

平成27年度  
石川県福祉サービス運営適正化委員会  
事業報告書

石川県福祉サービス運営適正化委員会  
社会福祉法人石川県社会福祉協議会

## 《目 次》

1	石川県福祉サービス運営適正化委員会の設置及び組織……	1
2	委員会等の開催……	2
3	運営監視事業の概況……	5
4	苦情解決事業の概況……	1 1

# 1 石川県福祉サービス運営適正化委員会の設置及び組織

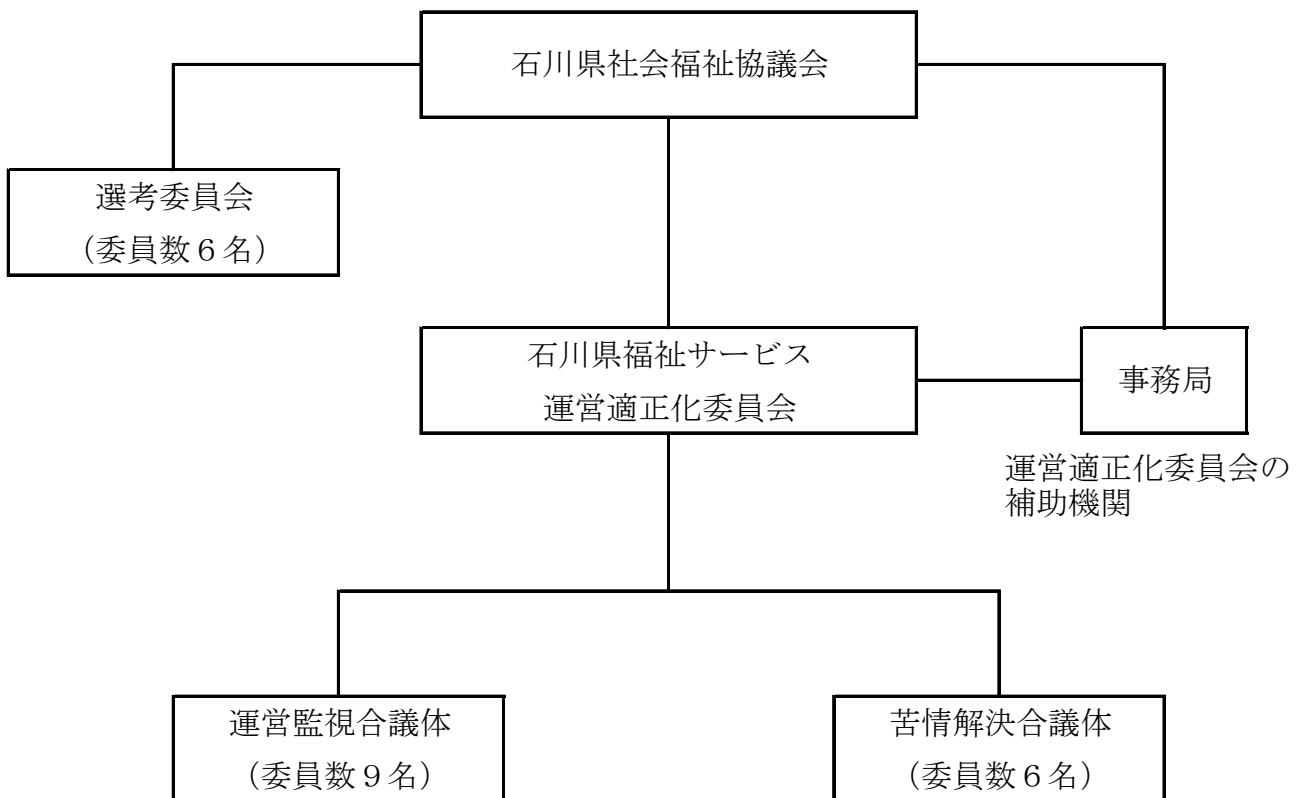
## (1) 運営委員会の設置目的（社会福祉法第83条）

- ① 福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保すること
- ② 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

## (2) 選考委員会の設置目的（社会福祉法施行令第6条）及び役割

- ① 運営適正化委員会の公平性・中立性を保ち、運営適正化委員会委員の選考過程の透明性を保つこと
- ② 運営適正化委員会委員候補者の選任について審議を行うこと

## (3) 組織



福祉サービス利用援助事業が適正に行われているかを監視するため、定期的に報告を受けること等により監視を行い、必要に応じて助言、現地調査又は勧告を行う。

- ① 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査又はあっせんを行う。
- ② 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、県知事等に速やかに通知する。

