

令和5年度

富山県福祉サービス運営適正化委員会
事業報告書

社会福祉法人 富山県社会福祉協議会

富山県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

富山県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 83 条の規定に基づき、福祉サービス利用者の利益の保護と権利を擁護するため、平成 12 年に富山県社会福祉協議会に設置されました。

当委員会には、日常生活自立支援事業の適正な運営を確保するための「運営監視部会」と、福祉サービスに関する苦情を解決するための「苦情解決部会」が設置されており、それぞれ中立、公正な立場で相談や調査、助言等の活動を行っています。

運営監視部会では、日常生活自立支援事業を受託実施している市町村社会福祉協議会から、事業の実施状況について定期的に報告を受け付けるとともに、現地訪問して調査、助言を行う等、適正な事業運営の確保に努めています。令和 5 年度も、5 市町村社会福祉協議会を対象に現地調査を実施しました。

苦情解決部会では、福祉サービス利用者等からの様々な苦情、相談に応じて必要な助言を行うとともに、当該サービス事業所の状況調査等を実施し、適切な問題解決に努めています。令和 5 年度は、25 件の苦情、40 件の相談がありましたが、苦情案件のうち 24 件は当事者間の話し合いによる解決を推奨し、1 件は第三者委員が介入して解決となりました。

この報告書は、令和 5 年度における当委員会の取り組み状況をまとめたものです。

「利用者と提供者の対等な信頼関係」や「福祉サービスの質の向上」を謳う社会福祉法制定以来 20 余年、少子高齢化の進展と 4 年間のコロナ禍を経て、長引く経済の低迷、地域社会の脆弱化などにより地域の福祉課題が複雑多様化する中、人や地域がつながり支え合う地域共生社会を構築し、その人らしい幸せな生き方・ウェルビーイングを実現することが期待されています。

今後とも各部会事業を通して、福祉サービスを必要とする地域の人々の自立支援と権利擁護、サービス利用者と事業者の信頼関係づくり、良質な福祉サービス提供推進のための体制整備に努めてまいります。関係者の皆様方には、なお一層のご理解とご協力を賜わりますようお願い申し上げます。

令和 6 年 5 月

富山県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 宮田 伸朗

令和5年度 富山県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

目 次

1	富山県福祉サービス運営適正化委員会の運営・開催	1
	(1) 第1回福祉サービス運営適正化委員会	
2	運営監視部会	1
	(1) 運営監視部会の開催	
	(2) 日常生活自立支援事業現地調査	
3	苦情解決部会	3
	(1) 苦情解決部会の開催	
	(2) 苦情・相談の受付状況	
4	広報・啓発・巡回訪問事業	5
5	研修事業	5
6	富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	7

関係資料

1	運営監視部会関係資料	8
2	苦情解決部会関係資料	12
3	苦情概要、対応状況・結果	15
4	社会福祉法人富山県社会福祉協議会 運営適正化委員会規程	20
5	社会福祉法人富山県社会福祉協議会 運営適正化委員会部会(合議体)運営要領	23

令和5年度 富山県福祉サービス運営適正化委員会事業報告

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、次の事業を実施した。

1 富山県福祉サービス運営適正化委員会の運営・開催

(1) 第1回富山県福祉サービス運営適正化委員会

- ・開催日：令和5年6月15日（木）
- ・協議事項等 ① 令和4年度事業実施状況について
② 令和5年度事業計画について

2 運営監視部会

(1) 運営監視部会の開催

- ・開催日：令和5年9月5日（火）
- ・協議事項 ① 令和4年度 日常生活自立支援事業の実施状況について
② 令和5年度 日常生活自立支援事業 現地調査の結果について
③ 令和5年度 日常生活自立支援事業 実施状況報告書について

(2) 日常生活自立支援事業現地調査

日常生活自立支援事業現地調査は、15市町村社協を3か年で調査することとし、令和5年度は次の社会福祉協議会5か所を対象に現地調査を実施した。

調査日	対象社協	利用者数	出席委員等
7月19日（水）	舟橋村社協	2人	委員2人 職員2人
7月21日（金）	魚津市社協	50人	委員2人 職員2人
7月24日（月）	氷見市社協	10人	委員2人 職員2人
7月25日（火）	滑川市社協	14人	委員2人 職員2人
7月27日（木）	南砺市社協	55人	委員2人 職員2人

利用者数は令和5年7月調査時点

① 調査項目

- ア 代理権についての内部牽制体制等について
- イ 預貯金通帳と届出印の管理について
- ウ 書類預かりの状況について
- エ 利用者の口座限度額について
- オ 生活支援員について

カ その他

② 主な指摘事項

指 摘 事 項	社協数	内 容
イ 預貯金通帳と届出印の管理	2 社協	<ul style="list-style-type: none"> • 鍵を紛失した状態で金庫を使用、ダイヤルのみ の金庫などがあり、金庫の管理の徹底が必要。
エ 利用者の口座限度額	1 社協	<ul style="list-style-type: none"> • 通帳残高が 50 万円を超えるケースが多数、 最大 400 万円超のケースがあった。 通帳残高が 50 万円を超える場合は、日常生活費 のみを取り扱う専用口座を設けること。 • 様々な事情により 50 万円を超える場合は、契約 締結審査会に諮ること。また、理由を預貯金残高 報告書に記載し、併せて県社協へ報告すること。
オ 生活支援員について	3 社協	<ul style="list-style-type: none"> • これまで利用者は少ないが、高齢化による利 用者増を考慮し、生活支援員の確保が必要 • 生活支援員不足のため専門員が担当する件数 が多く、預貯金管理の不正防止の観点から望 ましくなく、生活支援員の確保が必要。 • 生活支援員のサービス提供時間に制約があり 負担が大きいので確保対策が必要。
カ その他	2 社協	<ul style="list-style-type: none"> • 1 回あたりの払い出し金額が大きいことから 1 か月の回数を 2 回に増やすこと。 • 住民や関係機関へ広報誌・ホームページなど で周知を図ること

