

令和3年度

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

事業報告書

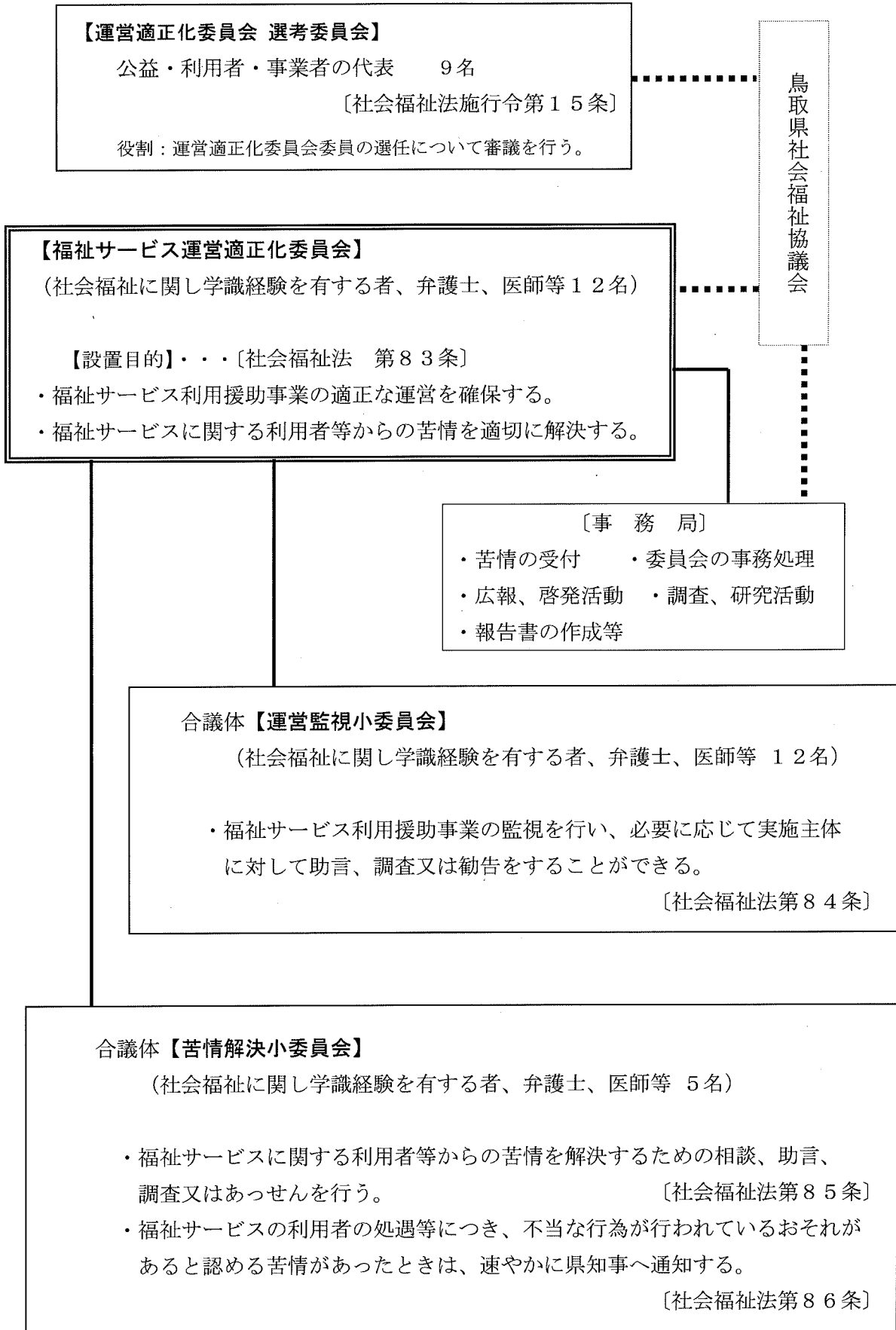
令和4年4月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

## 目 次

1	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	1
2	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況	3
(1)	委員会の開催	3
(2)	研修会の開催	6
(3)	広報・啓発活動	7
(4)	調査研究活動	7
(5)	苦情関係機関の会議・研修会への参加	7
(6)	巡回活動	7
3	受理した苦情案件の概要（問い合わせ、相談等含む）	8
(1)	年度別受付件数等	8
(2)	令和3年度苦情・相談件数の内訳	10
4	主な苦情・相談の内容と対応状況	12
< 参考資料 >		
	・社会福祉法（抜粋）	24
	・福祉サービス運営適正化委員会規程	26
	・福祉サービス運営適正化委員会 選考委員会規程	29
	・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	30
	・苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」	36

1 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等



【選考委員会委員】

委員長 山田 修平 副委員長 田中 俊幸 (任期：令和2年8月7日～令和4年8月6日)

区分	氏名	所属・役職
公益の代表	山田 修平	学校法人藤田学院理事長
公益の代表	田中 俊幸	鳥取県民生児童委員協議会会長
公益の代表	中西 眞治	鳥取県福祉保健部長
利用者の代表	山根 裕	鳥取県身体障害者福祉協会会長
利用者の代表	岡 森 裕	鳥取県老人クラブ連合会会長
利用者の代表	市谷 貴志子	鳥取県精神障害者家族会連合会理事
事業者の代表	田中 佳代子	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	村尾 和広	鳥取県老人福祉施設協議会会長
事業者の代表	大橋 和久	鳥取県子ども家庭育み協会会長

(令和4年3月31日現在)

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任期：令和2年9月1日～令和4年8月31日)

区分	氏名	所属・役職	運営適正化委員会	運営監視小委員会	苦情解決小委員会	
社会福祉に関する学識経験者	公益の代表	松田 吉正	鳥取県民生児童委員協議会副会長	委員	委員	委員
		垣屋 稲二良	鳥取県社会福祉士会	副委員長	委員長	副委員長
		丸山 眞治	鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局長 兼福祉保健課長	委員	委員	
	利用者の代表	大谷 喜博	鳥取県手をつなぐ育成会会長	委員	委員	
		藤谷 花津代	認知症の人と家族の会 鳥取県支部	委員	委員	
	提供者の代表	杉岡 淳一	鳥取県社会就労センター協議会会長	委員	委員	
		石川 裕子	鳥取県老人福祉施設協議会副会長	委員	委員	
	法律に関する学識経験者	森永 有紀	鳥取県弁護士会	委員	委員	委員
美田 眞一		鳥取県司法書士会	委員長	副委員長	委員長	
古川 嘉彦		中国税理士会 鳥取支部連合会	委員	委員		
医療に関する学識経験者	鱸 俊朗	鳥取県医師会	委員	委員	委員	
	三島 絵理	鳥取県精神保健福祉士会	委員	委員		

(令和4年3月31日現在)

## 2 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況

### (1) 委員会の開催

#### ア 選考委員会

令和3年8月4日 運営適正化委員会委員の補充選任に係る審議（書面）

#### イ 運営適正化委員会

##### ◆ 開催日及び協議事項

回数	開催日	協議事項
第1回	4月21日 出席委員数 9名	(1) 令和2年度事業報告について (2) 令和3年度事業計画について

#### ウ 運営監視小委員会

##### ◆ 開催日及び審議事項

回数	開催日	審議事項
第1回	4月21日 出席9名	(1) 令和2年度 日常生活自立支援事業の事業報告について (2) 令和3年度 日常生活自立支援事業の事業計画について (3) 契約締結審査会審査状況（令和3年1月～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（令和3年2月末） (5) 日常生活自立支援事業実施状況について (6) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告について
第2回	6月9日 出席10名	(1) 契約締結審査会審査状況（3月～4月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（4月末） (3) 日常生活自立支援事業 実施状況について (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告について (5) 不祥事の発生に係るお知らせと注意喚起のお願い
第3回	8月11日 出席10名	(1) 契約締結審査会審査状況（5～6月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（6月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告について (5) 令和3年度 現地調査候補社協案について
第4回	10月13日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告について (5) 市町村社協訪問実施記録について (6) 令和3年度 現地調査日程案について
第5回	12月8日 出席8名	(1) 契約締結審査会審査状況（9～10月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（10月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告について (5) 現地調査結果まとめについて
第6回	令和4年 2月9日 出席7名	(1) 契約締結審査会審査状況（11～12月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（12月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告について (5) 現地調査結果報告と今後の対応について