## 2 委員会等の開催

### (1) 運営監視合議体

開催日	会場	出席委員	内容
6月22日	県社会福祉会館	9名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成26年度福祉サービス利用支援事業実績について</li> <li>・福祉サービス利用支援事業における通帳と印鑑の保管について</li> <li>・平成26年度福祉サービス運営適正化委員会（苦情解決事業）事業報告について</li> </ul>
平成28年 2月22日	県社会福祉会館	8名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度福祉サービス利用支援事業中間実績について</li> <li>・平成27年度福祉サービス利用支援事業実施主体等への現地調査結果について</li> <li>・福祉サービス利用支援事業における通帳と印鑑の保管について</li> <li>・福祉サービス利用支援事業実施状況報告書（年間報告）の見直しについて</li> </ul>

### (2) 苦情解決合議体

開催日	会場	出席委員	内容
5月22日	県社会福祉会館	5名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービス苦情解決事業実施状況報告について</li> <li>・平成26年度苦情解決等相談の受付状況（H26.4.1～H27.3.31）について</li> <li>・平成27年度社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導について</li> <li>・平成26年度福祉サービス運営適正化委員会事業報告について</li> </ul>

開催日	会 場	出席委員	内 容
7月24日	県社会福祉会館	5名※	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービス苦情解決事業実施状況報告について</li> <li>・平成27年度苦情解決等相談の受付状況（H27.5.1～H27.6.30）について</li> <li>・平成26年度社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導について（その後の取り組み状況）</li> </ul>
9月25日	県社会福祉会館	5名※	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービス苦情解決事業実施状況報告について</li> <li>・平成27年度苦情解決等相談の受付状況（H27.7.1～H27.8.31）について</li> <li>・平成26年度社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導について（その後の取り組み状況）</li> </ul>
11月27日	県社会福祉会館	5名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービス苦情解決事業実施状況報告について</li> <li>・平成27年度苦情解決等相談の受付状況（H27.9.1～H27.10.31）について</li> <li>・平成27年度社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導について（報告）</li> <li>・平成26年度社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導について（その後の取り組み状況）</li> </ul>
平成28年 1月15日	県社会福祉会館	5名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・困難事例の解決について</li> <li>・福祉サービス苦情解決事業実施状況報告について</li> <li>・平成27年度苦情解決等相談の受付状況（H27.11.1～H27.12.31）について</li> <li>・平成27年度社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導について（報告）</li> </ul>

開催日	会 場	出席委員	内 容
平成28年 3月25日	県社会福祉会館	5名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特別養護老人ホームの利用に係る苦情申出の解決について</li> <li>・ 福祉サービス苦情解決事業実施状況報告について</li> <li>・ 平成27年度苦情解決等相談の受付状況（H28.1.1～H28.2.29）について</li> <li>・ 平成27年度社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導について（報告）</li> </ul>

### 3 運営監視事業の概況

(1) 福祉サービス利用支援事業実施体制〔単位：人〕

基幹的社協	専門員	生活支援員			担当地域
		専任	社協職員兼任	計	
輪島市社協	1	17	1	18	輪島市、珠洲市、穴水町、能登町
七尾市社協	1	28	0	28	七尾市、羽咋市、志賀町、宝達志水町、中能登町
金沢市社協	3	17	27	44	金沢市、かほく市、津幡町、内灘町
白山市社協	1	11	5	16	白山市、野々市市
小松市社協	1	17	1	18	小松市、能美市、川北町
加賀市社協	2	10	1	11	加賀市
合計	9	100	35	135	

(2) 相談・問い合わせ状況（県社協及び基幹的社協別）〔単位：件〕

対象者 社協	本事業の利用に関するもの					本事業 以外	合計
	認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	計		
輪島市	4,414 (607)	476 (129)	894 (291)	182 (13)	5,966 (1,040)	46 (0)	6,012 (1,040)
七尾市	2,363 (484)	1,234 (821)	2,524 (1,384)	81 (2)	6,202 (2,691)	16 (0)	6,218 (2,691)
金沢市	34,056 (3,042)	13,869 (1,996)	16,161 (3,438)	1,330 (331)	65,416 (8,807)	1,433 (0)	66,849 (8,807)
白山市	2,407 (541)	630 (59)	1,448 (379)	183 (16)	4,668 (995)	13 (0)	4,681 (995)
小松市	3,754 (496)	1,767 (121)	1,399 (217)	73 (11)	6,993 (845)	34 (3)	7,027 (848)
加賀市	6,435 (1,270)	1,910 (359)	2,065 (329)	138 (19)	10,548 (1,977)	28 (3)	10,576 (1,980)
石川県	1,400 (320)	304 (90)	586 (208)	369 (40)	2,659 (658)	266 (6)	2,925 (664)
合計	54,829 (6,760)	20,190 (3,575)	25,077 (6,246)	2,356 (432)	102,452 (17,013)	1,836 (12)	104,288 (17,025)