③ 市町村社協現地調査報告に関する改善状況について

現地調査を行った 5 社協から、12 月に助言・指摘事項に対する改善状況について報告を受けた。

※ 現地調査結果の詳細については、巻末の「関係資料」を参照

3 苦情解決部会

(1) 苦情解決部会の開催

開催日	審議事項
第1回 4月20日(木)	・報告 苦情(4年度1件) 文書による書面審議
第2回 6月15日(木)	・報告 苦情7件、相談6件
第3回 8月24日(木)	・報告 苦情2件、相談10件
第4回 10月19日(木)	・報告 苦情2件、相談2件
第5回 12月14日(木)	・報告 苦情4件、相談7件
第6回 3月14日(木)	・報告 苦情8件、相談12件

3月14日以降の案件は 5件→ 令和6年度4月苦情部会で報告

(2) 苦情・相談の受付状況

① 苦情・相談の内容

- ・区分別では「障害者」が5割、「高齢者」が約4割
- ・内容別では「職員の接遇」が約3割、次いで「サービスの質や量」「説明・情報提供」

区分	職員の接遇	サービスの質や量	説明・情報提供	利用料	被害・損害	権利侵害	その他	合計
高齢者	3	4	3	4	5	0	6	25
障害者	14	4	2	2	0	0	9	31
児童	1	0	3	0	0	0	2	6
その他	0	0	0	0	0	0	3	3
合計	18	8	8	6	5	0	20	65

② 苦情・相談申出人の状況

- ・「高齢者」では「家族」から、「障害者」では「利用者」からの相談・苦情が多い

区分	利用者	家族	職員	その他	合計
高齢者	4	19	1	1	25
障害者	22	7	1	1	31
児童	0	5	0	1	6
その他	0	1	0	2	3
合計	26	32	2	5	65

③ 苦情解決結果

- ・苦情案件の約5割が、「当事者間の話し合い解決の推奨」で終結している
- ・過去4か年では、「あっせん」が1件（令和元年度）のみである。

ア 初回相談で対応が終了した苦情

区 分	当事者間の話し合い解決の推奨	行政機関への伝達	専門機関・関係機関の紹介	その他	合 計
高齢者	3	2	1	1	7
障害者	5	3	1	4	13
児 童	3	1	0	0	4
その他	1	0	0	0	1
合 計	12	6	2	5	25

イ 継続対応、苦情解決の仕組みを活用した苦情

区 分	事情調査	助言・申し入れ	あっせん	県知事への通知
高齢者	0	0	0	0
障害者	0	0	0	0
児 童	0	0	0	0
その他	0	0	0	0
合 計	0	0	0	0

※ 苦情の概要、対応状況等については、巻末の「関係資料」を参照

4 広報・啓発・巡回訪問事業

(1) 富山県社会福祉協議会ホームページ、広報誌「福祉とやま」(7月号)に、苦情・相談受付状況、令和4年度事業報告書などを掲載した。

(2) 巡回訪問事業

- ・苦情申出のあった事業所を訪問し、苦情解決体制状況の確認をすると共に助言し、リーフレット、苦情解決の手引き、第三者委員の手引き等を配布した。
- ・新規法人・事業所は、メール等による回答を求め、同様に確認・助言した。

事業所区分	訪問・確認件数	内訳	
		訪問(苦情による状況確認)	メール等による回答
高齢者関係法人	20件	6件	14件
障害者関係法人	40件	13件	27件
児童関係法人	4件	-	4件
合計	64件	23件	41件

- ・苦情申出があった法人・事業所では、利用者に対する苦情・相談体制についての周知・広報がなされていないことが多く、安心して相談できる事業所として利用者等との信頼関係の構築が求められる。
更には、第三者委員を設置していても、相談・活用がされていない事業所が多い。

- ・巡回訪問事業では、第三者委員を設置していない法人・事業所(特に株式会社等)が多く、地域と連携を図ることの困難さがあり、第三者委員の選任に悩む法人・事業所が多く見られた。

(3) 「令和4年度富山県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書」を作成し、行政・関係機関等へ配布した。

5 研修事業

① 福祉サービス苦情解決研修会の開催

- ・日 時：令和5年10月3日(火) 9:30~12:00
- ・参加者：苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員 185名
- ・内 容：講義①「苦情対応に求められる事業所の姿勢と苦情解決のあり方」
講義②「第三者委員の役割」
事例検討(個人ワーク・講師解説)
講師 駒澤大学文学部社会学科社会福祉学専攻
教授 川上 富雄 氏

- ・参加者の事後アンケート結果から（抜粋）
 - ・わかりやすく説明していただき、よく理解できた。
 - ・事例についても個人ワークであったが、解説を入れていただき、イメージが付きやすかった。
 - ・福祉サービスの変遷から苦情の仕組みについてわかりやすく、苦情の改善のきっかけとなる視点を忘れないよう苦情対応にあたりたい。
 - ・苦情解決のためには、誠意を持って取り組むこと、苦情の前の意見の段階で早期に対応することが大切である。

② 全国研修会への参加（全国社会福祉協議会主催）

ア 運営適正化委員会事業研究協議会

- ・令和5年7月12日（水） 全社協会議室
- ・参加者：当委員会事務局職員1名
- ・内 容：行政説明、基調報告、グループ協議
 - 〔行政説明：厚労省福祉基盤課・馬場和弘課長補佐〕
 - ・運営適正化委員会事業の経緯、概要について説明
 - 〔基調報告：立教大学・平野方紹教授〕
 - ・「運営適正化委員会事業のあり方検討会報告書」を作成した。
 - ・市町村行政の権限下、サービス利用者からの訴えが多くなり、当事者の主観が入ることで問題が難しくなっている。虐待か、苦情か、差別事案なのかという課題がある。
 - 〔事例報告2県、グループ討議〕
 - ・研修会の持ち方や他の相談支援機関との連携について情報交換

