

令和 2 年度

福祉サービス苦情相談

報告書



---

## はじめに

本会では、介護保険制度が施行した平成12年4月より「福祉サービス苦情相談センター」と「福祉サービス調整委員会」を設置し、主に民間の福祉サービスに関する苦情を受け、解決のための助言、調査等を行っています。

苦情の内訳は、多岐にわたっており、福祉サービス利用者の尊厳及び権利を擁護し、関係機関に理解を求めながら苦情解決を図っております。

また、少子高齢社会の中で、安心して日常生活が送れるよう支援するために、「高齢者・障がい者生活あんしん支援センター（通称：あんしんセンター）」を平成20年10月に開設し、日常生活自立支援事業や市民後見推進事業、法人後見事業含め各種相談について、一元的に行っているところです。

この度、令和2年度の苦情相談の傾向と内容をまとめた本報告書を作成いたしました。高齢者や障がいのある方々が利用する福祉サービスの質の向上にお役立ていただければ幸いです。

令和3年9月

社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会

---

---

# 目 次

<b>I はじめに</b>	
1 苦情処理に関すること	P 1
2 苦情解決の流れ	P 1
3 苦情申立ての概要	P 2
<b>II 苦情相談の状況</b>	
1 相談受付状況	P 3
2 苦情相談の分類	P 4～5
3 苦情相談内容別統計	P 5～7
<b>III 苦情相談の内容と対応</b>	
1 介護保険関係	P 8～10
2 介護保険以外	P 11～12
<b>IV 福祉サービス調整委員会の活動状況</b>	
1 苦情申立て	P 13
2 委員会の開催状況	P 13
3 委員名簿	P 13
<b>V 設置要綱等</b>	
○ 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会 福祉サービス調整委員会設置要綱	P 14～15
○ 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会高齢者・障がい者 生活あんしん支援センター運営要綱	P 16～18

---

# I はじめに

## 1 苦情処理に関すること

### (1) 法に定められた苦情解決

社会福祉基礎構造改革の中で、“苦情解決”には、社会福祉法に定める「運営適正化委員会」、介護保険法に定める「国民健康保険団体連合会」等があり、その他にも介護保険事業者の指定・許可・指導等を行う都道府県、保険者である市町村などがあげられます。

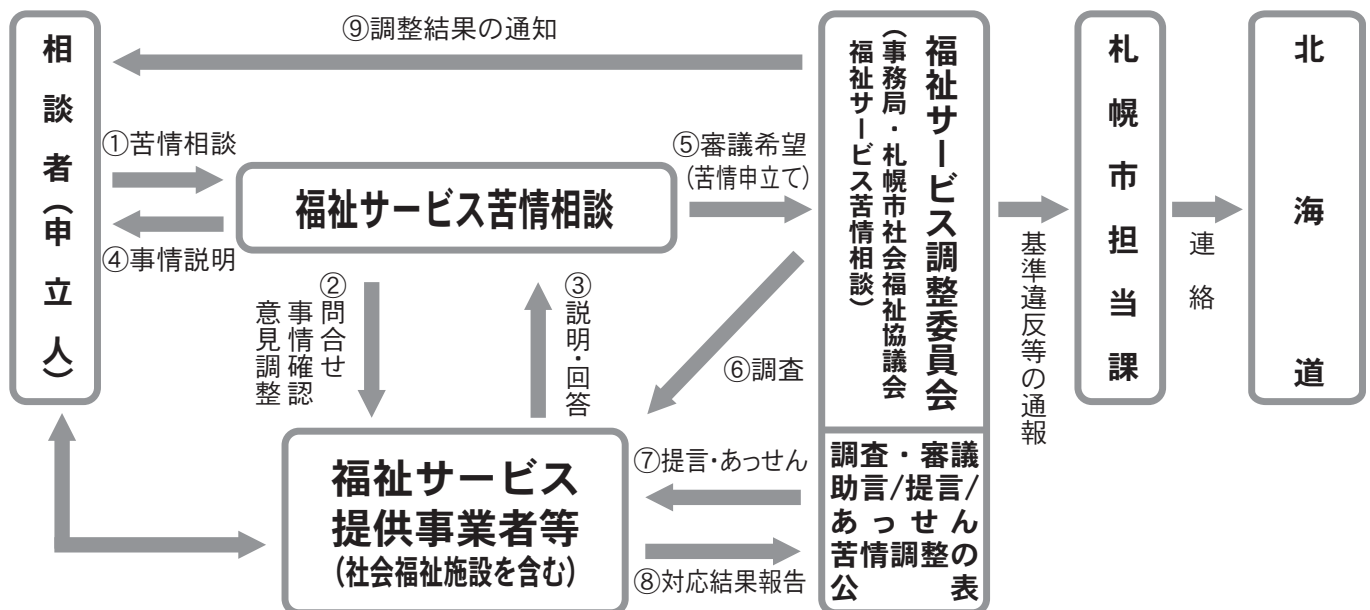
また、社会福祉法人やサービス事業者には苦情受付窓口の設置が義務づけられ、多くの事業者で苦情解決体制が整備されています。