※上段：事業開始H11.10～H28.3.31の件数

下段（ ）：H27.4.1～H28.3.31の件数

## (3) 契約締結件数〔単位：件〕

## ①平成27年度（H27.4.1～H28.3.31）

社協 (担当地域)		対象		認 知 症 高 齢 者	知 的 障 害 者	精 神 障 害 者	そ の 他	合 計
輪 島 市	輪島市			2	0	2	0	4
	珠洲市			2	0	0	0	2
	穴水町			0	0	0	0	0
	能登町			0	0	0	0	0
	合 計			4	0	2	0	6
七 尾 市	七尾市			6	2	4	0	12
	羽咋市			0	0	0	0	0
	志賀町			0	1	0	0	1
	宝達志水町			0	0	0	0	0
	中能登町			0	1	0	0	1
	合 計			6	4	4	0	14
金 沢 市	金沢市			5	2	7	0	14
	かほく市			1	0	5	0	6
	津幡町			2	0	1	0	3
	内灘町			2	0	0	0	2
	合 計			10	2	13	0	25
白 山 市	白山市			7	1	6	0	14
	野々市市			2	0	1	0	3
	合 計			9	1	7	0	17
小 松 市	小松市			10	1	2	0	13
	能美市			3	0	2	0	5
	川北町			0	0	0	0	0
	合 計			13	1	4	0	18
加賀市				9	1	2	0	12
総 計				51	9	32	0	92



②累計（事業開始 H11. 10～H28. 3. 31）

対象		認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	合計
社協 (担当地域)						
輪島市	輪島市	51	0	7	0	58
	珠洲市	18	4	0	0	22
	穴水町	3	1	1	0	5
	能登町	6	0	1	0	7
	合計	78	5	9	0	92
七尾市	七尾市	45	12	31	1	89
	羽咋市	8	0	1	0	9
	志賀町	9	2	1	0	12
	宝達志水町	11	2	3	0	16
	中能登町	1	1	0	0	2
	合計	74	17	36	1	128
金沢市	金沢市	116	31	43	3	193
	かほく市	10	3	8	0	21
	津幡町	9	4	4	1	18
	内灘町	6	2	0	0	8
	合計	141	40	55	4	240
白山市	白山市	22	6	14	0	42
	野々市市	13	4	5	0	22
	合計	35	10	19	0	64
小松市	小松市	65	12	14	1	92
	(加賀市)*	41	1	1	0	43
	能美市	12	7	8	0	27
	川北町	1	1	0	0	2
	合計	119	21	23	1	164
加賀市		118	11	13	1	143
総計		565	104	155	7	831

\*平成19年度に加賀市社会福祉協議会が基幹的社協として独立する以前の件数

(4) 現在の実利用者数 (H28. 3. 31 現在) [単位：人]

社協 (担当地域)		対象				合計	(内数) 生活保 護受給	(内数) 住民税 非課税
		認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他			
輪 島 市	輪島市	11	0	4	0	15	6	1
	珠洲市	8	3	0	0	11	5	1
	穴水町	1	1	0	0	2	0	1
	能登町	1	0	1	0	2	0	0
	合 計	21	4	5	0	30	11	3
七 尾 市	七尾市	12	10	15	0	37	5	5
	羽咋市	0	0	1	0	1	0	0
	志賀町	2	2	1	0	5	0	1
	宝達志水町	2	0	1	0	3	1	1
	中能登町	0	1	0	0	1	0	0
	合 計	16	13	18	0	47	6	7
金 沢 市	金沢市	46	24	35	2	107	48	16
	かほく市	5	3	8	0	16	7	0
	津幡町	4	4	2	1	11	4	4
	内灘町	3	2	0	0	5	1	1
	合 計	58	33	45	3	139	60	21
白 山 市	白山市	8	3	9	0	20	12	0
	野々市市	4	3	3	0	10	3	1
	合 計	12	6	12	0	30	15	1
小 松 市	小松市	26	8	3	1	38	9	3
	能美市	7	4	7	0	18	7	2
	川北町	0	0	0	0	0	0	0
	合 計	33	12	10	1	56	16	5
加賀市		44	6	9	1	60	18	8
総 計		184	74	99	5	362	126	45