イ 運営適正化委員会相談員研修会

- ・令和5年10月30日（月）～10月31日（火）全社協会議室
- ・参加者：なし

6 富山県福祉サービス運営適正化委員会委員名簿

任期：令和4年10月1日～令和6年9月30日

分野	氏名	本委員会	運営監視部会	苦情解決部会	役職名
①社会福祉に関し学識を有する者					
ア. 公益代表	中山光明	○	部会長職務代理者 ○	/	富山県社会福祉士会理事
	二上和代	○	/	○	とやまマリッジサポートセンター所長
	野越サト子 (令和5年2月～)	○	○	○	富山県民生委員児童委員協議会理事 地域福祉推進委員会委員長
	宮田伸朗	委員長 ○	/	部会長 ○	学校法人富山国際学園 富山短期大学名誉教授
イ. 福祉サービスの利用援助事業の対象者を支援する団体の代表	細川瑞子	○	○	/	一般社団法人富山県手をつなぐ育成会理事
	中島禮子	○	○	/	公益社団法人認知症の人と家族の会富山県支部副代表
ウ. 福祉サービスの提供者を代表する者	岩井広行	○	○	/	富山県老人福祉施設協議会会長
	永田徳一 (令和5年4月～)	○	○	/	富山県知的障害者福祉協会副会長
②法律に関し学識経験を有する者	西川浩夫	委員長職務代理者 ○	部会長 ○	○	前富山県弁護士会会長 高齢者・障害者の権利擁護センター委員会幹事
	水原延幸	○	○	/	富山県司法書士会 公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート富山県支部長
	布目剛	○	○	/	日本公認会計士協会北陸会副会長・富山県部会会長
③医療に関し学識経験を有する者	宮津健次	○	○	/	富山県精神科医会会長
	炭谷哲二	○	/	部会長職務代理者 ○	公益社団法人富山県医師会副会長
合計		13	10	5	

関係資料

1 運営監視部会関係資料

① 日常生活自立支援事業現地調査報告

舟橋村社会福祉協議会

1. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制、支援計画等について

事務局長、担当と情報を共有し、その都度協議し決めている。見直しは定期的に行われている。

(2) 日常的金銭管理の預貯金通帳と届出印の管理について

書類の整備、保管もきちんとなされており、預貯金通帳と届出印はそれぞれ別の職員が管理しており、管理している職員が不在の場合も、それぞれ別の代理職員が対応しているため、適正に取り扱われている。

(3) 書類預かりサービスの状況について

現在2名が契約しているが、書類預かりサービスは、利用していない。

(4) 利用者の口座限度額について

日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が50万円を超えるケースは、3月末時点で県社協へ報告した際は0件であった。

(5) 生活支援員について

登録者は、2名、利用者2名を1名の生活支援員が対応している。生活支援員は、元民生委員であることから、利用者も信頼している。

(6) その他

・専門員だけでなく、上司も含めてよくこの事業を理解しており、社協のホームヘルパーとも情報共有しながら全体的に適正な運営がされている。

2. 助言

(1) 利用者のサービス利用回数と内容について

月1回の支援計画で利用者2名(親子であること)への払い出し金額が大きいことから、月2回が良いのではないか。

(2) その他

3年前までは、利用者が0人だったが、現在2名の利用者となっている。今後、高齢化等で利用者が増加する場合のことを考えて、生活支援員をいかに確保するかを検討することが必要である。

魚津市社会福祉協議会

1. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

契約締結状況は代理33件、代行14件。契約締結にあたっては、複数職員、事務局長まで伺い書を回覧している。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

預貯金通帳と届出印は社協の金庫にて保管している。それぞれ別の職員が管理しており、管理している職員が不在の場合は代理者に依頼している。出納の際には、担当専門員が起案し、担当課内、担当課長、総務課長の順でチェックする体制となっている。

(3) 書類預かりの状況について

魚津市社会福祉協議会日常生活自立支援事業取扱要領に基づき、保管管理を行っており、担当専門員が金庫開閉に係る起案を提出し、事務局長の決済を受けた上で金庫の鍵を預かり、専門員以外の職員1名同行の元、貸金庫（新川信用金庫）の開閉を行っている。

(4) 利用者の口座限度額について

日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が50万円を超えるケースは、3月末時点で県社協へ報告した際は21件、生活保護受給者が多いことから1冊にまとめている。また入院中の方は対応が難しいが、別に作成するよう取り組んでいる。

(5) 生活支援員について

生活支援員は以前、福祉関係の仕事をしていた人や市民後見人養成講座受講者の中から担っているケースが多い。

(6) その他

内部牽制体制が工夫して行われている。また、書類がきちんと整理されていて、決裁などの事務処理もできている。

利用者の多くは施設入所者が多い。魚津市では精神科病院が2つあり、グループホーム利用者が多いことがあげられる。

2. 助言

(1) 住民・関係機関等への周知に関して

広報誌への掲載に関して、ホームページ以外の市社協広報誌・たよりなどへの掲載をしてはどうか。

氷見市社会福祉協議会

1. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

代理権を付与しているケースは、利用者10件人中、5件（内、ゆうちょ銀行2件）。契約時決裁は、課内、事務局長まで行っている。

支援計画書の対象預金口座が実際の口座と異なるものが1件あり、新たに書類は作成済みであり、無効な計画書は廃棄すべきである。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

預貯金通帳と届出印はそれぞれ別の職員が管理しており、管理している職員が不在の場合も、それぞれ別の代理職員が対応しているため、適正に取り扱われている。利用者の通帳を金庫内の金庫で管理している。

通帳等受払簿の受払対象物の記載が不明確であり、改善を要する。(例：通帳・印鑑のどれを受払したのか、不明確な点)

(3) 書類預かりの状況について

特になし。

(4) 利用者の口座限度額について

利用者の口座限度額について通帳残高が50万円をこえる場合は、日常生活費のみを取り扱う専用口座を設け、様々な事情により50万円を超える場合は、契約締結審査会に諮り、また、理由を預貯金残高報告書に記載し、併せて県社協へ報告している。

(5) 生活支援員について

特になし。

(6) その他

2. 助言

(1) 金庫の管理について

社協の大金庫は事務局長が総括管理しているが、鍵がかかっておらず不明、ダイヤルに関しては、業務上、土日の出入金等があることから、総務課職員全員が知っている状況である。