### (2) 福祉サービス苦情相談とは

介護保険制度や支援費制度（現在は障害者総合支援法）の施行により、福祉サービスの利用が従来の「措置」から選択による「契約」に転換し、サービス利用に関する苦情の増加が予想されました。このような苦情に適切に対処するため、平成12年より福祉サービス苦情相談センター（現在は福祉サービス苦情相談）を設けました。

軽易な苦情については、相談員が制度の趣旨説明や話し合いの仲介を行うなど、当事者間の意見調整を行います。また、利用者がサービス事業者等に直接苦情を伝えにくい場合は、相談員が、利用者に代わりその内容を代弁することもできます。

## 2 苦情解決の流れ



相談者（申立人）が福祉サービス調整委員会の結果に納得できないとき、北海道福祉サービス運営適正化委員会（福祉サービス全般）への苦情申立てができます。

### 3 苦情申立ての概要

#### (1) 対象となる苦情

- ア. 介護保険サービスに関するもの
- イ. 介護保険以外の福祉サービスに関するもの
- ウ. 苦情申立て原因の事実があった日の翌日から起算して1年以内であること

#### (2) 開設時間・相談先等

##### ア. 開設時間

月～金曜日（祝祭日、年末年始の休日を除く）、午前9時～午後5時

##### イ. 相談先

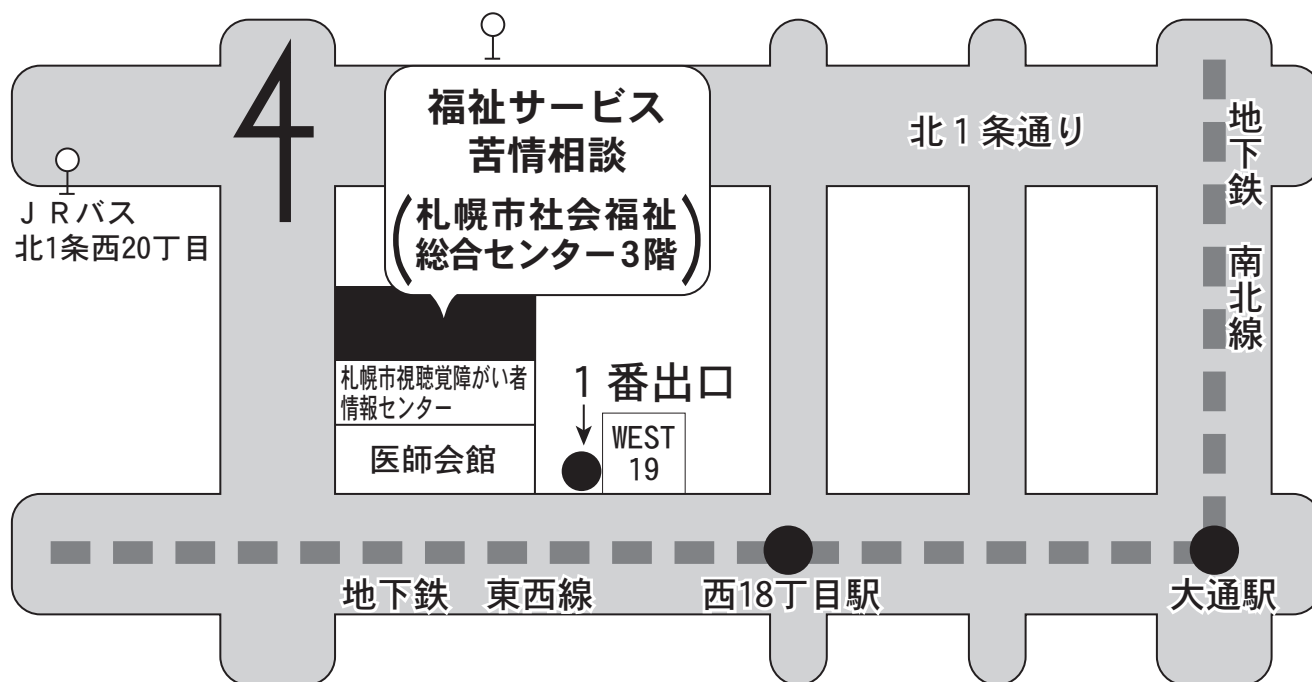
福祉サービス苦情相談

（札幌市中央区大通西19丁目1-1 札幌市社会福祉総合センター3階）

直通電話 632-0550・FAX 613-5486

##### ウ. 相談方法

福祉サービス苦情相談の相談員が面接、電話、ファックス等で相談を受け付けます。秘密は厳守します。また、福祉サービス調整委員会に苦情を申立てる場合、苦情申立書の提出（口頭による申立ても可）が必要となります。