(5) 現在の実利用者の住居内訳 (H28. 3. 31 現在) [単位：人]

区分 対象者	在宅	施設	病院	グループホーム	合計
認知症 高齢者	68 (36.9%)	65 (35.3%)	15 (8.2%)	36 (19.6%)	184
知的障害者	53 (71.6%)	11 (14.9%)	2 (2.7%)	8 (10.8%)	74
精神障害者	65 (65.6%)	7 (7.1%)	12 (12.1%)	15 (15.2%)	99
その他	4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0%)	0 (0%)	5
合計	190 (52.5%)	84 (23.2%)	29 (8.0%)	59 (16.3%)	362

※上段：人数

下段：対象者ごとの合計に占める割合

(6) 契約終了件数 [単位：件]

対象者 事項	認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	合計
終了件数	381 (35)	30 (5)	56 (15)	2 (0)	469 (55)

※上段：事業開始H11.10～H28.3.31の件数

下段（ ）：H27.4.1～H28.3.31の件数

(7) 契約準備件数 (H28. 3. 31 現在) [単位：件]

対象者 社協	認知症 高齢者	知的 障害者	精神 障害者	その他	合計
輪島市	1	0	0	0	1
七尾市	3	3	0	1	7
金沢市	0	0	3	0	3
白山市	1	1	0	0	2
小松市	6	0	1	0	7
加賀市	4	0	3	0	7
合計	15	4	7	1	27

(8) 福祉サービス利用支援事業実施主体等への現地調査

調査日	実施主体等	調査内容
平成28年 1月18日	石川県社会福祉協議会	<b>【基幹的社協】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約ケース記録等の管理状況について</li> <li>・ 日常的金銭管理の通帳管理について</li> <li>・ 書類等預かりサービスについて</li> <li>・ 個別の契約の実施状況について</li> </ul> <b>【県社協】</b>
平成28年 1月26日	金沢市社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約ケース記録等の管理状況について</li> <li>・ 支援計画の見直しについて</li> <li>・ 契約締結審査会の開催について</li> <li>・ 専門員、生活支援員の養成、研修について</li> <li>・ 専門員と定期的に情報交換会が開催されているか</li> </ul>
平成28年 2月3日	小松市社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基幹的社協が利用者に対して行うサービスについての業務監督を行っているか</li> <li>・ 会議資料等、個人情報に掲載されている資料は適切に管理されているか</li> </ul>