管理上、鍵をかけることと、事務局長は、年1回の金庫内確認を行っているが、不定期に数回現金等の確認を行うことが必要。

滑川市社会福祉協議会

1. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

原則、代理権についてはゆうちょ銀行案件のみとしており、それ以外は代行対応している。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

預貯金通帳と届出印はそれぞれ別の職員が管理しており、管理している職員が不在の場合も、それぞれ別の代理職員が対応しているため、適正に取り扱われている。

(3) 書類預かりの状況について

開庫の際には起案をし、事務局長決裁を受け、開庫時は職員2名で金融機関に出向き、処理を行っている。(現在、2件利用)

(4) 利用者の口座限度額について

日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が50万円を超えるケースは、3月末時点で県社協へ報告した際は7件。最高額では、400万円の方がいた。

(5) 生活支援員について

生活支援員は5名。利用者の内、10名は専門員対応としている。支援員が集まらないこと、通帳と現金を扱うことから負担感があるとのことである。

(6) その他

・日常生活自立支援事業から成年後見制度へのつなぎは、条件を良くしてから動くこととしており、中核機関との連携が密にとれていることから目が行き届く細かな支援が行われている。

2. 助言

(1) 利用者の口座限度額について

通帳残高が50万円程度を大きく超える案件（最高 400万円超）があった。このような状況は不正防止の観点から望ましくないので、早急に改善する必要がある。

(2) 生活支援員の確保について

生活支援員の不足等から専門員が直接支援している件数が多い。(10件)この状況も不正防止等の観点から望ましくないこと、地域の高齢化進行を考えると将来的にも考えていかざるを得ないので、できる限り改善する必要がある。

南砺市社会福祉協議会

1. 調査結果

(1) 代理権についての内部牽制体制等について

・代理契約は3名。月1回のケース検討会を係内で行い確認している。代理支援を行う可能性のある場合は、上司に対応を相談している。契約の場合は、会長決済まで行っている。

(2) 預貯金通帳と届出印の管理について

・本所（井波）、サテライト（福光）とも預貯金通帳と届出印はそれぞれ別の職員が管理しており、管理している職員が不在の場合も、それぞれ別の代理職員が対応しているため、適正に取り扱われている。

・本所、サテライトとも、印鑑は金庫で管理、通帳は鍵のかかる書庫に保管されている。本所の金庫はダイヤルのみ、サテライトは鍵のみ（鍵は課長が管理）となっている。書庫の鍵は、次長と課長が管理している。

(3) 書類預かりの状況について

開庫伺いの決裁を局長から受けた後、職員2名で開庫しており、年1回、職員2名で預かり物品の確認をしている。(現在、1件のみ)

(4) 利用者の口座限度額について

日常的金銭管理サービスにおける通帳残高が50万円を超えるケースは、現地調査時点で20件。

(5) 生活支援員について

55名の利用者の内、52名が生活支援員対応。専門員対応は、3名となっている。支援員の確保には、研修会等で対応可能な方へ声掛けをしたり、民生委員改選時にも声掛けを行ったりして確保している。

(6) その他

2. 助言

(1) 預貯金通帳と届出印の管理について

本所の金庫の暗証番号は会館の利用料を管理する職員も知っていると思われることから金庫の鍵管理の徹底が望まれる。

(2) 生活支援員について

支援内容は適切だが、方法としては生活支援員の時間的制約があり、負担が大きいと感じられるので対策の検討が必要。

② 市町村社協現地調査報告に関する改善状況について

令和5年12月、5社協から、指摘事項に対する改善状況について報告を受けた。

2 苦情解決部会関係資料

苦情・相談受付状況

(1) 苦情・相談の内容

R5.4.1~R6.3.31

区分	職員の接遇		サービスの質や量		説明・情報提供		利用料		被害・損害		権利侵害		その他		合計		
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
高齢者	1	2	2	2	1	2	0	4	1	4	0	0	3	3	8	17	25
障害者	7	7	2	2	2	0	0	2	0	0	0	0	2	7	13	18	31
児童	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	2	6
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3
合計	9	9	7	4	3	2	0	6	1	4	0	0	5	15	25	40	65
	18		11		5		6		5		0		20		65		

(参考) 過去3力年の状況 (内容別)

年度	職員の接遇		サービスの質や量		説明・情報提供		利用料		被害・損害		権利侵害		その他		合計		
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
令和4年度	7	18	1	0	2	5	1	2	1	2	2	0	2	6	16	33	49
	25		1		7		3		3		2		8		49		
令和3年度	4	11	3	2	4	5	0	2	2	0	0	0	2	12	15	32	47
	15		5		9		2		2		0		14		47		
令和2年度	5	11	2	7	0	1	0	3	0	2	0	0	2	8	9	32	41
	16		2		1		3		2		0		10		41		

(参考) 過去3力年の苦情・相談状況 (区分別)

年度	高齢者	障害者	児童	その他	合計
令和4年度	21	20	6	2	49
令和3年度	21	21	3	2	47
令和2年度	17	15	5	4	41

【令和5年度 月ごとの苦情・相談受付状況】

月	苦情	相談	合計	月	苦情	相談	合計
4月	0	4	4	10月	2	5	7
5月	4	4	8	11月	2	3	5
6月	1	3	4	12月	1	5	6
7月	1	6	7	1月	0	2	2
8月	2	4	6	2月	6	4	10
9月	2	0	2	3月	4	0	4

(2) 苦情申出人の状況

区 分	利用者		家 族		職 員		その他		合 計		
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
高齢者	1	3	6	13	1	0	0	1	8	17	25
障害者	6	16	5	2	1	0	1	0	13	18	31
児 童	0	0	4	1	0	0	0	1	4	2	6
その他	0	0	0	1	0	0	0	2	0	3	3
合 計	7	19	15	17	2	0	1	4	25	40	65
	26		32		2		5		65		

(参考) 過去3力年の状況

年 度	利用者		家 族		職 員		その他		合 計		
	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	苦情	相談	
令和4年度	7	13	9	17	0	0	0	3	16	33	49
	20		26		0		3		49		
令和3年度	3	15	11	13	0	1	1	3	15	32	47
	18		24		1		4		47		
令和2年度	5	8	3	21	0	0	1	3	9	32	41
	13		24		0		4		41		