**地下鉄** 東西線「西18丁目駅」1番出口 徒歩3分  
**JRバス** 北1条西20丁目下車 徒歩1分

## II 苦情相談の状況

### 1 相談受付状況

令和2年度は、373件の相談を受け付けた。373件の内訳は、苦情155件、相談99件、問い合わせ23件、その他96件となっている。

図1 相談の内訳（令和2年度）

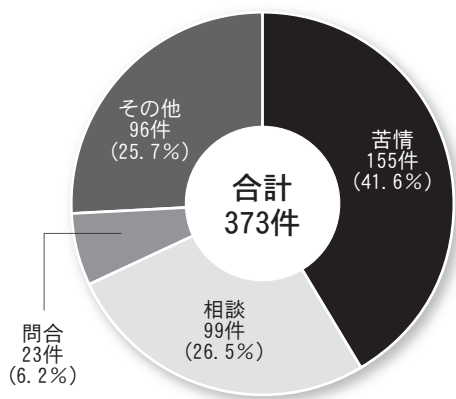


図2 相談内容別の年次推移

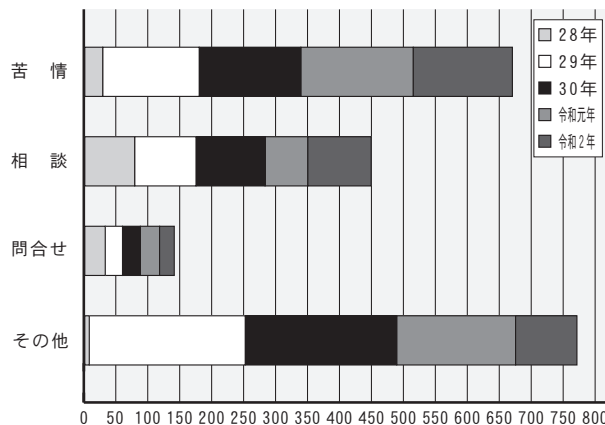


図3 年度別相談件数

	平成12～27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	合計
苦情	1,951	28	151	159	176	155	2,620
相談	1,966	78	96	108	67	99	2,414
問い合わせ	946	32	27	28	30	23	1,086
その他	676	7	244	237	186	96	1,446
合計	5,539	145	518	532	459	373	7,566

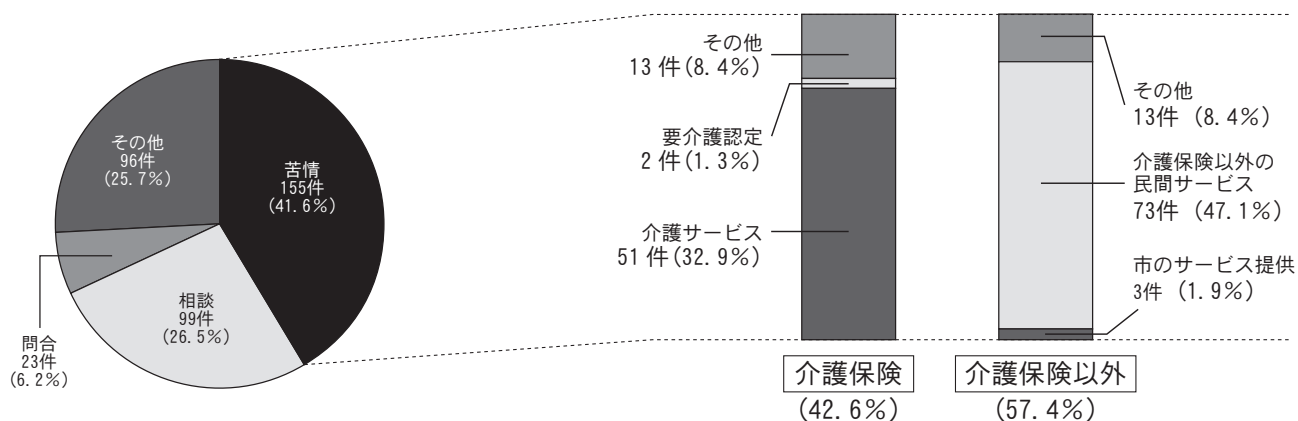
分類状況	判断基準
苦情	相談内容の中に、以下のような内容が含まれているもの。 ①事業者等への不満 ②事業者等から被害を受けた ③事業者等との間にトラブルが生じた 利用者の信念や考えに基づく文句・苦言などを含んだ意見・提言。
相談	苦情以外の相談で、 ①話を聞いてほしい ②内容に関して、アドバイスをしてほしい等のもの
問い合わせ	相談者の質問内容が明確で、その回答を求めているもの。
その他	上記のいずれにも属さないもの。 苦情相談調整中の相談者からの報告等（苦情内容が含まれないもの） 苦情相談の調整に関するもの（事業所等への訪問での事情確認等）

## 2 苦情相談（155件）の分類

### (1) 苦情の種別

苦情相談を「介護保険」と、「介護保険以外」に関するものに大別したとき、「介護保険」に関する苦情が66件（42.6%）、「介護保険以外」に関する苦情が89件（57.4%）となっている。（図4）