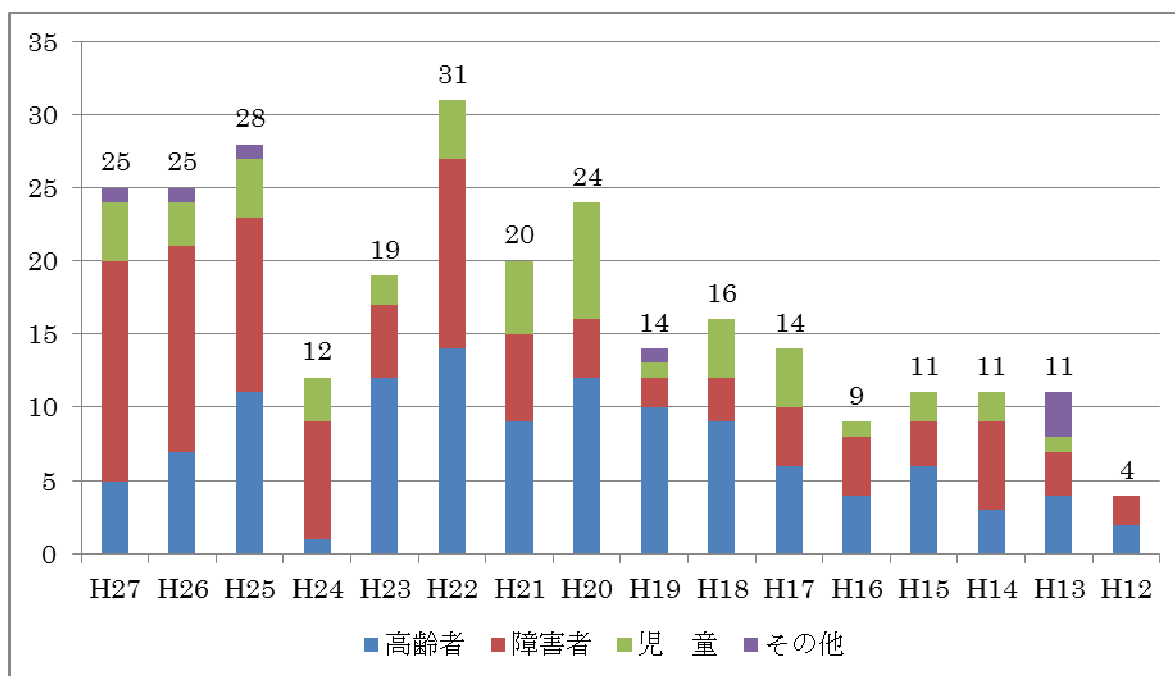
## 4 苦情解決事業の概況

### (1) 年度別苦情・相談等受付件数

#### ①年度別苦情受付件数〔単位：件〕

年度 種別	H27	H26	H25	H24	H23	H22	H21	H20	H19	H18	H17	H16	H15	H14	H13	H12	累 計
高齢者	5	7	11	1	12	14	9	12	10	9	6	4	6	3	4	2	115
障害者	15	14	12	8	5	13	6	4	2	3	4	4	3	6	3	2	104
児 童	4	3	4	3	2	4	5	8	1	4	4	1	2	2	1	0	48
その他	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	7
合 計	25	25	28	12	19	31	20	24	14	16	14	9	11	11	11	4	274

表1. 年度別苦情受付件数〔単位：件〕



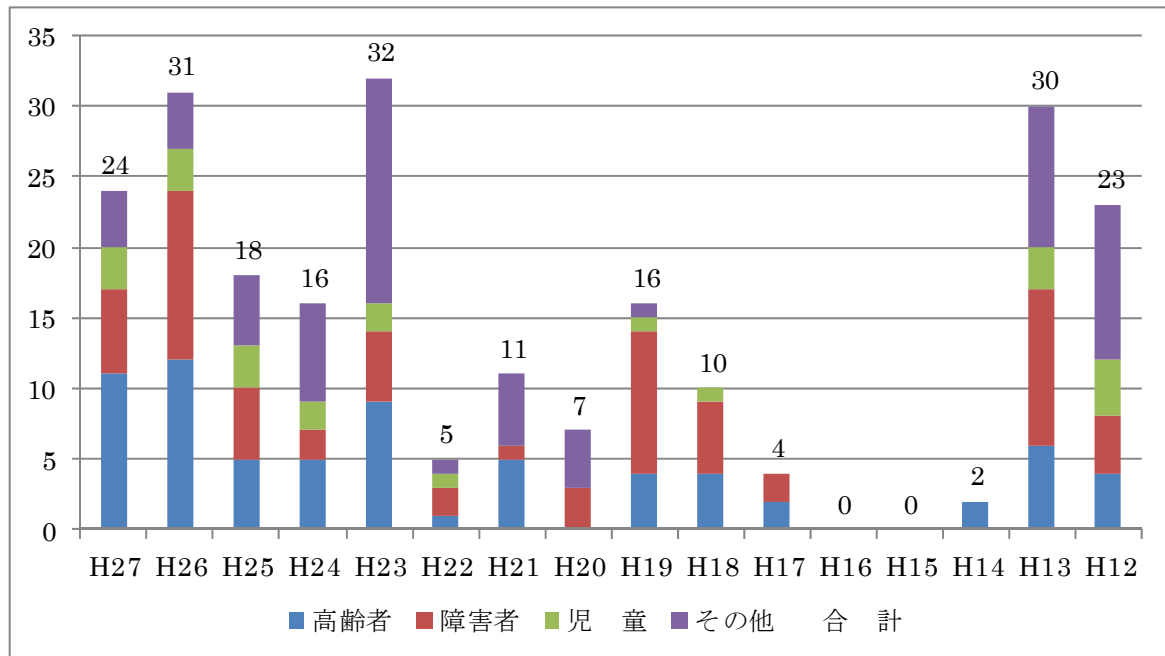
#### 【参考】

「苦情」……運営適正化委員会で対応する特定の利用者から、また不特定の利用者に対する福祉サービスに係る処遇の内容や福祉サービスの利用契約の締結、履行または解除に関する苦情・相談・問い合わせ