(3) 苦情解決結果

① 初回相談で対応が終了した苦情

区 分	当事者間の話し合い解決の推奨	行政機関への伝達	専門機関・関係機関の紹介	その他	合 計
高齢者	7	1	0	0	8
障害者	11	2	0	0	13
児 童	3	1	0	0	4
その他	0	0	0	0	0
合 計	21	4	0	0	25

②事業所の苦情解決の仕組みを活用した苦情解決 1件

3 苦情概要、対応状況・結果

内容については、プライバシーに配慮し、一部修正を加えています。

【高齢者】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
1	デイサービス	家族	暴れた利用者（認知症）を職員が抑えつけたことによる痣についての状況説明、利用料の請求や壊したものの請求書、施設側からの施設利用解約申出等について、施設代表者の意図を伺いたい。	施設に状況確認し、申出人に本委員会から報告するが、繰り返し同じ内容での質問があった。 申出人に丁寧な対応をしていくことで、申出人は納得され、了解を得たことで終結とした。
2	介護老人保健施設	家族	新型コロナは5類になったが、母親が入所している施設の面会回数が月1回で、人数も2名までとなっている。他の施設でも同じなのか。	事業所に状況を確認。県の通知等では、面会制限は各施設の判断とされている。施設では、現在、面会場所の改装を行っており、面会の重要性は十分理解しているとのこと。 申出人に状況を説明したところ了解され、終結とした。
3	ショートステイ	家族	ショートステイを利用していた母親が、家に着いた後、体を見ると痣があった。家族は、職員からの対応ではないかと思う。	施設からは行政に報告し、行政が施設職員の聞き取りを行った。 その後、申出人と連絡がつきにくく、行政の報告を聞く場が持てない状況となり継続案件となっている。
4	グループホーム	家族	施設に入所していた母親が、入院した。退院後の施設利用について、施設からの説明が威圧的であったことから、その施設には戻りたくないと思っている。その旨を伝えていただきたい。	施設に状況確認したところ、申出人夫婦の考えの不一致がわかり、家族に負担感を与えないよう施設側の対応を再度見直しを助言した。 申出人には、その思いを施設に伝えたこと、夫婦で再度今後のことを検討すること、母親の状況を医師に確認することを助言した。申出人は今後別の施設へ入所することを決め、終結とした。

5	介護老人 保健施設	家族	母親が入所している施設へ面会に行ったが、面会を拒否された。何度か伺うが、理由が異なる。入所契約者（申出人の兄弟で弁護士がついている）にも了解を得ているが会えない。理由を聞きたい。	施設に状況確認したところ、契約者の意見を尊重しているとのこと。兄弟で話し合うこと、弁護士から申出人に連絡するよう依頼した。申出人へは状況説明し、了解を得て終結とした。
6	地域包括 支援セン ター	家族	母親が退院後、在宅で福祉サービスを受けるが、ケアマネジャーが決まらないので、スムーズに退院ができない。	申出人の在宅福祉サービスの希望に合わせた事業所を見つけることに苦労しており、ケアマネジャーの交替も希望され、行政とも調整を行うこととして、終結した。

【障害者】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
7	行政	本人	障害福祉サービスを利用しているが、相談支援員とうまくいかない。変更したいがどこへ言えばいいかわからない。 市役所へ相談したが、担当課では「替りがない」との回答であった。行政へ連絡し、匿名での意見として伝えてほしい。	行政に対して、本人の生活状況、福祉サービスの利用内容の適切性を再度確認して、相談支援員の業務内容などについて丁寧に説明していただくよう伝える。 申出人には、ご自身で相談支援員を依頼することが可能であることも丁寧に説明し、終結とした。
8	就労継続 支援A型 事業所	本人	障害者就労継続支援A型に通っているが、管理者のえこひいきがひどく、スタッフのいい方もきつく、給与が少ない時もある。また、一向に会社に就職できない(匿名)	匿名相談であることを事業所に伝え、状況を確認。申出人への対応について行政や相談支援員と検討し、本人とも話し合ってきたが、現在は事業所を利用していない。 全ての利用者として捉えて会議を開催、定期的にチェックシートで確認しながら対応していくとの回答があり、終結とした。
9	障害者支 援施設	家族	兄弟が入所し、連絡先が申出人となっている。「緊急時以外は自宅電話に」と以前から言っているにもかかわらず、携帯電話にかけてきた。職員の対応について伺いたい。事業所への不信感がある。	事業所に状況確認したところ、面会日当日にコロナが発生、面会中止を緊急連絡したとのこと。 申出人は、事業所の文書回答を希望されたが、面談日に直接説明し、了解され終結とした。

10	相談支援事業所	本人	相談支援事業所相談支援員との関係がうまくいかない。精神障害者のためのホームヘルパー利用が中止になったり、自分の思いがなかなか伝わらなかったりする。どうすればいいか。	事業所に状況確認すると、本人が介護サービスの仕事をするか、自分がサービスを利用するかを選択を、自身で決めたとのこと。 事業所と本人を含めた話し合いを行い、別の相談支援事業所で対応することとなり、終結とした。
11	相談支援事業所	家族	事業所がアセスメントを行った際に、利用者の過去の職場の様子など詳細に聞き取りをされ、不満である。また、家族の承認を得ずに契約締結が行われた。	事業所と申出人との何回かのやり取りを行ってきたが、申出人から取り下げの連絡があり、終結とする。
12	就労継続支援A型事業所	本人	精神障害があり、就労継続支援A型を退所した時に、雇用保険関係の書類をもらっていない。次の事業所利用に不利になる。前事業所とは関係が良くなく、自分では言えない。委員会から連絡し、書類を送付してほしい。	事業所に状況を確認したところ、離職の際には書類はすべて渡し、本人からも連絡を受けている。しかし、対応が難しい方なので、再度会って説明するとのこと。当時の相談支援員同行の元、説明したところ納得され終結とする。
13	障害者就労継続支援B型	本人	精神障害の本人が施設見学を希望し、事業所へ電話したところ、年齢を聞き「年取っているね、名前は」と聞かれ、電話を切られた。その職員の対応があまりにも心外であったので説明を求めたい。	事業所に確認したところ、大変失礼な対応をした、今後は管理責任者が対応し、接遇のあり方を周知徹底することされた。 申出人は、前向きに次の事業所を探すことで了解された。 ※事業所は、精神障害者の対象外。
14	生活共同援助	不明（匿名）	事業所では、スーパーの弁当を利用者の食事としている。利用者は、部屋で個食。事業所代表者は、今後1か月続くと言っていた。	利用者の生活に関わることであることから、行政へ情報提供し対応を依頼した。
15	訪問看護	本人	就労支援事業所A型を利用することになり、訪問看護の仕事が週3回から週1回になった。事業所からは3回以上必要かつ契約解除と言われたことに不満がある。	かかりつけ医師と事業所との話を持っていただき、対応をするように事業所に伝え、終結とした。