図4 苦情相談の内訳



大分類	小分類	内 容
介護保険	介護サービス	介護保険サービスの内容、ケアプラン内容、サービス利用者の被害・損害に関する苦情
	要介護認定	要介護認定に関する苦情
	保険料・保険給付	保険料・保険給付に関する苦情
	その他	上記に含まれない苦情（制度など）
介護保険以外	市の処分	個別的な状況に基づき、市が決定・実施する処分（認定、処遇等）に対する苦情
	市のサービス提供	市のサービス提供に関する苦情
	介護保険以外の民間サービス	民間福祉サービス事業者と利用者間の契約に基づくサービスへの苦情
	その他	上記に含まれない苦情

### (2) 苦情相談の内訳

#### ①相談方法

電話による相談が140件（90.3%）と主であった。

相談方法	件 数	割 合
電 話	140	90.3%
来 所	10	6.5%
その他(FAX等)	5	3.2%
合 計	155	100%



## ②相談者

本人からの相談が86件（55.5%）、子からの相談が35件（22.6%）となっており、本人からの相談が全体の5割以上を占めている。

相談者	件数	割合
本人	86	55.5%
子	35	22.6%
親	14	9.0%
配偶者	2	1.3%
家族・親族	6	3.9%
知人	2	1.3%
事業者	3	1.9%
その他	7	4.5%
合計	155	100%

実名による相談が92件（59.4%）、匿名による相談が63件（40.6%）となっている。

相談者	件数	割合
実名	92	59.4%
匿名	63	40.6%
合計	155	100%

## ③対応状況

相談者への説明・助言が79件（51.0%）、当事者間の調整が30件（19.4%）となっている。

対応状況	件数	割合
サービス事業者への指導・助言	6	3.9%
当事者間の調整	30	19.4%
相談者に説明・助言	79	51.0%
他機関紹介	23	14.8%
北海道への通報	0	0%
次回継続	1	0.6%
福祉サービス調整委員会への付議	0	0%
その他	16	10.3%
合計	155	100%

## 3 苦情相談内容別統計

### ● 介護保険

(1) 介護保険に関する苦情（66件）

介護保険に関する苦情相談は、介護サービスに関するものが最も多く、51件（77.3%）となっている。

苦情相談の内訳	件数	割合
介護サービス	51	77.3%
要介護認定	2	3.0%
保険料・保険給付	0	0%
その他	13	19.7%
合計	66	100%

①介護保険に関する苦情（66件）の内訳〔複数選択〕

苦情内容別で見ると、説明・情報の不足35件（26.9%）と最も多い。

苦情の内容	件数	割合
サービスの質	19	14.6%
従業者の態度	23	17.7%
管理者等の対応	27	20.8%
説明・情報の不足	35	26.9%
具体的な被害・損害	2	1.5%
利用者負担	9	6.9%
契約・手続き関係	4	3.1%
ケアプラン	2	1.5%
その他	9	6.9%
合計	130	100%

②サービス別苦情件数

サービスの種類	件数	割合
訪問介護	7	10.6%
訪問入浴介護	0	0%
訪問看護	2	3.0%
訪問リハビリテーション	0	0%
通所介護	4	6.1%
通所リハビリテーション	0	0%
福祉用具貸与	0	0%
短期入所生活介護	0	0%
短期入所療養介護	0	0%
居宅療養管理指導	0	0%
認知症対応型共同生活介護	6	9.1%
特定施設入居者生活介護	10	15.2%
居宅介護支援	3	4.5%
介護老人福祉施設	3	4.5%
介護老人保健施設	2	3.0%
介護療養型医療施設	0	0%
住宅改修	0	0%
福祉用具購入	0	0%
その他（上記以外の福祉サービス）	29	43.9%
合計	66	100%

## ● 介護保険以外

### (2) 介護保険以外に関する苦情（89件）

相談の内訳は、介護保険以外の民間サービスが73件（82.0%）と最も多い。

苦情相談の内訳	件数	割合
市の処分	0	0%
市のサービス提供	3	3.4%
介護保険以外の民間サービス	73	82.0%
その他	13	14.6%
合計	89	100%

#### ①介護保険以外に関する苦情（89件）の内訳〔複数選択〕

苦情内容別で見ると、管理者等の対応が42件（36.5%）、説明・情報の不足18件（15.7%）、従業員の態度14件（12.2%）となっている。

苦情内容	件数	割合
サービスの質	6	5.2%
従業員の態度	14	12.2%
管理者等の対応	42	36.5%
説明・情報の不足	18	15.7%
具体的な被害・損害	3	2.6%
利用者負担	1	0.9%
契約・手続き関係	6	5.2%
その他	25	21.7%
合計	115	100%

#### ②対象種別苦情件数

相談の対象では、障がい（児）者に関するものが74件（83.1%）と最も多い。

対象種別	件数	割合
高齢者	0	0%
障がい（児）者	74	83.1%
生活保護	3	3.4%
児童・母子	5	5.6%
保険・年金	0	0%
医療	0	0%
その他	7	7.9%
合計	89	100%