◆ 受託社会福祉協議会現地調査の状況

実施日	調査対象社会福祉協議会	出席委員
令和3年10月25日	倉吉市・三朝町社協	松田、大谷、石川、三島
令和3年11月19日	日野町・日南町・江府町社協	垣屋、杉岡、森永、古川
令和3年11月30日	鳥取市・智頭町社協	美田、藤谷、鱸

◆ 現地調査の結果（委員助言内容）

1 資産状況の把握について

- 社協が預かる預貯金が50万円以上になり、定期預金を作って移すことは良い取組であるが、出金した通帳の写しだけでなく、入金された時に定期の通帳の写しをとらせてもらって綴るのが望ましい。

<好評価事例>

- 通帳の預かりはないが、本人から了解を得て通帳のコピーをさせてもらえているので、資産状況がわかりやすい。

2 内部検査について

- 内部監査の実施は、年2回と1回の年があるので、半年に1回程度となるように努力していただきたい。

<好評価事例>

- 内部監査は基本的に3名体制で、帳簿を持って読み合わせ的に徹底して実施している。

3 預かり物件の管理について

- ① 通帳の鍵の管理は、印鑑とは別のところに管理されていた点は良いが、オープンで人目に付きすぎると思われるので、置き場所について検討していただきたい。
- ② 通帳と印鑑の鍵の管理については同一の職員ではなく分散が望ましいので、社協の体制とも関わるが、検討していただきたい。

4 記録について

【活動確認書・ケース記録】

- ① 訂正に不適切なものが多く、訂正線の引き方（縦線か横線か訂正印を押すか）や押印間違いの際の訂正方法など、決まったルールで対応していただきたい。
- ② 複写様式で、別の書類に重なって写っているものがあり、他人の情報が写っていれば大変なことであり、注意していただきたい。また、複写された用紙の記載をボールペンで訂正されているものがあるが好ましくない。（ボールペンで訂正するのなら、正本と同一の修正ということを明らかにできることが必要である。）
- ③ 活動確認書の状況欄には記載されて、ケース記録には記載されていないものがあるが、ケース記録にも記載していただきたい。また、ケース記録には、支援員の名前だけでなく、専門員の名前についても記載して（現在は専門員と記載）、記録として残していただきたい。（ケース記録の

書き方は県社協では定めておらず、市町村社協がそれぞれ定めている。）

- ④ 活動確認書にケース記録参照と書かれているが、参照することが書かれた書類がないため、きちんとケース記録を作成するようにしていただきたい。ケース記録には、体調管理のこととか、変わったことがあれば書くようにし、領収証や受診予約票等が付いていたが、関係ないものとは分けて綴っていただきたい。

#### 【その他】

- ① 資産状況の金額や活動確認書、ケース記録の日にちが違っているものがあつたので、注意していただきたい。
- ② 過去の返却してない書類や別のものが写り込んでいる複写、日付記載のない領収証があつたので、引き続き注意をしていただきたい。
- ③ 支援計画書の様式が県社協指定の新しい様式とは違うものを使用されていたので、県社協指定の様式を使用するようにしていただきたい。
- ④ 更新台帳が古いままとなっており、年に1回新しい書類にしていただきたい。
- ⑤ 更新された更新台帳がないものがあつた。

#### <好評価事例>

- 書類の訂正や押印は、決まったやり方で適正に処理されており、内部監査も以前の半年ごとから今年度はさらに短い間隔で実施されている。

#### 5 綴り方について

- ファイル管理について、通帳の写しが別の場所にあつたり、保管物件授受簿の中に個人ファイルの綴り方の参考書類があるなど、違う場所に綴られている書類がいくつかあつたので、綴るべき場所に綴るようにしていただきたい。

#### <好評価事例>

- ① ファイリングは、今年度のものは上に、過去のものは下に年度別で綺麗に仕分けされて綴られ、どの書類がどこにあるかもきちんとわかり、見やすく良かった。
- ② ファイルの一番上に、関係者の連絡先や地図等すぐ必要なものが綴じてあり、誰が見てもすぐ連絡でき、非常に良い取組である。ケース記録の記載も、丁寧に経過がわかりやすい。
- ③ 資産状況資料を冒頭に綴ることの徹底など前回調査結果へきちんと対応されており、管理しやすいファイリングが行われ、見やすくわかりやすい方法による書類整理が行われている。
- ④ 記録の綴り方はすごくわかりやすく、一番新しいものが上になっていて非常に見やすく、ラベルの入れ方もわかりやすくなり、前回調査結果へきちんと対応されている。
- ⑤ 記録の綴り方はすごくわかりやすく、一番新しいものが上になっていて非常に見やすく、資産報告は活動記録とリンクしてわかりやすく、丁寧に書かれている。

#### 6 その他

- 新任担当者に業務をしっかりと引き継げるようにするため、より具体的で分かりやすいマニュアルの整備や引継書の作成が望まれる。（コロナ禍で、他の事業所との会議による事例検討や情報共有など新任担当者を育成していく機会が少なくなっているという現状がある。）

<好評価事例>

- ① 自立支援のため、適時、利用者の課題や問題を評価し、それに合った生活全般の支援を考え、利用者に寄り添い支援されている。
- ② 家族関係も把握できており、家計支援事業も社協が行われているため、家族関係や世帯の家計も考えた支援ができ、大変良い姿であり、今後も継続していただきたい。

エ 苦情解決小委員会

◆ 開催日及び審議事項

回数	開催日	出席委員数	審議事項
第1回	4月21日	委員5名	苦情の受付・解決状況について審議  (その他) ・第2回 苦情解決事業研修会案・苦情受付担当者研修会開催計画 ・第3回 苦情受付担当者研修会実施案 ・第4回 苦情解決事業研修会実施案 ・第5回 苦情解決広報新聞広告 ・第6回 苦情相談電話への録音機能付加
第2回	6月9日	委員5名	
第3回	8月11日	委員4名	
第4回	10月13日	委員5名	
第5回	12月9日	委員4名	
第6回	令和4年2月9日	委員5名	

(2) 研修会の開催

◆ 令和3年度『苦情受付担当者研修会』

地区	日程・講師	受講者
東部	テーマ「福祉サービスの苦情解決とは？」 日時：令和3年11月17日（水） 場所：県立福祉人材研修センターホール 講師：鳥取県総務部人権局人権・同和对策課 人権相談員 上村 宣行 氏	55名 (申込 68)
中部	テーマ「福祉サービスにおける苦情対応を考える」 日時：令和3年11月10日（水） 場所：倉吉体育文化会館中研修室 講師：鳥取県中部総合事務所県民福祉局 人権相談員 澤田 真美 氏	51名 (申込 52)
西部	テーマ「苦情対応の基本的な考え方」 日時：令和3年10月20日（水） 場所：米子市文化ホールイベントホール 講師：鳥取県西部総合事務所県民福祉局 人権相談員 中川 正純 氏	52名 (申込 59)

(注) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ホール等なるべく広い会場で開催



◆ 令和3年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

- |       |  |
|-------|--|
| ○日    | 時：令和4年3月4日(金)  |
| ○会    | 場：倉吉未来中心小ホール<br>開催方法は、会場参加及びオンデマンド（録画配信）                         |
| ○演    | 題：「弁護士から見た 福祉・介護と権利擁護<br>～苦情・ハラスメント・損害賠償～」                       |
| ○講    | 師：つくし野法律事務所 弁護士 寺垣 琢生 氏  |
| ○行政説明 | ：「福祉サービス評価事業について」<br>説明者：鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局<br>福祉監査指導課 課長補佐 海浪 啓 氏 |
| ○参加者数 | ：490名（オンデマンドは申込者数）<br>会場参加 20名<br>オンデマンド参加申込者 470名               |

(3) 広報・啓発活動

- 県社協広報誌「志あわせへ」への掲載  
7月1日発行：令和2年度苦情受付状況について  
10月1日発行：福祉サービスの苦情解決制度について
- 新聞広告（掲載1回 日本海新聞 令和4年3月5日）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決概要・苦情受付状況、リーフレット、ポスター）
- ホームページの更新（研修会開催案内、令和2年度事業報告書掲載）
- 苦情解決ポスター、リーフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）