16	障害者就労継続支援B型	家族	子どもの障害に対する支援で話し合いの場としての位置づけが不明なこと、薬の管理を事業者がすること、支援に対する誤解が多いことへ不満がある。	相談支援事業所に対し、申出人からの相談に対応するよう助言し、相談支援事業所とサービス提供事業所の連携を図ることで終結とした。
17	障害者グループホーム	家族	子どもがグループホームを利用したが、職員の言動に不満があり、食事の衛生環境も整っているのか疑問である。	事業所から、職員の言動には常時注意喚起しており、行政の厳しい指導がある衛生面には十分気を付けているのとの回答で、申出人へ報告し、納得され終結とした。
18	共生型生活援助	家族	グループホームを長年利用していたが、障害者区分の変更により急な退所を言われたことに不満である。	退所は2か月以上も前に説明されていて問題はなく、今後の対応は相談支援事業所と相談されること、申出人へ説明し終結とした。

【児童】

No.	事業種別	申出人	概要	対応状況・結果
19	学童保育	家族	学童保育開設時の説明内容と実際の運営内容が異なっていた。スタッフ不在・変更など疑問があるので、入会金を返金してほしい。	事業所に確認したところ、法人代表者が交代し、法人運営の再建が必要な状況。事業所自体はスタッフが配置され、運営されている。申出人には早急に対応し、入会金を返金したことで終結とした。
20	認定こども園	家族	子どもの怪我等への対応が不適切ではないか。	担任と降園時職員との引継ぎ不十分により、保護者への連絡を怠った。園が保護者に謝罪すると共に、第三者委員が入り、話し合い、説明をしたことで終結とした。
21	保育所	家族	保育時間が保護者の要望に合わないことや、行事の平日開催で保護者への負担がある。	園での再検討及び行政からの支援・指導により、改善に向けて努力していただくことし、終結した。
22	幼保連携認定こども園	家族	障害を持つ子どもへの園の対応が不適切ではないか。なぜ、そのような対応をしたのかその理由を聞きたい。	日頃から保護者と園とのコミュニケーションが不足していたことが背景にあった。今後は、十分なコミュニケーション、専門機関との連携を図ることなどで対応することとなり、終結とした。

【その他】

No.	事業種別	申出人	概 要	対応状況・結果
23	社会福祉協 議会	本人	申出人は、「生活費がないので貸してほしい。」と相談したが、担当者が変わったからなのか、対応に不満である。	社協に対して、申出人に連絡して再度状況確認するよう助言。 申出人に対して、再度相談するよう連絡したところ、了解されたので終結とした。

社会福祉法人富山県社会福祉協議会運営適正化委員会規程

制定 平成 12 年 9 月 7 日

改正 平成 20 年 9 月 30 日

一部改正 平成 28 年 12 月 22 日

一部改正 令和 3 年 4 月 1 日

(趣旨)

第 1 条 社会福祉法人富山県社会福祉協議会定款第 3 4 条に規定する運営適正化委員会(以下「運営適正化委員会」という。)に関し、必要な事項を定めるものとする。

(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。

- (1) 福祉サービス利用援助事業に関する助言、勧告等
- (2) 福祉サービスに関する苦情の解決の相談、助言、調査及びあっせん
- (3) 虐待等不当な行為が行われているおそれがあると認めるときは、その旨を富山県知事に通知すること。
- (4) その他、前条の目的達成に必要なこと。

(運営適正化委員会の委員の定数及び選任)

第 4 条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる委員をもって組織する。

- (1) 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
- (2) 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 2 名
- (3) 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 2 名
- (4) 法律に関し学識経験を有する者 3 名
- (5) 医療に関し学識経験を有する者 2 名

2 運営適正化委員会の委員(以下「委員」という。)は、富山県社会福祉協議会に設置した運営適正化委員選考委員会(以下「選考委員会」)の同意を得て、富山県社会福祉協議会会長(以下「会長」という。)が選任する。

3 選考委員会に関する事項は、別に定める。

(委員の任期)

第 5 条 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 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、または委

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。

(運営適正化委員会の委員長)

第7条 運営適正化委員会に委員長1名を置き、第4条第1項第1号、第4号又は第5号に該当する委員(以下「公益を代表する委員」という。)の中から委員の互選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 委員長に事故あるときは、あらかじめ公益を代表する委員の中から委員長が指名する委員がその職務を代理する。

(運営適正化委員会の会議)

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、議決をすることができない。

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。

(部会)

第9条 運営適正化委員会に、次の各号に掲げる部会を置く。

(1) 第3条第1号に掲げる職務を行う部会(以下「運営監視部会」という。)

(2) 第3条第2号に掲げる職務を行う部会(以下「苦情解決部会」という。)