### Ⅲ 苦情相談の内容と対応

#### 1 介護保険関係

##### (1) 特別養護老人ホーム

**相談内容** 特別養護老人ホームに入所していた叔父が入院し退院の見込みがないとのことで退所することになった。入居中、居室の壁紙を2回剥がし、1回目は叔母が弁償した。その後、対応策を施設側と話し合い頭を壁側に向けないようにしたが、再度、壁紙を剥がしていたと施設から聞いた。今回退所に伴い、荷物を引き取りに行った際、壁紙も渡され、「今現在、壁紙の見積りを依頼しているので、その後請求します」と言われた。2回も壁紙を剥がしてしまったことは、申し訳なく思っているが、認知症の叔父が一方向的に悪いと言われることに納得ができない、過失割合があるのではないかと。

**対応** 叔母さんが契約のことやお金のことをやっているため、相談者は詳細がわからないが、2回も壁紙を剥がし、今後費用請求すると聞かされ、相談したとのこと。退所時の取り扱いは、契約書にはどのように記載されているのか、1回目に壁紙を剥がした後に対応策が話し合われ、実際に対策がとられていたのか、叔母さんに確認した後、その結果を踏まえ施設側に過失割合や請求などについて確認してはどうかと助言した。

##### (2) 介護老人保健施設

**相談内容** 母のショートステイ先に迎えに行った際、おでこに内出血の痕があった。施設側の説明では「起床介助中、ベッド上に座位姿勢で『このまま居てね』と声を掛け、その場から離れ戻ると、ベッド柵に頭をつけた状態だったので、圧迫され内出血した」とのことだった。帰宅後、頭や目の病気も疑わしいため施設に連絡し病院受診した。この受診に掛かる費用は事故なら施設側で持つものではないのか聞きたい。

また、過去にも圧迫骨折、両頬に痣と唇が切れてかさぶたになっていたり、腕に押さえつけられた感じの痣が帰宅後発見され、虐待を疑わざるを得ない。

今後は、違う施設を利用することになったが、他の利用者のためにも、施設の指導をして欲しい。

**対応** 既に、「札幌市の介護保険課に相談している」とのことと、継続して相談するよう伝えた。

### (3) 居宅介護支援事業所

**相談内容** 母の担当ケアマネジャーが「コロナが心配だから訪問しない」と言っている。その事業所の他のケアマネジャーは訪問を止めていないし、同じ法人のデイケアも中止になっておらず週2回通えている。札幌市にも確認したが「札幌市でケアマネジャーの訪問を止めるという制限することはしていない」と言っていた。担当ケアマネジャーの対応はおかしいのではないか。

**対応** 既に、「札幌市に相談している」とのことと、継続して相談するよう伝えた。

### (4) 地域包括支援センター

**相談内容** 足の怪我で入院し、退院後に福祉サービスを利用するため、病院からケアマネジャーに連絡を入れてくれた。その後「担当ケアマネジャーから連絡がくるので、待っててください」と言われていた。が、ずっと連絡がこなかった。ヘルパーをもう一人増やしてほしい、という要望を病院に伝えていた。ケアマネジャーから連絡がこないのので退院翌日に自分から電話した。ケアマネジャーは「ヘルパーを探してみます」と言い、電話すると言ったのにしてくれなかったことに対しては返答がなかった。その後も対応が遅く不満がある。ヘルパーについても「なかなか見つからない。他のところも探している。もし見つからなかったら、自費を払えばある」とケアマネジャーから言われた。私は介護保険のサービスとして受けているのに。代替案を出すにしても介護保険内でのことと言うべきではないのか。

入院して退院後に歩けるかわからず不安でいっぱいだったのに、何の連絡もなく、電話をしても返事がこない。ケアマネジャーは変えることができるのか、できるのならば変えたい。

**対応** ケアマネジャーの変更は可能であることを説明。お話しする中で、自身でケアマネジャーを変更したい旨を担当者に連絡すると決断された。

## (5) 有料老人ホーム

### 相談内容

母親が2年前に入所し、これまで3回骨折している。1回目は右腕、2回目は恥骨、3回目は大腿骨骨折で、現在入院中。母には、必ずスタッフを呼ぶようにと言っているが、コールしてもスタッフは「呼ばれても30分くらいかかるから待って」と言うらしく、待てずにトイレに行き今回転倒した。人手がないにしてもそんなに時間がかかるのか。事業所の責任は問えないのか。

裁判を起こしたいわけではないが、このまま泣き寝入りするしかないのか。叔母も入所しており、骨折したことがある。施設内に入って指導というか査察みたいのはしてもらえないか。

### 対応

介護保険課に情報提供を行う。「介護保険課で相談者の話を聞くことができる」とのことで、相談者に電話番号を伝えた。

## (6) 通所介護事業所

### 相談内容

利用料金について、前までは医療控除対象と言われていたが、今回打ち切りと言われた。市役所に確認したが、わからないと、苦情相談の電話番号を教えられた。

ケアマネジャーに確認したら、「介護保険の対象になるサービスになる」と書いた紙をもらったが、さっぱりわからない。また、食費7回で5,250円は高くないか？

### 対応

苦情相談からケアマネジャーに事実確認をしたところ「最近、デイサービスの利用明細書の書式が変更になり、デイサービスの管理者から、本人に説明をしているが理解されていないと報告があった。本人に連絡し、説明します。」と回答があり対応してもらえるよう調整した。