(4) 調査研究活動

- 苦情受付区分別等集計業務
- 運営適正化委員会に関する定期調査報告（全国社会福祉協議会へ提出）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 令和3年度 都道府県運営適正化委員会事業研究協議会 1名  
[視聴参加期日] 動画配信 令和3年6月28日(月)～7月13日(火)  
意見交換会 令和3年7月13日(火)
- 運営適正化委員会事業相談員研修会 ※ WEB開催（動画配信） 1名  
[視聴参加期日] 令和3年10月28日(木)～11月11日(木)
- 令和3年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議 ※ WEB開催（Zoom）  
[期日] 令和3年11月24日(水)  
[参加者] 1名

(6) 巡回活動

- 事業所を直接訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など実施。 12事業所

### 3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

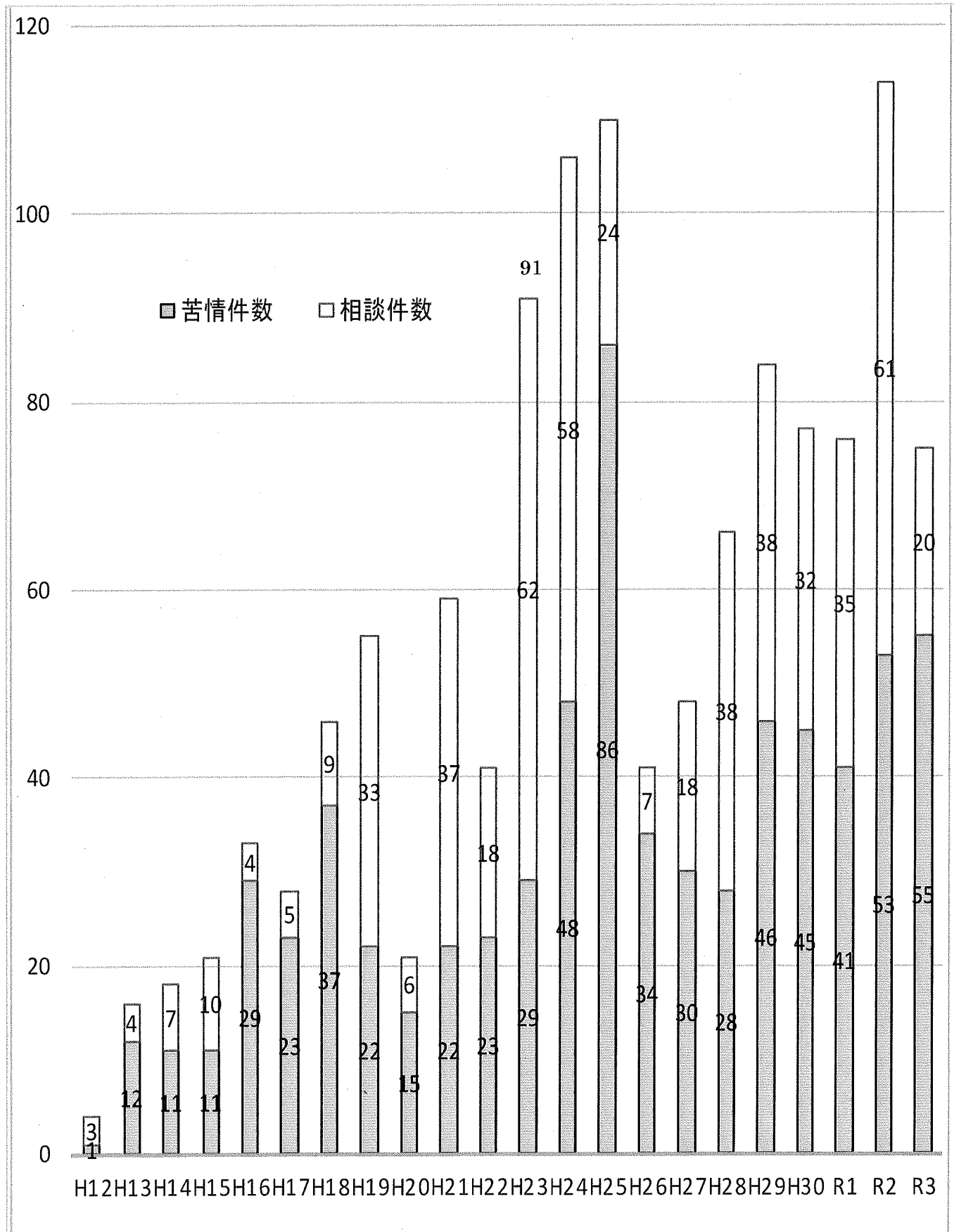
#### （1）年度別受付件数等

（件）

年 度	来 所 等	書面・電話・メール	計
平成12年度	0 (0)	4 (1)	4 (1)
平成13年度	2 (2)	14 (10)	16 (12)
平成14年度	5 (2)	13 (9)	18 (11)
平成15年度	2 (2)	19 (9)	21 (11)
平成16年度	7 (7)	26 (22)	33 (29)
平成17年度	3 (2)	25 (21)	28 (23)
平成18年度	6 (6)	40 (31)	46 (37)
平成19年度	10 (5)	45 (17)	55 (22)
平成20年度	3 (2)	18 (13)	21 (15)
平成21年度	3 (2)	56 (20)	59 (22)
平成22年度	3 (3)	38 (20)	41 (23)
平成23年度	6 (3)	85 (26)	91 (29)
平成24年度	7 (5)	99 (43)	106 (48)
平成25年度	7 (5)	103 (81)	110 (86)
平成26年度	12 (10)	29 (24)	41 (34)
平成27年度	4 (4)	44 (26)	48 (30)
平成28年度	4 (4)	62 (24)	66 (28)
平成29年度	5 (4)	79 (42)	84 (46)
平成30年度	2 (2)	75 (43)	77 (45)
令和元年度	2 (2)	74 (39)	76 (41)
令和2年度	4 (4)	110 (49)	114 (53)
令和3年度	11 (6)	64 (49)	75 (55)
合 計	108 (82)	1122 (619)	1230 (701)

※（ ）内は苦情件数を再掲

【 受付件数の年次推移 】



(2) 令和3年度苦情・相談件数の内訳

(ア) 申出人の利用施設等の種別

施設等	3年度件数	2年度件数
高齢者	11(10)	7(7)
障がい者	46(36)	100(40)
児童	2(2)	3(3)
その他	16(7)	4(3)
計	75(55)	114(53)

※ 以下( )内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	3年度件数	2年度件数
利用者	49(37)	101(42)
家族	16(16)	11(11)
代理人	1(1)	1(0)
職員	7(0)	1(0)
隣人・友人	1(1)	0(0)
その他	1(0)	0(0)
計	75(55)	114(53)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	3年度	2年度
1 サービスの内容(職員の接遇)	17	6
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	16	22
3 説明・情報提供	0	7
4 利用料	2	6
5 被害・損害	4	2
6 権利侵害	11	10
7 その他	5	0
計	55	53

(エ) 苦情解決結果

解決方法	3年度	2年度
1 相談助言	7	12
2 紹介伝達	10	5
3 あっせん	0	0
4 通知	0	0
5 事業所対応依頼	32	27
6 その他	0	0
7 継続中	6	9
8 意見・要望	0	0
計	55	53

【 受付内容詳細件数（重複）】

申出分類	事業区分 受付内容		事業区分				計
			高齢者	障がい者	児 童	その他	
サービスの利用等に関する事 こと	職員の接遇	関わり方・対応	1	11	1	7	20
		言葉使い	1	7	1	4	13
		説明不十分	2	3			5
		その他		2			2
	サービスの質や量	食事	1	1			2
		環境		1			1
		サービス不十分	3	3		1	7
		退去・サービス停止	1	7	1		9
		金銭管理		1			1
		その他	1	3			4
	説明・情報提供	虚偽記載		1			1
		相談不十分					0
		契約拒否					0
		説明不十分		2		1	3
		その他					0
利用料等に関する事 こと	利用料	利用料関係	1	3			4
		負担金関係					0
		その他の費用					0
		説明不十分		1			1
		その他					0
安全等に関する事 こと	被害・損害	介護・支援事故	2				2
		物損					0
		暴力					0
		その他		1			1
	権利侵害	虐待	1	2			3
		暴力					0
		身体拘束					0
		暴言		3			3
		プライバシーの侵害		8			8
		その他		3			3
その他	その他	制度に関する事 こと		1		2	3
		その他	3	10		6	19
合 計			17	74	3	21	115