2 運営監視部会の委員は、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。

(1) 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 2名

(2) 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 2名

(3) 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 2名

(4) 法律に関し学識経験を有する者 3名

(5) 医療に関し学識経験を有する者 1名

3 苦情解決部会の委員は、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。

(1) 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 3名

(2) 法律に関し学識経験を有する者 1名

(3) 医療に関し学識経験を有する者 1名

4 部会に部会長1名を置き、当該部会を構成する公益を代表する委員のうちから当該部会を構成する委員の互選によってこれを定める。

5 部会の部会長は、部会の会務を総理し、部会を代表する。

6 部会の部会長に事故があるときには、その部会を構成する公益を代表する委員のうちから、部会の部会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

7 部会は、部会の部会長が招集する。

8 部会は、これを構成する委員の過半数(3人をもって構成する部会にあっては、これ

を構成する委員のすべて)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 部会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、部会長の決するところによる。

10 運営適正化委員会において別段の定めをした場合のほかは、部会の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

11 部会の運営について必要な事項は、別に定める。

(運営監視業務の手続き)

第 10 条 第 3 条第 1 号に掲げる職務については、この規程の定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定めるところによる。

(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、この規程の定めるもののほか、運営適正化委員会が別に定めるところによる。

(委員の守秘義務)

第 12 条 運営適正化委員会の委員または委員の職にあった者は、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 回その業務の状況及び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または職員の職にあった者は、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 事務局に関する事項は、委員長が別に定める。

(細則)

第 15 条 この規程に定めるもののほか、運営適正化委員会の運営等に必要な事項は、運営適正化委員会が別に定める。

附 則

この規程は、平成 12 年 9 月 7 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 20 年 9 月 30 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 29 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この規程は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

社会福祉法人富山県社会福祉協議会

運営適正化委員会部会（合議体）運営要領

1 目 的

本要領は、社会福祉法人富山県社会福祉協議会運営適正化委員会規程（以下、「委員会規程」という。）第9条第11項に基づき運営監視部会及び苦情解決部会の運営に関し定める。

2 部会の会議について

（1）会議成立の要件

部会はこれを構成する委員の過半数の出席がなければ、会議を開き、議決をすることはできない。

（2）議決要件

部会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、部会長の決するところによる。

（3）運営適正化委員会と部会の議決の関係

委員会規程第9条の規定に基づき、運営適正化委員会（以下、「委員会」という。）において特段の定めをした場合のほかは、部会の議決をもって運営適正化委員会の議決とする。

3 運営監視部会の運営に関する事項について

運営監視部会は、次の（1）及び（2）の実施状況について監視を行い、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の実施主体である富山県社会福祉協議会及び市町村社会福祉協議会（以下、「実施主体」という。）に対して、助言、調査、勧告を行う。

（1）実施主体の事業全般

① 運営監視部会は、本事業の実施主体から定期的に事業実施状況についての報告を受け、事業全般が適切になされているかどうかを把握し、サービス内容の向上や事業の円滑、かつ効果的な実施のために実施主体に対して助言や勧告を行う。

② 事業全般の実施状況とは、運営に関するマニュアル等の整備、契約様式等の整備、職員体制の整備、職員の資質向上のための取り組み、記録の保存、個人情報の管理、会計処理、契約締結審査会の実施状況等をいう。

③ 報告に対する助言

運営監視部会は、実施主体からの報告を受け、実施主体に対して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う。

なお、助言は会議の席上口頭で行うことになるが、事務局はその内容を記録し、後日実施主体に対して文書で通知するものとする。

④ 報告に対する調査、勧告

運営監視部会は、実施主体からの報告を受け、その内容に疑義が生じた場合、必要に応じて部会長の指名する委員及び事務局職員をもって必要な調査を行うことができる。

この場合、調査結果を運営監視部会に諮り、実施主体に対して勧告を口頭又は文書で行う。口頭での勧告であっても、事務局はその内容を記録し、後日実施主体に対して文書で通知するものとする。

なお、明らかに改善を要する重大な不当行為等が認められる場合は、速やかに実施主体に通知をし、対応を求めるものとする。

⑤ 勧告に対する報告

実施主体は、運営監視部会から勧告を受けた場合は、次回の会議において、改善状況等についての報告を行うものとする。

(2) 個別ケースごとの福祉サービス利用援助契約

① 運営監視部会は、個別のケースについて実施主体から定期的に報告を受け、適切なサービスが提供されているかどうかについて評価をする。

② 運営監視部会は、サービスの提供方法あるいは支援計画等に問題がある場合には、実施主体に改善のための助言や勧告を行う。また、必要に応じて、利用者本人から直接状況等を聴取する。

(3) 福祉サービス利用援助に対する苦情の解決

運営監視部会は、あっせんの方法がなじまない案件について苦情解決部会に代わり当該案件の苦情解決にあたるものとする。

4 苦情解決部会の運営に関する事項について

(1) 対象とする「福祉サービス」の範囲

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。

(注)福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の苦情解決も当該部会で取り扱う。

(2) 対象とする「苦情」の範囲

対象とする範囲は、次のとおりとする。

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

(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。

- ① 福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- ② 福祉サービスの利用者に関する状況を具体的かつ的確に把握している者（例えば民生委員児童委員）

(4) 苦情の受付

① 受付の方法等について

苦情の受付は、運営適正化委員会事務局（以下、「事務局」という。）が行うものとする。なお、受付にあたっては、来所、文書、電話、FAX等によりできるだけ常時受付を可能とする体制をとる。

また、苦情を受付けた場合、事務局は「苦情受付書」によりその内容を整理、確認する。

② 匿名の申し出について

苦情の申し出が匿名でなされた場合、単なる誹謗、中傷も想定できるが、重大な権利侵害事象も起こっている可能性がある。従って、その場合は、即、直接調査やあっせんの対象とはなりづらいが、苦情受付書により受付をし、記録を残すこと。

なお、同一人物からの度重なる場合や複数の者からの同一事業所に対する苦情が寄せられた場合は、苦情解決部会で協議し、必要な対応を行うこと。

（必要な対応の例）

- ・ 県担当部局及び富山市担当部局と相談をし、苦情解決部会が調査を行う。

(5) 意向確認

苦情を受け付けた場合は、まず最初に申出人がどのようにしたいのかという意向を確認する。その際、苦情に関しては第一義的には利用者と事業者の当事者間で解決することが必要であると伝えること。