②年度別相談等受付件数〔単位：件〕

年度 種別	H27	H26	H25	H24	H23	H22	H21	H20	H19	H18	H17	H16	H15	H14	H13	H12	累 計
高齢者	11	12	5	5	9	1	5	0	4	4	2	0	0	2	6	4	70
障害者	6	12	5	2	5	2	1	3	10	5	2	0	0	0	11	4	68
児 童	3	3	3	2	2	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	4	23
その他	4	4	5	7	16	1	5	4	1	0	0	0	0	0	10	11	68
合 計	24	31	18	16	32	5	11	7	16	10	4	0	0	2	30	23	229

表 2. 年度別相談等受付件数〔単位：件〕



【参考】

「相談等」…運営適正化委員会の役割、福祉サービスに関するものやその他の問い合わせ等「苦情」ではないもの

(2) 苦情・相談等の申出人属性〔単位：件〕

申出人 種別	利用者		家 族		代理人		職 員		その他		計		合計
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	
高齢者	1	4	4	6						1	5	11	16
障害者	11	3	3	2				1	1		15	6	21
児 童			4	2						1	4	3	7
その他	1	2								2	1	4	5
合 計	13	9	11	10	0	0	0	1	1	4	25	24	49

(3) 苦情・相談等の受付方法〔単位：件〕

	受付方法												合計
	来所		書面		電話		メール		その他		計		
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	
4月	1	2			2	3	1				4	5	9
5月											0	0	0
6月						2					0	2	2
7月					1	3	1				2	3	5
8月					3						3	0	3
9月					2	3					2	3	5
10月	1			1	3	2					4	3	7
11月					2	1					2	1	3
12月					1	3					1	3	4
1月	2				1						3	0	3
2月					4	2					4	2	6
3月						1		1			0	2	2
合 計	4	2	0	1	19	20	2	1	0	0	25	24	49

(4) 苦情申出の内容別苦情解決の結果状況〔単位：件〕

苦情解決の結果 苦情申出の内容	助言	当事者間の話し合い 解決推奨	他機関への紹介・伝達	その他	事情調査	助言・申し入れ	通知	当事者間の話し合い調整	あつせん	合計
職員の接遇	5	2	1	1	1			1		11
サービスの質や量	2		1	2						5
説明・情報提供				1						1
利用料			1	1						2
被害・損害			1							1
権利侵害		1	3				1			5
その他										0
合計	7	3	7	5	1	0	1	1	0	25

【苦情申出の内容】

- ① 「職員の接遇」  
利用者に対する職員の対応や言葉づかいなどが不適切なもの
- ② 「サービスの質や量」  
食事の内容や事業所内の生活環境が整備されていないなど、利用者へのサービスが不十分なもの
- ③ 「説明・情報提供」  
説明なくサービス内容が変更されたり、重要事項説明書や契約書と異なるサービスが提供されるなど、説明・情報の提供が不十分なもの
- ④ 「利用料」  
事前に説明がなく不当な自己負担を求められたり、自己負担額の内容が明記されていないなど、説明が不十分なもの
- ⑤ 「被害・損害」  
預かり金などの金銭トラブルや所有物の紛失、サービス利用中における事故についての説明が不十分



- ⑥ 「権利侵害」  
職員から暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害されたなど
- ⑦ 「その他」  
上記に該当しないようなこと、運営適正化委員会の制度やあり方などに対する意見等

**【苦情解決の結果】**

- ① 「助言」  
申出人の相談内容を受けて、事務局からの助言によって終了したもの
- ② 「当事者間の話し合い解決推奨」  
申出人からの相談内容を受けて、事業所との話し合いにより解決が図られるとして、申出人に助言し終了したもの
- ③ 「他機関への紹介・伝達」  
相談内容により、他の専門機関への紹介が望ましいとして申出人に伝え終了したもの。  
また、行政機関への伝達が望ましいとして、申出人の了解を得、相談を終了したもの
- ④ 「その他」  
申出人からの取り下げによるもの、事情調査ができなかったもの、申出人からの苦情内容を事業所に伝達したものなど
- ⑤ 「事情調査」  
運営適正化委員会による調査により解決に至ったもの
- ⑥ 「助言・申し入れ」  
運営適正化委員会による申出人への助言並びに事業所への改善申し入れにより解決に至ったもの
- ⑦ 「県知事への通知」  
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付けた場合、運営適正化委員会から県知事等に通知して解決に至ったもの
- ⑧ 「当事者間の話し合い調整」  
運営適正化委員会による申出人と事業所の話し合いによって解決に至ったもの
- ⑨ 「あっせん」  
運営適正化委員会によるあっせんによって解決に至ったもの