#### 4 主な苦情・相談の内容と対応状況

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	工賃が適正かどうか、施設の決算書の公開を求めたい。 陰で職員に自分の陰口を言われている。 送迎車の希望する席に乗せてもらえない。	工賃については、施設では公開しているはずだし、決算書が必要なら施設に求めてはどうかと助言した。 また、悪口については施設の別の職員に相談してはどうか、送迎車の席については、順番に助手席に乗せてもらうよう運転手に依頼してはどうかと助言した。
2	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	施設から派遣されていた工賃の高い作業所で出入り禁止とされたが、自分の責任とは思えない。家にもやることがないが、安い工賃で続けるべきかどうか迷っている。	施設に対し状況を確認してもよいか確認したところ、施設には言ってほしくないとのことであった。 申出人へは、「納得できないのであれば、理由を施設に確認してはどうか。」「自宅で特にすることがなく少しでもお金が必要ということであれば、無理のない範囲で引き続き働くことも検討されてはどうか。」と助言をするとともに、施設へ状況を確認してほしい等何か必要なことがあれば、また相談していただくよう話をし、了解された。
3	電話 訪問介護事業所 家族	母親が同行援護サービスを受けていたが、施設が指定する日時しか利用させてもらえない。施設に対し、苦情があったことを申し入れてほしい。	施設に苦情を伝えたと、不規則の同行援護サービスを受けられていて、時間を指定し同行してほしいと依頼してこられるが、小さな事業所で、予定が入っているときには、「〇〇時は無理なので〇〇時なら可能ですよ」というように言っている。最近では、「希望に沿ってくれないと困る」と言われてこられるようになり、ケアマネージャーにも入ってもらい説明したが、理解してもらえず、利用をやめられることとなったとのこと。 施設に対しては、家族が状況を十分に理解されていない上での苦情だったかもしれないが、利用者や家族へは、よく説明し理解していただいてサービスを提供していただくよう依頼した。
4	メール 就労継続支援 B型事業所 利用者	作業所でいじめ・セクハラの被害を受けたが、病院で妄想とされ、市や警察にも相談したが対応してくれないので、被害情報を拡散して問題としたい。	これまで対応してきた市に状況を確認し、警察も含めた関係者が集まり対応について検討していることを確認した。市へは最近連絡は入っていないとのことであったが、今後何かあれば連携して対応することを依頼した。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
5	電話 日常生活自立支援事業 利用者	元担当の支援員さんが職場に来られての言葉遣いや事業所で作っているパンへの感想などでしんどくなり、来てほしくない。	元支援員は、申出人のことを心配してパンを買いに来られているので、深刻に考えないよう助言した。 担当する専門員に、苦情内容の状況を確認したところ、「元支援員は最近は事業所へ行っていないと思っている」とのことであったが、今回の苦情内容を踏まえた配慮を依頼した。
6	来所 一般事業所 (障がい者雇用) 利用者	勤務先の職員から、評価後の面談で暴言を受け、納得できないので指導してほしい。	苦情相談のあった事業所は福祉サービス事業所ではなかったが、該当事業所の職員面談の苦情相談の担当部署に確認の上、申出人に相談先を紹介した。
7	来所 就労継続支援 B型事業所 利用者	勤務する部屋を人と話せない狭い部屋に変えられ、軟禁状態で心身の被害を受けた。市へ相談に行き、市は2回施設の調査へ行ったが、虐待認定してくれない。また、利用契約の内容と実際が異なるところがあり、工賃の内訳についても疑問点がある。	申出人に了解を得た上で、契約内容や状況の確認のため施設を訪問して聴き取りした。申出人へは、虐待認定の所管は市となることと、疑問に思われていた利用契約等の内容や賃金の内訳について、施設から確認できた内容を回答した。
8	電話 保健センター 利用者	保健センターで付けられた後見人に脅されているので、解雇したい。	保健センターに状況を確認し、後見人の解任については家庭裁判所に申し立てが必要なことを申出人へ伝え、了解された。
9	来所 有料老人ホーム 家族	介護中に母親が足を引っ張られ肉離れで歩けなくなった。おびえた表情もしており、虐待ではないかと思う。施設に言ったが認めてもらえない。	虐待の相談先として、市の包括支援センターを紹介した。(市として検討した結果、虐待ではないとの判断となった。)
10	電話 就労継続支援 B型事業所 家族	就労継続支援B型事業所で働いていた息子が、てんかんの症状が出て大きな声を出すなどして受け入れ拒否され、「症状が出なくなると受け入れられない。他の施設を探さないと受け入れられない。」と言われていたが、発作が全くなくなることはないと思うし、受け入れ拒否はできるのか。	施設に状況を確認したところ、発作がゼロにならないと受け入れないというような受け入れ拒否はしておらず、既に一定回数受け入れているとのこと。 「他の施設を探すように伝えたのは、相談員等関係者の打合せで他の施設も体験し利用検討できるようにとの助言があったのを伝えたもので、探さないと受け入れないという趣旨でない」という施設の認識を申出人へ伝え、本人の状況を見ながら相談員や施設と受入回数等よく相談していかれることを助言した。
11	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	利用している就労継続支援B型事業所の職員から悪口や差別的発言があり、改善してほしい。	施設に苦情内容を伝えたところ、施設としても職員の言動で気になる点があるので、職員を指導させていただくとのことであった。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
12	電話 障害者支援施設 家族	家族が入所している施設の施設長から暴言を受け、退所をちらつかせるので、市に指導の相談をしたが、市が確認したところ施設長は言っていないとのこと、怒りがおさまらない。	施設に聴き取りして、施設長の発言の趣旨を申出人に伝え、施設長や職員とよく話をしていただき、その上で問題があれば指導権限のある市に相談されるよう助言した。 施設長には、申出人と話をされる際には施設の意図が十分に伝わるよう配慮を依頼した。
13	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	病気で作業所をほぼ1か月間休んでおり、社長から長く休むとやめてもらえないと言われたが、出られるか不安。	運営適正化委員会の役割を説明するとともに、相談員に相談されたかどうか確認したところ、地域生活支援センターの担当相談員に最初に相談した方がよかったと納得された。
14	電話 グループホーム 家族	施設に入居していた妹が病気で手遅れとなったのは施設の責任であり、施設から見舞金を出してほしい。市にも相談している。	市に確認したところ、「申出人の主張について施設に確認したが、健康診断や日々の健康管理をしており問題ないという結論だった。」とのことであり、現時点でこれ以上の対応は困難と判断した。
15	電話 児童養護施設・ 児童相談所 家族	児童相談所から入所措置させられた児童養護施設で子供が骨折した。最初の説明が変わり納得できないが、児童相談所は調査してくれない。	委員会の機能について説明を求められ説明したところ、行政だと思っていたが、施設の指導や監査の権限がなければ結構ですとのことであった。
16	電話 デイサービス 家族	自分は介護福祉士の資格を持っているが、夫のデイサービスにおけるベッドと車椅子の移乗のやり方に納得できない。また、ひじ掛けやフットレストがはずれない低床式の車椅子では預かれないと言われたため、デイサービスをやめた。	施設に状況を確認したところ、施設としては申出人が希望される移乗方法を安全にやるのは難しいが、できる限り支援したいという意向であり、申出人に施設から話をして話し合いをした結果、サービス利用を継続することとなった。
17	電話 就労支援B型 事業所 利用者	事業所で職員に帰りたと言ったら、事業所の利用者から「早く帰れ」「暴力をふるってみろ」等の暴言を受けた。	事業所の職員へ相談するよう助言したが、職員は指導してくれないとのことだったため、事業所に状況を確認した。事業所としては、苦情内容のような事実はなく、職員へ言ってもらえば当然事実を確認し必要な指導をするのだが申出人は言われぬとのことであった。多くの機関が支援に関わっている利用者であり、事業所へは、今後とも関係機関が連携した対応を依頼した。