しかし、申出人によっては苦情対象となるサービスを実施する事業者に対して申し出がしにくい環境におかれている場合もあり、申出人の立場や環境を十分配慮して意向の確認を行う。

また、申出人の意向には、①当事者同士で適切な解決を望む場合、②必要な調査を望む場合、③あっせんを望む場合、④重大な権利侵害、法令違反があつて即、対応を望む場合等が考えられる。

(6) 当事者同士で適切な解決を望む場合

サービス利用者の中には、調査や本格的なあっせんまでは望まないが、当事者同士で解決するための話し合をしたいがなかなか直接申し出ることが難しいので、委員会に相談をするという場合が想定できる。

この場合は、事務局が第三者の立場で、苦情対象となるサービスを実施する事業者に連絡をし、当事者同士で話し合いが持てるよう助言する等して、適切な解決が図ら

れるよう必要な便宜を図ること。この場合、当事者同士で適切な解決が図られたかどうか、後日双方から確認をとること。

なお、話し合いにより解決が困難であったことが確認された場合は、あっせんの要否を確認すること。

(7) 申出人が当該苦情に関して「調査」を希望した場合

① 調査の判断

この場合は、事務局が苦情解決部会の部会長（以下、「部会長」という。）に「苦情受付書」を提示し、部会長は調査実施の要否を判断する。

そのうえで事務局は当該苦情の対象となっている事業者に対して「事情調査協力依頼書」により調査の同意を得たうえで、「事情調査通知書」により調査の通知を行う。

② 調査の実施

調査は、原則として、部会長が指名する委員1名以上及び事務局職員が当該事業所を直接訪問し行う。ただし、緊急を要する等案件によっては、部会長の判断によりその指示に従って事務局職員のみで調査を実施することができる。

なお、案件によっては、部会長の判断によりあらかじめ文書または来所を促すことにより調査を行うこともできるが、この場合も必ず当該事業所を訪問するなどして、精密な調査に心がけること。

③ 調査報告

部会長は、調査終了後速やかに部会を招集し、調査結果について、当該調査を実施した委員及び事務局職員から「事情調査報告書」により報告を受け、「事情調査結果通知書」により申出人に通知する。

(8) 申出人が当該苦情に対して「あっせん」を希望した場合

① あっせんの申請と同意

申出人（4—（3）—②の者を除く）が「あっせん申請書」を事務局に提出した後、事務局職員は部会長に当該申請書を提示し、受理したことの了承を得る。

そのうえで事務局は、あっせんの対象となる者（以下、「被申請者」という。）に「あっせん参加通知書」により通知し、「あっせん参加回答書」により同意を得る。同意が得られた場合は、部会においてあっせん案の作成を行う。

② 被申請者の同意が得られなかった場合

この場合、基本的にあっせんを実施するのは不可能であるが、部会長は部会を開催し、調査の結果などに基づき今後の継続的な対応を検討するものとする（例えば、申請者に対する定期的な連絡等。この場合も申請者に対して、継続的な対応をすることの同意をできるだけ文書で得ておくことが望ましい）。

③ あっせんの実施

ア. あっせん員

あっせん員は、苦情解決部会に所属する委員であって部会長が指名する。なお、公正性の確保のため複数名とすること。

イ. あっせんの会場

あっせんは、申請者、被申請者双方の居所以外を会場として行うことが望ましい。この場合、双方の秘密の保護に十分配慮した会場の確保に配慮するものとする。

ただし、申請者が福祉サービス利用者であって心身の状況により居所以外であっせんを行うことが困難な場合は、当該居所をあっせんの会場とすることができる。

ウ. あっせん案の提示

あっせん員は「あっせん案」を申請者、被申請者の双方に提示してあっせんを行う。

エ. あっせんの成立と確認

「あっせん案」を提示してあっせんを行った結果、あっせんが成立した場合は、「あっせん受入書」を作成し、成立を証するものとする。

なお、事務局において「あっせん受入書」を複写して双方に交付するものとする。

あっせん成立後、1ヶ月を経過した後、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等の報告を「結果報告書」により受け、確認すること。

ただし、申出人の事情により、当該報告が文書により受けとることが困難な場合は、部会長の指示により事務局職員若しくは委員が直接訪問、電話等適切な方法により確認を行うこと。

オ. あっせんの不成立及び打ち切り

あっせんが成立に至らなかった場合で、双方が再度新たなあっせん案の作成を求めた場合は、同様の手順であっせんを行う。

これが数回に及んでも成立に至らなかった場合は、苦情解決合議体で検討し、あっせんの打ち切りを「あっせん打ち切り通知書」によりすることができる。また、初回のあっせんで成立に至らなかった場合で、双方新たなあっせんを求めない場合は、あっせん員は、その時点であっせんの打ち切りを告げることができる。

なお、あっせんの不成立は、「あっせん不成立通知書」により速やかに文書で通知するものとする。

④ あっせんを打ち切った場合の留意点

あっせんを打ち切った場合においても、事務局は申出人の相談には懇切丁寧に応じることとする。法的手段等、委員会の権限を越える措置の希望があった場合には、案件の重要度、緊急度に応じて苦情解決部会を開催し、または部会長との協議のう

え（部会長の専決）、然るべき機関に橋渡しするものとする。

なお、橋渡し後も電話等適切な方法により状況の確認を行う。

（9）県知事への通知

苦情の受付及び調査の段階において、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があった場合、委員長は県知事に対し、速やかに通知するものとする。その際、必要に応じて富山市長に対しても、通知するものとする。

なお、この場合、苦情解決部会の開催の要否については、案件の緊急度に応じて部会長が判断するものとする。

附 則

この運営要領は、平成13年5月22日から施行する。

附 則

この運営要領は、平成20年10月15日から施行する。

附 則

この運営要領は、平成25年4月1日から施行する。

富山県福祉サービス運営適正化委員会

〒930-0094 富山市安住町5番21号
富山県総合福祉会館（サンシップとやま）
社会福祉法人 富山県社会福祉協議会 内

TEL 076-432-3280

FAX 076-432-6146