## (7) 認知症対応型共同生活介護

### 相談内容

父がグループホームで転倒し圧迫骨折をした。それ以降、自力歩行ができなくなりおむつでほぼ寝たきりの状態となった。グループホームから、介護用ベッドと跳ね上げ式の車椅子を購入してほしいと言われ購入した。その後もスタッフの腰痛予防のため、スライディングボードを購入してほしいとも言われている。

ベッドも車椅子も購入してしまったが、家族が用意しなければならないのか？皆さんしているのか？そもそも、転倒してしまったことは仕方がないが、当時、謝ってもくれなかった。逆に「グループホームで転倒するのは当たり前」と言われたが、本当に当たり前なのか？職員の介護負担軽減のために、家族が用意するのが普通なのか疑問を感じた。

### 対応

事業所側の意図を聞かなければわからないが、職員の都合上必要なのであれば、事業所側で用意するものとも思われるが、「苦情相談からの介入は希望しない」とのこと。

今後、スライディングボードの購入も検討されていると話していたが、購入前に事業所側と相談するよう助言した。

## 2 介護保険以外

### (1) 就労継続支援A型

#### 相談内容

娘が、週6日9:30～15:00頃まで、3～4人1グループでポスティングをしている。ポスティングの場所への移動は、1台の車でピストン送迎されており、車を待っている間は、事業所内で仕事をしている。

外での仕事なのでトイレと食事に困っている。土地勘もなくトイレを探せない、公園のトイレがあったとしても今は、新型コロナウイルス感染症の関係で使用禁止になっている。

グループは男性の中に女性1人で、なかなか「トイレ」とは言えない状況で、水分を摂らないようにしていると言う。食事は、コンビニ等で摂っているらしい。食事は摂れているようだが、これから気温も高くなるのに水分を我慢すると熱中症になるのではと心配である。娘が言えないので、母親の私から、事業所に匿名で確認の電話をしたところ、匿名の電話にはお答えできませんと言われたため、苦情相談から言ってほしい。

伝えてほしいことは、利用者は土地勘もないのでトイレと食事の場所を教えてほしい。また、20畳ほどの広さの部屋に40～50名入っており過密状態。更にマスクを着用していない方もいて、事業所内にはアルコール消毒の設置等も無いようなので新型コロナウイルスの感染拡大防止のための環境整備をお願いしたい。

#### 対応

事業所苦情受付担当へ意向を伝えた。

担当者からは「トイレは、困らないように場所を伝えます。過密状況は、朝の朝礼で2～3分位だからと思い40～50名で行っている。昼間は25名と基準範囲だが、今後は部屋をわけて朝礼をするようにしていきます。なお、マスクとアルコール消毒液は設置してありますが、今後も改善すべきことは、改善し、クラスターにならないよう努めます。」と回答があり、解決に向け調整が完了した。

なお、相談者は、「事業所へ伝えてもらえれば、折り返しの電話は不要」との意向であった。

## (2) 就労継続支援B型

### 相談内容

事業所で日常的に、恫喝行為がある。和を乱す人がいる。

真面目にやっている人が迷惑をしている。その様子を職員が見ても、何も対応してくれないので、その都度、職員に訴えているが、「気持ちはわかります。我慢してください」としか言わない。

何故、黙っているのか。自分だけが訴えても、何も変わらないので、どこかの、相談機関で言ってもらうことで、事業所に対するアピールになると思い相談した。

### 対応

事業所の責任者へ確認。本日、相談者と面談したところだった。

「利用者同士が言い合いになった際は、スタッフが介入し、それぞれの場面で対応をしている所ですが、お互い理解を得られない状況でもあることは事実である。今後とも継続して対応していきます」との回答があり、解決に向けた調整が完了した。なお、相談者は、「事業所へ伝えた後の、連絡不要」との意向であった。

## (3) 放課後等デイサービス

### 相談内容

児童デイから怪我をして帰宅。お迎えの時、担当の先生から怪我の経緯について口頭で説明を受けた。

「対応していた先生が、『たかい たかい』をした際、鴨居に眉間をぶつけて、痣ができ、鼻筋に切り傷ができた。」と聞かされたが、その時対応し怪我をさせた先生、代表者からは何もなかった。担当の先生は改めて、連絡すると言った。その後、代表者が謝罪に来た。

書面で経緯をまとめたものと今後の対応策をいただいたが、これらの内容が適切かどうか、また、この様なことがないように、第三者の方に見ていただき実態を調査して欲しい。

### 対応

苦情相談から事実確認できると説明するが調査の希望強く「直接札幌市に伝える」とのことで、電話番号を伝え終了した。



## IV 福祉サービス調整委員会の活動状況

### 1 苦情申立て

福祉サービス苦情相談では、軽易な苦情に関しては、相談員が制度の趣旨説明や話し合いの仲介、利用者に代わって苦情の代弁などを行います。

ほとんどの相談については相談員の対応のみで解決します。

しかし、そのような形で解決が得られなかったときは、福祉サービス調整委員会に書面をもって申立てをすることができます。調整委員会は、受理した申立て案件に対し、公平中立な立場で協議して、改善提言やあっせん案の提示などを行い、一定の判断を示します。