(5) 社会福祉事業所内における苦情解決体制整備等にかかる巡回指導の実施

① 実施概要

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ている。

「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、厚生省局長通知【現厚生労働省】)では、苦情解決の仕組みの目的は

- 苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する。
- 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。

ことと規定されている。

以上により、運営適正化委員会では、事業所段階において自主的な苦情解決が適切に行われることを目的に県内10カ所の巡回訪問を行った。

巡回日	種 別
9月7日	障害者福祉サービス事業所 [共同生活援助事業]
9月7日	障害者福祉サービス事業所 [就労継続支援B型]
9月18日	障害児通所支援事業所
10月6日	特別養護老人ホーム
10月6日	障害者福祉サービス事業所 [就労継続支援A型]
10月23日	老人デイサービスセンター
10月23日	障害者支援施設
12月7日	保育所
12月7日	認知症高齢者グループホーム
12月11日	保育所

② 調査の視点

(I) 苦情解決体制の整備について

- ア) 苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置しているか。
- イ) 第三者委員を複数設置しているか。
- ウ) 第三者委員は法人(会社)の別の事業所と兼務していないか。
- エ) 第三者委員の選任方法について
- オ) 第三者委員に対し、設置の目的や職務等について、いつ頃、どのように説明をしているか。また、役割等を理解してもらうために、工夫していることがあるか。

- カ) 第三者委員は、日常的な状況を把握したり、また利用者や職員の意見徴収をするため、事業所を訪問しているか。
- (II) 苦情解決の仕組みについて
- ア) 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ためのポスターの掲示やパンフレットを配布したりしているか。
- イ) 職員に対して、苦情解決の仕組みについて周知しているか。
- ウ) その他、利用者に対して苦情や改善が言いやすい環境・仕組みづくりをしているか。
- (III) 苦情解決の手順について
- ア) 職員が統一した対応を図るために苦情解決マニュアルや要綱を作成しているか。
- イ) 苦情受付担当者は、利用者からの申出に対し、第三者委員への報告を望まない場合を除いて、第三者委員へ報告しているか。
- ウ) 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、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を通知しているか。
- エ) 苦情受付担当者は苦情の受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録しているか。
- オ) 苦情解決責任者は、苦情解決の結果について第三者委員に報告しているか。
- カ) 苦情解決責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対し報告しているか。
- (IV) 解決結果の公表について
- (V) 苦情受付状況及び改善状況について（直近6ヵ月）
- (VI) 直近の苦情について

### ③ 調査結果

#### (I) 苦情解決体制の整備率

区 分	割合
苦情解決責任者	100%
苦情受付担当者	100%
第三者委員	80%

#### (II) 整備が整っている主な内容

内 容	割合
苦情受付担当者は苦情の受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録している。	100%
利用者に対して苦情や改善が言いやすい環境・仕組みづくりをしている。	100%
職員に対して苦情解決の仕組みについて周知している。	100%
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ためのポスターの掲示やパンフレットを配布したりしている。	90%
職員が統一した対応を図るために苦情解決マニュアルや要綱を作成している。	70%

(Ⅲ) 今後、整備が望まれる主な内容

内 容	割合
解決結果を広報誌や事業報告書等で公表している。	30%
第三者委員は法人の別の事業所と兼務していない	20% (25%)
第三者委員に対し、役割等を理解してもらうために、工夫している。	30% (38%)
苦情受付担当者は、利用者からの苦情申出に対し、第三者委員への報告を望まない場合を除いて、第三者委員へ報告している。	10% (13%)
苦情解決責任者は、苦情解決の結果について第三者委員に報告をしている。	10% (13%)
苦情解決責任者は、申出人に改善を約束した事項について、申出人及び第三者委員に対し報告しているか。	10% (13%)
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、内容を確認するとともに、申出人に対して報告を受けた旨を通知している。	10% (13%)