No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
18	電話 就労支援B型 事業所 利用者	事業所で皆勤賞はあるかと言ったら、ないということで、理事長からそんなことを言うならやめたらと言われた。職員に無駄口が多い。	職員は利用者の雰囲気をよくするため多少話をされることはあろうし、気になることや確認したいことがあれば、まずは理事長や職員によく相談されるのが良いのではないかと助言し、申出人も了解された。 苦情内容は、施設へ伝え、そのような事実はないとのことであつたが、引き続き利用者への適切な対応を依頼した。
19	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	作業所の職員が激しい罵倒や叱責をしたり、忙しいときは利用者が昼食を食べられなかったりする。また、工賃を支払ってもらえないので、施設はやめた。	施設に状況を確認したところ、利用者を罵倒するような職員はおらず、提出の締切の関係で昼も作業をする利用者はあるが、その後休憩し昼食も食べてもらっているとのこと。また、収入により利用料の上限の徴収が必要で、工賃がそれを下回り、さらにもらう必要があつたが相殺としているとのこと。相談員にも確認し、利用者には大声を出す人はいるが職員で大声を出すような人はおらず静かな施設で、工賃は利用料と相殺されているが支給されているとのことであつた。
20	来所 障害者支援施設 家族	入所していた弟が施設内で逮捕され実名で報道されたが、施設の対応に不信感がある。 利用者が障がい者という意識が施設内で希薄といったこと等を判断してもらうため、委員会から同席しての施設との話し合いの会の開催を希望する。	施設と相談員から確認した内容について申出人に伝えたが、申出人は納得されなかった。 委員会で検討した結果、施設との話し合いの会へ委員会としては同席せず、施設から第三者委員に今回の苦情案件を報告し検討した結果について、施設から申出人へ伝えてもらうこととした。
21	電話 社会福祉協議会 利用者	法律相談での利用者への配慮が足りない。また、内部の情報共有ができておらず、職員の接客態度もよくない。	社協へ苦情を伝え、社協から利用者へ説明不足だった点を連絡するとともに、職員の接遇態度等については、担当部署へ注意して改善を図るようにした。
22	書面 就労継続支援 B型事業所 代理人	施設の第三者委員が平成12年度から同じ人であり、変更をお願いしても、聞いてもらえず、変えない理由も答えてもらえない。委員会から再考するよう話をするか、あつせんをしてほしい。	第三者委員に誰を任命するかは施設の人事案件となるため、委員会から変えるように申し入れることはできないし、あつせんもできないと回答した。施設への苦情内容は法的な判断が必要ということだったので、法律の相談窓口を紹介した。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
23	電話 障害者支援施設 利用者	施設で左側通行等決めてくれないので、ぶつかる恐れがあり危険である。また、事前に食べたい食べ物の調査があるのに、油が多く嫌いなマヨネーズを使った料理が多く出る。	施設に状況を確認したところ、通行の方向を決めない危険というのは施設長としても承知しているが、利用者によっては麻痺している側の手では手すりなど使えないため、通行方向を決めるのは難しいとのことであった。また、食事は、アレルギーのある利用者以外の方には、嗜好の問題でメニューを変えるのは難しいので、事前にメニューを渡しキャンセル可としているとのことであった。 申出人へは施設からの聴き取り結果を伝え、食べたいものは、施設からの今後の調査の際にも希望を出されるよう助言した。
24	電話 ケアハウス 利用者	部屋のトイレは車いすで入れないため、ポータブルトイレを使用しているが、汚物を翌朝5時まで回収してもらえず、夏は匂いがして困る。	施設の苦情受付担当者や第三者委員への相談を勧めたが、施設から「それなら出て行け」と言われても困ると心配されていたので、匿名の相談ということで施設に状況を確認した。 施設からは、汚物処理の時間の件は承知しているが、施設のルールで緊急時はコールボタンを押してもらえば対応するものの、身の回りのことは自分でするのが基本となっていて汚物は時間を決めて回収しており、匂いは消臭剤等で対応してもらえないとのことであった。施設からの聴き取り結果を申出人へ回答するとともに、契約書等の記載を確認されるよう助言して、契約や法令的におかしいことがあれば、委員会にご相談いただければと伝えた。
25	来所 就労継続支援 B型事業所 利用者	以前利用していた施設の職員から「自分から暴力を受けていた」との発言が出ていたと人から聞いたが、自分には覚えがなく、発作が出そうなくらい悩んでいる。	事業所の苦情受付担当者か第三者委員への相談を勧めたが、相談しにくいということだったので、施設と相談員から状況を確認した。 施設の職員が申出人から暴力を受けたことはなく、そのような発言はないことを施設と相談員から確認し、申出人に回答した。申出人は人から聞いたことと異なる内容に納得できない様子だったが、暴力はなかったという施設の認識が確認できたのだから安心するよう助言した。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
26	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	事業所が閉鎖となり、私物が処分された（若しくは処分された可能性がある）が、納得いかない。市に相談したが、「個人と社長の話になる」と言われ、他人事のようなようである。	申出人からは、事業所には連絡しないでほしいと言われたので、市に状況を確認して、市が事業所へ行き私物を確認する予定であることを回答した。市へは、言葉遣いなども含め、申出人の気持ちに寄り添った対応を依頼した。
27	電話 介護サービス 利用者	ケアマネが頻繁に変わり、自分の状況を理解してもらえないし、そのたびに多くの書類を作成させられる。ケアマネが頻繁に変わる理由を施設長に聞こうと思ったが、施設長はいないのでケアマネに話をするよう職員から言われた。	施設長という名前でないかもしれないが、事業所には管理者がおり、話をするように言われたケアマネが管理者かもしれないということと、まずは事業所の苦情受付担当者に話をされるよう助言し、了解された。
28	電話 デイサービス 家族	デイサービスの担当者が来ないことがあり、施設の担当職員に言っても反省せず、管理者にも苦情を言ったが誠意がないので、監査してほしい。	運営適正化委員会の役割について説明し、委員会に施設を監査する権限はなく、監査を実施するのは市となることを伝えた。
29	電話 社会福祉協議会 利用者	市の社会福祉協議会に貸し付け対応してもらっているが、担当者が高圧的でタメ口交じりの口調が度々あり、制度のわからないことを聞くと早口でまくしたてられ、委縮して相談しづらい。	市社協の対応で不快な思いをさせたことをお詫びし、市社協へ苦情を伝えた。市社協では、担当する職員全体へ対応や態度について改めて注意喚起することとなった。
30	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	職員に個人情報と言いつらされたり、自分がいやがることを言うてくる利用者があり困っているが、事業所へ言っても改善がない。	事業所に状況を確認したところ、事業所では、申出人から苦情のあった利用者へは指導したが、個人情報を言いつらされている具体的内容がよくわからないので、申出人から状況を聞いて対応したいとのこと。申出人に事業所の対応状況について回答し、「事業所から苦情内容について聞かれると思うのできちんと説明されるように」と伝え、了解された。
31	電話 障害者支援施設 利用者	東京に行ったら、新型コロナのPCR検査を受けるまでは、2週間経っても施設に来るなど言われたが、検査費が高額で受けるのは難しい。	施設に状況を確認したところ、2週間経ってもPCR検査が必要というのが施設の方針であったが、施設から本部と相談し、一定期間経てば検査しなくても利用は可能という方針となり、申出人へ回答した。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
32	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	新しいサビ管が精神保健福祉士の資格を持っていないので不安である。また、事業所の職員が自分の職場に仕事の粗探しに来て、いやがらせをする。	サビ管には、精神保健福祉士の資格が必須ではないことを説明した。また、事業所の職員は、申出人が新たな環境でしっかり仕事ができているか心配して現場の事業所に来られているだけであり、いやがらせに来られているわけではないはずなので、過剰に意識しないよう助言した。
33	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	以前働いていた事業所で、手をさわられたり胸にひじを当てられたりセクハラを受け、事業所に相談したが、病気のせいにされ、やめざるを得なくなった。新しい仕事を探しているが、そのことがトラウマになって、うまくいかない。	事業所に状況を確認した。事業所では、苦情対象職員に聴き取り調査したものの職員は「していない」と言い証拠がないため、全部屋にカメラを付けて再発防止を図り、申出人には仕事を続けてもらおうつもりだったが「やめる」と言われたので無理に働けとは言えなかったとのことであった。聴き取り結果を申出人に回答し、新しい仕事を前向きに考えられるよう助言した。
34	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	職場の職員から、私の住所や病歴、履歴書情報などの個人情報を言いふらされて、プライバシーの侵害を受けている。	事業所へ苦情内容を伝えたと、「個人情報」を漏らしてはいけないことはよく承知しており、利用者へ話すことはない。見学者を申出人の勤務する事業所へ連れて行った時に、申出人のことを話していたと思われたかもしれない。」とのことであった。申出人へ回答したところ、事業所の回答に納得はされないものの、きちんと伝えていただきありがたいとのことであった。
35	電話 居宅介護支援 事業所 利用者	現在働いている就労継続支援B型事業所とは別の事業所へ行きたいのに、支援員は他の事業所見学へ同行してくれないし、市に電話しても支援員に相談するように言われる。	支援員に状況を確認したところ、今月は他の業務で手いっぱいのため日程がとれないので翌月になったら日程を調整して他の事業所の見学に行こうと申出人と話しているとのことであった。申出人には、支援員からの聴き取り結果を回答するとともに、委員会からも事業所見学への同行について支援員によりしくお願いした旨を伝え、了解された。
36	電話 居宅介護支援 事業所 利用者	支援員とのノートでの交換内容を上司に見られ、秘密を洩らされた。支援員を変えてほしいが、市は対応してくれない。	利用者の情報を共有して支援するために支援員の上司が情報を見ることはやむを得ないことを説明し、どうしても見てほしくない情報であれば支援員に話をするよう助言した。 支援員の変更については、市に確認し、支援員のいる事業所の一覧を市で閲覧して、その中から新しい支援員を依頼することができることを申出人へ伝え、了解された。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
37	電話 婦人相談所 利用者	障がい者ということで夫からドメスティックバイオレンスを受け離婚し、その後PTSDとなり、婦人相談所に相談したが、他の機関に相談するよう言われとりあってもらえなかった。婦人相談所に対し、身体障がい者も外国人も高齢者も同じ女性としての扱いを受けるべきであるということを伝えていただきたい。	婦人相談所に申出人からの苦情と依頼のあった内容について伝え、今後の業務の参考にしてもらうように依頼した。婦人相談所では、どの事例かはわからないが、所内で情報共有して今後の参考にさせていただくとのことであった。
38	電話 母子生活支援施設 利用者	施設の駐車場で職員の車に接触したが、職員が通路に車を停めていたのも悪いと思うし、保険対応か自費か判断するため修理の概算額を教えてもらうよう依頼していたのに、勝手に修理を進められてしまい、施設の謝罪もない。市に相談し、市から施設に話をしてもらったところ、職員が通路へ車を停めることへの対応は検討するということがあったが、他にはどこに相談するのが良いのか。	委員会から施設へ話をしてほしいという相談かと確認したところ、そうではなかったので、市以外の相談先として、第三者委員への相談を勧めるとともに、県の担当部署を紹介し、了解された。
39	電話 相談支援センター 利用者	兄が相談支援センターに相談して勝手に後見人をつけられたが、後見人はお金を出してくれず、食事も食べさせてもらえない。後見人をやめさせてほしい。	相談支援センターに状況を確認した。センターが申出人に後見人をつけてもらうようにしたところ、申出人は何とすることをしてくれたと拒否状況で、なかなか連絡をとることができないが、委員会から苦情について連絡をいただいたので、相談員から申出人に連絡をとって、困りごとに対して対応するようにしたいとのことであった。
40	電話 社会福祉協議会 利用者	緊急小口資金特例貸付借入申込で、厚労省の方針と違い書類だけでは認めてもらえない。また、市社協の職員はマスクをせずに訪問して来たり態度も高圧的と感じる。	市社協に状況を確認し、市社協では厚労省の方針で手続きは行っており、必ず会わないといけないというのではなく電話でも良いが、本人の意思確認が必要とのことであることを申出人へ回答した。また、市社協職員が訪問した際にはマスクをはずしていないと言っていることを回答し、市社協に対し丁寧な対応をしていただきたいと依頼したことを伝え、了解された。
41	電話 就労継続支援B型事業所 相談支援専門員	相談対応している就労継続支援B型事業所の利用者が、事業所から「明日から来なくて良い」と言われ、関係者で検討する会議をするので、委員会から出席してほしい。	委員会の方針として、委員会から関係者の検討会議には出席することはできないと回答するとともに、第三者委員への相談を勧めた。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
42	電話 ヘルパー派遣 事業所 利用者	ヘルパーが毒を入れているかもしれない。自分はいろいろ悪いところがあるが、病院を受診しても、薬をくれるだけで良くなる。どこに相談すればよいか。	ヘルパーに関する話はあったが、相談内容は医療に関する事なので、運営適正化委員会の役割を説明し、医療の相談窓口は保健所等にあり、介護保険に関する相談窓口は国保連にあるが、診断内容や薬の処方等医療行為については相談の対象外となっていることを説明した。医療内容については医師しか分からないので、受診されている病院へ相談されるよう助言したところ、病院に相談しても何もしてくれないので、国保連に連絡すると言って電話を切られた。
43	電話 社会福祉協議会 隣人	近所のお年寄りの相談に乗って面倒を見ており、コロナ対策の貸付事業で市社協に相談に行ったところ、上から目線で威張っていて、聞いたことに満足に答えてくれない最低のサービスだった。貸付事業はどこからお金が出ているのか。社協職員とはどういう立場か。困っている人にどう接するか県下の社協職員に教育、周知してほしい。	コロナ支援策の貸付事業や社協の位置付けについて説明するとともに、いただいた意見は、市町村社協と連携して事業をする中でできるだけ活かしていきたいと回答した。
44	来所 就労継続支援 B型事業所 利用者	事業所から急に事業所を休むように言われ、目標に達したので卒業ということにさせられた。急に退所させられた理由が知りたい。また、今後、同じようなつらい思いをする利用者がないようにしてほしい。	事務局から事業所へ申出人の苦情相談を伝え、状況について聴き取りを行い、利用者の特性により理由を伝えることが判明した。申出人からは相談員を通じての回答を求められていたため、委員会から相談員へ状況を回答したが納得されず、委員長による相談員等からの事情調査を行い、申出人への契約解除理由の伝達方法等について助言した。その後、申出人と事業所、相談員、医師等を含めた関係者の会を開催され、契約解除理由について事業所から申出人へ説明し、申出人の意向を受けて相談員から市へも報告した。
45	電話 障害者支援センター 利用者	相談員と合わなくて、上から目線の発言でしんどくなり、相談支援機関を変えてもらおうとしているのに相談員が電話をしてくるので、「電話をかけてきてほしくない。迷惑だ。」と伝えてほしい。	申出人へは、相談員には伝えるので、安心して落ち着いて仕事をされるよう助言した。相談員へ苦情内容を伝えたところ、必要な書類作成のため申出人へ連絡をとろうとしていたが別の方法で作成することとなったことについて説明があり、この件で今後申出人へ連絡をとることはないとのことであった。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
46	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	事業所の朝礼で、個人的な病気の情報を言われたが、自分は情報を出すことを全く了解していない。法的に良いことなのか。保健所に相談したところ、「あなたの言うことはわかるが、事業所との言葉のやりとりはわからない」と言われた。	事業所の事情がわからないが、一般的には、朝礼で個人の病気の情報を出すことはダメだろうと伝えるとともに、第三者委員等への相談を勧め、裁判も考えられると言われたので裁判等法的な相談は法テラスがあることを紹介し、了解された。
47	電話 ヘルパー派遣 事業所 利用者	介護保険で利用しているヘルパーが個人情報を見守りに漏らしたが、いけないことではないか。事業所は、「そんなことは言っていない」と言い証拠がないのでどうにもならない。看護師の行動や病院の職員が言うことにも問題がある。	話がいろいろ飛ぶので、まずは傾聴に努めるとともに、介護保険サービスで利用されているヘルパーの苦情相談先としては国保連、病院職員の苦情相談先としては病院や行政の窓口を紹介し、了解された。
48	電話 地域包括支援 センター 家族	母親の保佐人が、ケアハウスの利用契約書と重要事項説明書の身元引受人欄に印鑑を押すよう言ってきたが、十分な説明もなく白紙委任でも良いと言い、納得できない。	保佐人を依頼した事業所へ事情を確認し、申出人が不安に思われていることについて、十分納得してもらえる説明をしていただくよう依頼した。申出人へは、事業所から直接説明があることを連絡し、不明な点はしっかり聞いて納得して手続きを進めるよう助言し、了解された。
49	電話 相談支援セン ター 家族	弟が入所している施設の施設長の暴言のことで市へ相談しているが解決に向けて進まず、施設長は会っても自分のことを無視し、市に対しては嘘をついている。	既に施設の指導権限のある市へ相談されているため、市に状況を確認して、施設と申出人が直接話し合いをする等解決に向けた取組を依頼した。市へ依頼した内容を申出人に回答するとともに、第三者委員への相談についても助言した。
50	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	私が苦情を言ったせいで皆から慕われていた職員がやめさせられたということで、職員や利用者から報復を受け、私の個人情報や相談内容を言いふらされている。	事業所へ申出人の苦情内容を伝えるとともに、周囲からの申出人への配慮を依頼して事業所も十分気をつけたいと了解された。申出人へは、事業所へ苦情を伝達したことと十分気をつけたいという回答があったことを伝えた。
51	電話 社会福祉協議 会 利用者	生活に困窮しているのに、車を乗換していることを指摘され町社協のフードバンクの利用を断られた。対応した職員は上から目線で腹立たしく、この職員を変えてほしい。	町社協へ苦情をいただいたことを伝えることで電話は終了した。その後、町社協へ苦情内容を伝えて状況を聴き取りした。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
52	電話 障がい者地域生活支援センター 利用者	病院へのヘルパーの同行支援を頼んだところ、パニック障害でJRに乗れないと言うと、タクシー代を貯めて行ってはどうかと実現不可能（病院まで長距離で高額）なことを言われて断られ、きちんと真剣に相談に乗ってもらえない。	事業者に事情を確認した結果、遠距離の車でのヘルパー同行に対応できる事業所を探したがなかったということであり、申出人へはそのことを伝え、JRでのヘルパー同行の方法でよく相談員と相談し進められるのが良いのではないかと助言した。 申出人は、一度はJRでの同行支援に納得されていたが、やはり乗れないということとなったため、近くの病院で検査して画像を送る等他の可能な方法を検討していくこととなった。
53	書面 介護老人保健施設 家族	施設で母親が死亡し、主治医や介護職員に聞きたいことがたくさんあるのに、一方的に「説明は終わり、話すことはない」と言って相手にしてもらえず、市に相談し紹介された県の県民福祉局から施設に聞いてもらったが、回答は「ご遺族への説明方法や判断は主治医によるものである」とのことで、よくわからない。県民福祉局から運営適正化委員会を紹介されたので、施設に対してどうなっているのかただしてもらえば大変助かる。	県民福祉局に状況を確認したところ、介護サービスの苦情相談は、法的には国保連が苦情相談窓口ということを知らずに運営適正化委員会を紹介されたということであった。申出人は、県が施設へ行って確認した内容について納得されず、施設としても申出人を相手にしない状況であり、委員会が社会福祉法で定められた苦情相談対象でない施設に対し対応できるような状況ではないと考えられるため、介護保険法に基づき設置されている国保連の介護サービスの苦情相談窓口を紹介した。
54	電話 認定こども園 家族	保健所の指導では濃厚接触者以外は行動制限はないと学校からのお知らせメールに書かれていたのに、小学校のコロナ陽性者の接触者（検査中）の兄弟（その時点では濃厚接触者ではない）の園児は来ないでほしかったと言われた。また、園児がコロナの陽性となった連絡をした際は、子供は大丈夫か等の配慮の発言がなかった。	園へ申出人の苦情相談を伝えて状況について聴き取りを行い、園としては市の指導内容により対応したことを確認するとともに、子供に関する発言は配慮が足りなかったとお詫びされ、申出人へ回答して、了解された。
55	電話 就労継続支援A型事業所 利用者	事業所の職員からのいじめにより、別の店に変わらざるを得なくなった。新しい店でも、いじめが続き、仕事を休んでいる。市にも相談しているが改善されないで、委員会からもよく市へ言っておいてほしい。会社からは、休むのなら診断書を出すように言われているが、私の病気を会社はわかっているはずで、診断書を出せとはどういうことか。	病気で仕事を休む時には、会社が利用者がどんな病気かを知っていても、医師から「〇〇の病気です。いつまで休む必要がある」といった診断書を出してもらおうのが通常だということをお知らせした。 また、市へは申出人の苦情に対するしっかりした対応を依頼し、申出人へ回答し、了解された。