なお、令和2年度の苦情申立てはありませんでした。

### 2 委員会の開催状況

令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により、下表のとおり1回のみで開催となりました。内容としては苦情申立の審議及び事務局から相談実績の報告、相談事例の紹介等を行いました。

回	日 時	議 題 等
1	令和2年8月27日 18:00～	苦情相談状況・相談事例の紹介 元年度苦情相談の実績について

### 3 委員名簿

令和2年4月1日現在

#### 福祉サービス調整委員会委員名簿

氏 名	所 属	区 分
難 波 徹 基	札幌弁護士会	(委 員 長) 弁 護 士
海 老 厚 志	北海道社会福祉士会 (理事)	(副 委 員 長) 社 会 福 祉 士
佐 藤 園 美	北海道医療大学看護福祉学部 准教授	(副 委 員 長) 学 識 経 験 者
品 田 一 郎	臨床心理士 公認心理師	学 識 経 験 者
由 井 康 博	札幌市介護支援専門員連絡協議会 会長	学 識 経 験 者

## V 設置要綱等

---

### 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会 福祉サービス調整委員会設置要綱

#### (設置及び目的)

第1条 社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、高齢者・障がい者生活あんしん支援センターで実施する福祉サービス苦情相談事業における利用者からの苦情について、中立、公平の立場で適切に解決し、利用者の利益を保護するとともに、福祉サービスの改善と質の向上を図るため、福祉サービス調整委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

#### (業 務)

第2条 委員会は、前条の目的を達成するため、次の業務を行う。

- (1) 福祉サービスの利用に関する苦情についての助言、調査、あっせん
- (2) 福祉サービスを提供する事業者に対する提言
- (3) 北海道社会福祉協議会の運営適正化委員会との連携
- (4) 行政機関、その他関係機関に対する提言

2 委員会は、前項に規定する提言等を行った場合は、会長に報告しなければならない。

#### (構 成)

第3条 委員会の委員の定数は5名とし、委員長は1名を互選する。

#### (運 営)

第4条 委員会は委員長が招集し、その議長となる。

- 2 委員会は、必要に応じて開催するものとする。ただし、苦情申立に対して委員会の議決が必要と委員長が認めるときは、別に開催することができる。
- 3 委員長に事故があるときは、あらかじめ委員長が指名する者がその職務を代行する。
- 4 委員会は、3人以上の委員が出席しなければ、会議を開くことができない。
- 5 議決を要する事項については、出席委員の過半数をもって決し、可否同数の時は、委員長の決するところによる。

#### (委 嘱)

第5条 委員は、福祉、保健、医療、法律に関して優れた識見を有する者のうちから、会長が委嘱する。

#### (任 期)

第6条 委員会の委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし、委嘱期間の合計は概ね10年を超えないものとする。

2 欠員が生じた場合の後任委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(守秘義務等)

第7条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(委員の解任)

第8条 会長は、委員が次のいずれかに該当するときは、委員を解任することができる。

- (1) 心身の故障のため職務の遂行に耐えないと認められるとき
- (2) 職務上の義務違反その他委員としてふさわしくない行為があると認められるとき

(個人情報の保護)

第9条 委員会は、苦情の申立者等に関する個人情報が記載された書類等を適切な方法により保管し、この情報が他に漏れないようにしなければならない。

2 委員会は、苦情の申立者等の許可なく、当該苦情申立ての関係者以外に、その書類若しくは、その写しを閲覧又は提供してはならない。

(情報開示について)

第10条 委員会に対して開示請求があった場合は、札幌市との覚書及び札幌市情報公開条例（平成11年札幌市条例第41号）のほか、本会の情報公開の規定に基づき処理するものとする。

(委員の報酬)

第11条 委員会を構成する委員の報酬等については、別に定める。

(委 任)

第12条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な事項は会長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成20年10月1日から施行する。

この要綱施行時の委員の任期は、第6条の規定にかかわらず、平成22年3月31日までとする。

この要綱は、平成25年4月1日から施行する。

# 社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会 高齢者・障がい者生活あんしん支援センター運営要綱

## 第1章 総則

### (趣旨)

第1条 この要綱は、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が設置する高齢者・障がい者生活あんしん支援センター（以下「センター」という。）で実施する事業のうち、日常生活自立支援事業、成年後見事業及び福祉サービス苦情相談事業について、その適正な運営を図るために必要な事項を定める。

### ～ 省 略 ～

## 第4章 福祉サービス苦情相談事業

### (事業の内容)

第19条 福祉サービス苦情相談事業は、福祉サービス等についての相談や苦情を受け、相談者や苦情申立人に対し必要な案内、説明及び助言を行うとともに、福祉サービス調整委員会（以下「委員会」という。）により、中立、公平の立場で誠実に審議し、必要に応じて関係機関等に対し助言、提言等を行う。

