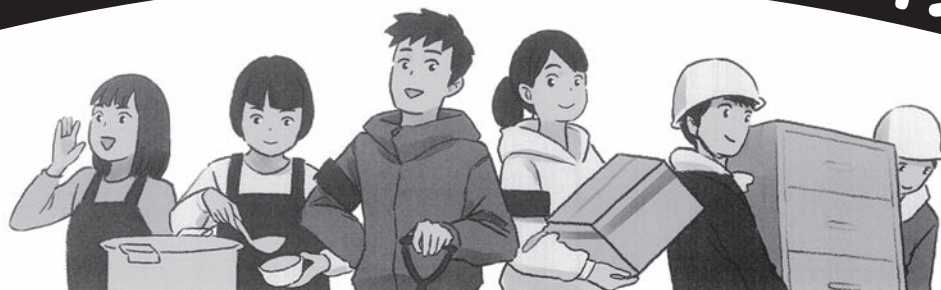
<https://www.fukushihoken.co.jp>

ふくしの保険

検索

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

プラン		基本プラン	天災・地震補償プラン
保険金の種類			
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
賠償責任の補償	地震・噴火・津波による死傷		× ○
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円(限度額)	
年間保険料		350円	500円

商品パンフレットは  
コチラから



( 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

〈引受幹事〉 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03 (3349) 5137

受付時間: 平日の9:00~17:00 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

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

取扱代理店

株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03 (3581) 4667

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



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) 見舞費用付補償(B型)	<div>基本補償(A型) 保険料</div> <div>+</div> <div>【見舞費用加算】 定員1名あたり 入所：1,300円 通所：1,390円</div>

### ② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

- 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
- クレーム対応サポート補償

## プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

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



## プラン3 職員等の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

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



## プラン4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

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

団体契約者

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈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。)