No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
56	電話 就労継続支援 B型事業所 家族	法人の代表理事の名前で契約書を交わしたが、利用を開始するに当たって代表理事は関わっておらず不満である。名前だけの代表理事でかまわないのか。施設が適正に運営されているかどうか施設を指導してほしい。 今、施設のサービスに問題があるわけではないが、何かあってからでは遅い。	運営適正化委員会の役割や苦情相談の解決の仕組みを説明し、施設へ相談されることを助言した。また、委員会には施設の指導権限はなく、指導や監査を希望されるのであれば、市が所管となることをお伝えした。 後日再度相談があり、市では指導できないと言われたとのことだったので、全てのことに代表理事が関わらなければならないわけではなく、担当職員が関わって必要なサービスが提供されれば問題ないのではないかと話をした。
57	電話 就労継続支援 B型事業所 職員	障がい者就労継続支援B型事業所の利用者が隣接する会社の玄関でおしっこをするなど問題を起こしても、作業所は利用者の契約解除をすることはできないのか。	一般的な話として、利用者に問題がいろいろあって続けられないと判断した場合には、契約解除ができないわけではないということを伝えるとともに、契約解除できるかどうかの見解については県の福祉監査指導課に具体的事例を元に聞いていただく必要があると話をした。 また、保護者や関係者で支援会議を開き、問題行動を改善する方策を検討されることを提案し、了解された。
58	電話 有料老人ホーム 家族	父親が病院へ救急搬送され、その後亡くなったが、搬送先の病院の医師の話を聞くと、施設での介護に問題があったのではないかと思う。施設に、謝ってほしい。	施設へ申出人の苦情を伝えて聴き取りし、聴き取りした状況と「できる限りのことはさせていただいたかったが、手が回らないところがあったのは申し訳ない。」という施設の気持ちを申出人へ伝達し、了解された。
59	電話 介護老人保健 施設 利用者	介護サービスを受けているが、施設の食事にろくなものが出ず、不満がある。	介護サービスについては、鳥取県国民健康保険団体に介護保険法に基づく苦情相談の窓口が設置されていることを紹介し、了解された。
60	電話 養護老人ホーム 家族	歯科治療を希望しても受診させてもらえず、体が不自由なのに、電話まで車椅子で連れて行ってもらった後は自分で帰れと言われるなど、施設の対応に不満がある。施設を監査してもらうことはできないのか。	施設の苦情受付担当者に相談されることを勧め、施設に言いにくければ、第三者委員に相談される方法もあり、希望されれば委員会から施設に状況を確認することも伝えたとのこと、どうするか検討してみるとのことであった。 委員会には、施設を監査指導する権限はなく、権限があるのは県や市町村であることを伝え、介護保険のサービスであれば、国保連に介護保険法に基づく苦情相談窓口があることも伝えた。