### (苦情相談の受付)

第20条 福祉サービス利用者等からの苦情相談は、文書、電話及びファクシミリ等により受け付けるものとする。

- 2 苦情を受け付けたときは、必要に応じて事業者等と調整を行い解決を図るとともに、委員会へ報告するものとする。
- 3 苦情相談者から、委員会への申立の希望があったとき、又は委員会の助言、提言を求めることが必要と認められるときは委員会で審議するものとする。

### (申立ての範囲)

第21条 この要綱により、苦情の申立てができる事実は、社会福祉法第2条において提供される福祉サービス、介護保険法に基づいて提供されるサービス、札幌市が行う福祉サービス（福祉サービスの決定に関する札幌市の処分含む。）及びこれらに付帯する福祉サービスに関する苦情とする。ただし、次の各号に掲げるものを除く。

- (1) 現に裁判所において係争中の事項及び既に裁判所において判決のあった事項
- (2) 現に行政不服審査法等の規定による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事項
- (3) 現に社会福祉法等法律の規定により苦情の申立てを行っている事項及び既に苦情の申立てに対する処理が終了している事項
- (4) 札幌市オンブズマン条例の規定により苦情の申立てを行い、既にその処理が終了している事項

- (5) この要綱により既に処理が終了している事項
  - (6) 苦情の申立てに虚偽があり、又は正当な理由がないと判明したもの
- 2 苦情の申立ては、当該苦情の事実があった日の翌日から起算して1年以内のものとする。ただし、委員会が認めるときはこの限りではない。

(申立ての資格)

第22条 この要綱により申立てができる者（以下「申立者」という。）は次の各号の一に該当する者とする。

- (1) 前条に定めるサービスを受け、取り消され、又は適用を拒まれた者（以下「本人」という。）
- (2) 本人の配偶者、3親等以内の親族又は同居人
- (3) 本人の成年後見人又は本人を担当する民生委員・児童委員、介護支援専門員
- (4) その他委員会が認められた者

(申立ての方法)

第23条 申立者は、書面により、苦情の申立てを行うこととする。ただし、書面によることができない場合は、口頭により申し立てることができるものとする。

(事前調査)

第24条 申立ての内容により、事業者等に対して調査が必要な場合については、事情調査を行うとともに、関係人または関係機関に対し、調査の協力を求めるものとする。

- 2 事情調査を行うにあたっては、あらかじめ事業者等に対して事情調査についての通知を行うものとする。
- 3 事情調査に基づく調査結果については、委員会に報告し、審議を求めることとする。

(苦情処理)

第25条 委員会は、苦情の申立てがあった場合、事情調査等の結果について速やかに審議を行い、申立者及び事業者等に対する助言・提言等の要否及びその内容を検討し、必要に応じてあっせん等を行い、又は提言等を事業者に通知する。

- 2 前項の提言等を受けた事業者に対しては、今後講じる処置などについて、通知受付後、10日以内に委員会に報告を求めるものとする。
- 3 委員会は、委員会の処理結果を苦情受付後、原則として30日以内に申立者に通知するものとする。
- 4 委員会は、事情調査の結果、申立者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、当該監督機関等に対し、速やかに通知するものとする。

(提言等の尊重)

第26条 前条第1項による提言等を受けた事業者に対しては、その提言等を尊重するよう求めるものとする。

(運営適正化委員会との関係)

第27条 委員会に付議された事案で、前条に規定する提言等の尊重が認められないなど、委員会が必要と認めたものは、北海道福祉サービス運営適正化委員会、札幌市オンブズマン等と連携して処理するものとする。

(運営状況の公表)

- 第28条 委員会は、毎年1回、広報誌等により苦情申立件数及び概要、苦情申立ての処理状況を公表するものとする。
- 2 運営状況の公表にあたっては、札幌市が提供する福祉サービス等に係る相談・苦情の取扱に関する覚書及び札幌市個人情報保護条例（平成7年札幌市条例第35号）のほか、本会の個人情報保護の規定により、個人情報の保護に最大限の配慮をしなければならない。

第5章 雑 則

(個人情報の保護)

- 第29条 この要綱に定める事業を実施するにあたり、相談者及び利用者に関する個人情報が記載された書類等を適切な方法により保管し、この情報が他に漏れないようにしなければならない。
- 2 本事業に関係する以外の者に対し、前項の書類若しくはその写しを閲覧又は提供してはならない。

(安全対策の確保)

- 第30条 本会は、事業の事務処理において、損害賠償保険への加入、財産の保管等の安全対策を講じなければならない。

(委 任)

- 第31条 この要綱の施行に関し必要な事項は、会長が別に定める。

省 略

附 則

- 1 この要綱は、平成20年10月1日から施行する。
- 1 この要綱は、平成21年4月1日から施行する。
- 1 この要綱は、平成25年4月1日から施行する。
- 1 この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

## 令和2年度 福祉サービス苦情相談報告書

社会福祉法人札幌市社会福祉協議会地域福祉部自立支援課相談係  
(高齢者・障がい者生活あんしん支援センター)

〒060-0042 札幌市中央区大通西19丁目1-1

札幌市社会福祉総合センター3階

TEL 011-632-7355 FAX 011-613-5486

ホームページ <http://www.sapporo-shakyo.or.jp/>