※括弧の割合は、第三者委員を設置している8事業所のみでの割合

④ 事業所として特に留意を要する点

(Ⅰ) 苦情解決体制について

- ア) 利用者が、苦情の申し出をしやすい環境を整えるために、苦情受付担当者を現場の職員の中から任命し、苦情解決責任者と苦情受付担当者を同じ職員が兼ねないようにすること。
- イ) 第三者委員が法人の別事業所の第三者委員を兼務し、各事業所の事業内容や職員・利用者の日常等の把握が困難な場合、各事業所ごとに第三者委員を設置することを検討すること。
- ウ) 中立・公正性の確保のため、複数の第三者委員を設置すること。

(Ⅱ) パンフレットや重要事項説明書などにおける第三者委員の連絡先の明記について

利用者が直接、第三者委員に連絡できるようにするため、電話番号、FAX 番号及び郵送できるあて先等を明記すること。また、委員の交替があったときは、そのつど周知をすること。

(Ⅲ) 第三者委員の活用について

- ア) 苦情解決体制が常に機能するよう、第三者委員との意志の疎通を図っておくことが望ましい。第三者委員に設置の目的や役割、職務について、就任時にしか行っていない場合は、改めて説明する機会を設けること。
- イ) 利用者がどのように事業所で過ごしているかなど日常的な状況を把握するために、年間行事を利用するなど、できるだけ事業所へ訪問する機会を作り、利用者や家族、職員と意思の疎通が図れるようにし、気軽に意見交換や苦情等が話せるようにすること。

(Ⅳ) 第三者委員への報告について

受け付けた苦情について、申出人が第三者委員への報告を望まない場合を除き、第三者委員へ報告し、その後の経過や事業所としての対応、結果等の報告を行い、透明性を持った苦情解決を諮ること。

(Ⅴ) 苦情解決マニュアル等の職員への周知について

苦情解決マニュアル等が整備されている場合でも、より理解しやすいようなフ

ローチャートなどを作成し、職員全員への苦情解体制の周知を図ること

(VI) 苦情解決結果の公表について

個人が特定される氏名など細かい部分までは不要であるが、苦情の概要（数、大まかな苦情内容等）について、事業報告書や広報誌等で公表し、サービスの改善と向上に努めていることを周知すること。

(VII) 苦情にまでいたらない、要望について

ア) 要望についても対応いかんによって苦情に変わる場合もあることから、出来る限り記録に残し、第三者委員に報告すること。

イ) 苦情に至らない要望であっても、その対応状況について公表すること。

ウ) 「意見箱」を設置する場合、事務所等から誰が苦情を投函したのか見える位置にあると投函を躊躇する利用者や家族もいることが考えられたため、利用者や家族が苦情を投函しやすい場所への設置を検討すること。

事業所は、苦情をマイナス要素としてとらえるのではなく、「苦情はあって当たり前」と前向きに受け止め、苦情の解決が福祉サービスの質の向上につながるチャンスと考え、真摯に対応することが望まれます。

『苦情』という形になってからでは、複雑で解決に多くの時間を費やす場合もあるので、利用者が日常発する「つぶやき」や「ぼやき」などに耳を傾け、また、気軽にコミュニケーションがはかれる環境づくりに努めることが大切です。

(6) 福祉サービスに関する苦情解決事業研修会の開催

開催日	会場	内容	対象者	参加者数
11月11日	小松市民センター	①講義・演習 「苦情対応の実際～効果的な苦情の受け方を学ぶ～」 講師：株式会社インソース 遠藤 智子 氏	苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員等	85名
11月12日	七尾サンライフプラザ	②制度説明 「苦情解決体制について～巡回指導の結果より～」 石川県福祉サービス運営適正化委員会事務局		88名

(7) 広報・啓発活動

① 県社協ホームページ上での情報提供

【実績報告】

ア) 平成26年度石川県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

【各種関係書類等】

ア) 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

イ) 第三者委員活動のポイント

ウ) 福祉サービス事業所における苦情解決に関する事業周知用ポスター・チラシの送付案内

② 苦情解決事業に関する説明

老人福祉施設協議会など各種別協議会総会で、社会福祉事業所内における苦情解決体制の整備や苦情合議体の役割、巡回指導希望の受付などについて説明した。



## 石川県福祉サービス運営適正化委員会

〒920-8557 金沢市本多町 3 丁目 1 番 10 号

石川県社会福祉会館 2 階

社会福祉法人 石川県社会福祉協議会内

TEL 076-234-2556

FAX 076-234-2558

E-mail : [sou@isk-shakyo.or.jp](mailto:sou@isk-shakyo.or.jp)