## 参 考 資 料

### 社会福祉法（抜粋）

（昭和二十六年三月二十九日法律第四十五号）

#### 第一章 総則

（目的）

第1条 この法律は、社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定め、社会福祉を目的とする他の法律と相まって、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もつて社会福祉の増進に資することを目的とする。

（定義）

第2条 この法律において「社会福祉事業」とは、第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。

2 次に掲げる事業を第一種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

3 次に掲げる事業を第二種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

十二 福祉サービス利用援助事業（精神上の理由により日常生活を営むのに支障がある者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービス（前項各号及び前各号の事業において提供されるものに限る。以下この号において同じ。）の利用に関し相談に応じ、及び助言を行い、並びに福祉サービスの提供を受けるために必要な手続又は福祉サービスの利用に要する費用の支払に関する便宜を供与することその他の福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を一体的に行う事業をいう。）

～ 略 ～

#### 第八章 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当たつての配慮）

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つては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立つ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項各号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、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

(運営適正化委員会)

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、人格が高潔であつて、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つたときは、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、苦情の解決のあつ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。

(政令への委任)

第 87 条 この節に規定するもののほか、運営適正化委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

# 社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

## 福祉サービス運営適正化委員会規程

### (目的)

第1条 鳥取県における福祉サービス利用援助事業の適切な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、社会福祉法（昭和26年法律第45号）（以下、「法」という。）第83条の規定に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会（以下、「県社協」という。）に設置する福祉サービス運営適正化委員会（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

### (任務)

第2条 委員会は、法第84条、第85条及び第86条に規定するもののほか、法第2条第3項第12号に規定するものに対して助言または勧告をするものとする。

2 事業を円滑に推進するため、前項に関して社会福祉事業を経営する者並びに福祉サービス利用者等に対する適切な情報公開、情報提供並びに研修会及び広報活動を行うものとする。

### (定数)

第3条 委員会の委員の定数は12名とする。

2 委員会の委員の定数を変更しようとするときは、委員会の意見を聴かなければならない。

### (選任等)

第4条 委員会の委員は、別表に基づき福祉サービス運営適正化委員会選考委員会の同意を得て、県社協会長が選任する。

2 県社協会長は、委員がその職務の遂行に支障があると認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しないと認めるときは、これを解任することができる。

### (任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任は妨げない。

### (委員長及び副委員長)

第6条 委員会には委員長1名、副委員長1名を置き、委員の互選によってこれを定める。

ただし、別表中1のイ並びにウにより選任された委員を除く。

2 委員長は委員会を代表し、会務を総理する。

3 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

### (会議)

第7条 委員会は2月に1回以上開催するものとし、委員長が招集し、その議長となる。

2 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 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決する。

(合議体)

第8条 第2条の業務を円滑に実施するため、委員会に次の各号に掲げる合議体を設置するものとする。なお、合議体の運営に関して必要な事項は別に定める。

(1) 福祉サービス利用援助事業に関する合議体

(2) 福祉サービスの苦情解決に関する合議体

2 合議体は、委員のうちから委員長が指名するものとする。ただし、当該合議体の適切な運営に支障がないと認められる場合には、委員が複数の合議体の委員を兼ねることができる。

3 第1項の合議体を構成する委員の定数はそれぞれ3人以上とする。

4 合議体にはそれぞれ委員の互選により、長を置くものとする。ただし、別表中の1のイ並びにウにより選任された委員は長になることはできない。

5 合議体の長は委員長が兼ねることができるものとする。

6 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることはできないものとする。

7 合議体の決議は、これをもって委員会の決議とする。

(報告)

第9条 委員会は、県社協会長に対して事業の状況を報告しなければならない。

(事務局)

第10条 委員会の事務局は、県社協に置く。

2 事務局は委員会の庶務を処理する。

(その他)

第11条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、委員長が委員会に諮って別に定める。

付 則

1 この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

(別表)

## 福祉サービス運営適正化委員会委員構成表

分野		適正化委員			備考
		苦情解決 担当委員	運営監視 担当委員		
①社会福祉 に関し学識 経験を有す る者	ア 公益を代 表する者	2	3		
	イ 対象者を 支援する 代表		2		
	ウ サービス 提供者の 代表		2		
②法律に関 し学識経験 (財務、会計) を有する者		2	3		
③医療に関 し学識経験 を有する者		1	2		

注(1)

- ※ イ・ウの委員は必ず同数であること
- ※ イ・ウの委員の合計が委員総数の概ね1/3以内とすべきこと
- ※ イ・ウの委員は苦情解決委員にはなれないこと
- ※ 合議体の構成人数は3人以上とすること

# 社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

## 福祉サービス運営適正化委員会選考委員会規程

### (目的)

第1条 この規程は、福祉サービス運営適正化委員会の委員を選考するための選考委員会（以下、「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

### (任務)

第2条 委員会は、福祉サービス運営適正化委員会規程第4条に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会会長（以下、「県社協会長」という。）が選考、提案した運営適正化委員会委員候補者について審議を行う。

### (委員の構成)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる者で構成し、県社協会長が委嘱する。

- (1) 福祉サービスの利用者を代表する者 3名
- (2) 社会福祉事業を営業者を代表する者 3名
- (3) 公益を代表する者 3名

2 県社協会長は、委員を委嘱するにあたり、委員候補者の公示を行い、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の営業者、その他の関係者から意見を聴取しなければならない。

3 委員に欠員が生じ、補充選任する場合についても同様とする。

4 公示及び意見聴取に関する必要な事項は、別に定める。

### (任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし再任を妨げない。

2 委員に欠員が生じたときの補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

### (委員長)

第5条 委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、公益を代表する委員の中から選挙する。

2 委員長は委員会を代表し、会務を統括する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

### (会議)

第6条 委員会は委員長が招集し、その議長となる。

2 委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を営業者を代表する委員、及び公益を代表する委員の各2分の1以上の出席がなければ、その議事を開き、議決することができない。

3 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決するところによる。

### (その他)

第7条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、県社協会長が別に定める。

### 付 則

1 この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

### 付 則

1 この規程は平成15年5月28日から施行する。

社援第1354号  
平成12年6月7日

(一部改正)  
社援発0307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、ご配慮願います。

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くするとともに、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。

## 苦情解決事務の対象となる

### 「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」

令和2年3月  
全国社会福祉協議会

運営適正化委員会における福祉サービスの苦情解決とは、「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こと」と社会福祉法に規定されている。

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（第1種、第2種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスとし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合に、対象範囲を拡大して差し支えないことが通知されている。

「苦情の範囲」は、「処遇の内容」「利用契約の締結、履行、介助」と通知されている。「苦情の申出人の範囲」は、「福祉サービスの利用者」「福祉サービス利用者の家族」「代理人等」「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」と通知されている。

一方で、老人福祉法、障害者自立支援法以前（以下、「改正前」とする。）の身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法には、運営要綱や通知による福祉サービスもある。このことから、本会では、運営適正化委員会の苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」等について、以下の「福祉サービス」を想定し、列記することとした。

また、個別の法令（例えば、介護保険制度（市町村、国民健康保険団体連合会）、生活福祉資金貸付制度（貸付審査等運営委員会））で苦情対応が規程されている事業については、その法令が優先される。

社会福祉法に規定される社会福祉事業

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
第一種社会福祉事業	第2項 第1号	救護施設
		更生施設
		生活保護施設事業（医療保護施設）
		生活保護施設事業（授産施設）
		生活保護施設事業（宿所提供施設）
		生計困難者に対して助葬を行う事業
	第2号	乳児院
		母子生活支援施設
		児童養護施設
		障害児入所施設（福祉型障害児入所施設）
		障害児入所施設（医療型障害児入所施設）
		児童心理治療施設 児童自立支援施設
	第3号	養護老人ホーム
		特別養護老人ホーム（地域密着型）
		特別養護老人ホーム（介護福祉サービス）
		軽費老人ホーム
	第4号	障害者支援施設（施設入所支援）
		障害者支援施設（生活介護）
		障害者支援施設（自立訓練（機能訓練））
		障害者支援施設（自立訓練（生活訓練））
		障害者支援施設（就労移行支援） 障害者支援施設（就労継続支援B型）
	第6号	婦人保護施設
第7号	授産施設	
	生計困難者に対する資金融通事業	
第113条 第1項	共同募金を行う事業	
第二種社会福祉事業	第3項 第1号	生計困難者に対する金銭補助事業
		生活に関する相談に応じる事業
	第1号の2	認定生活困窮者就労訓練事業
	第2号	障害児通所支援事業（児童発達支援）
		障害児通所支援事業（医療型児童発達支援）
		障害児通所支援事業（放課後デイサービス）
障害児通所支援事業（保育所等訪問支援） 障害児通所支援事業（居宅訪問型児童発達支援）		

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
		障害児相談支援事業（障害児支援利用援助）
		障害児相談支援事業（継続障害児利用援助）
		児童自立生活援助事業
		放課後児童健全育成事業
		子育て短期支援事業
		乳児家庭全戸訪問事業
		養育支援訪問事業
		地域子育て支援拠点事業
		一時預かり事業
		小規模住居型児童養育事業
		小規模保育事業
		病児保育事業
		子育て援助活動支援事業
		助産施設
		保育所
		児童厚生施設（児童遊園）
		児童厚生施設（児童館）
		児童家庭支援センター
		児童福祉増進相談事業
		第2号の2
	第2号の3	養子縁組あっせん事業
	第3号	母子家庭等日常生活支援事業
		寡婦日常生活支援事業
		母子福祉施設（母子福祉センター）
		母子福祉施設（母子休養ホーム）
	第4号	老人居宅介護等事業（訪問介護）
		老人居宅介護等事業（定期・随時訪問介護）
		老人居宅介護等事業（夜間対応型訪問介護）
		老人デイサービス事業（通所介護）
		老人デイサービスセンター（通所介護）
		老人デイサービス事業（地域密着型通所介護）
		老人デイサービスセンター（地域密着型通所介護）
		老人デイサービス事業（認知症対応型通所介護）
		老人デイサービスセンター（認知症対応型通所介護）
		老人短期入所事業（短期入所生活介護）
		老人短期入所施設（短期入所生活介護）
		小規模多機能型居宅介護事業
		認知症対応型老人共同生活援助事業
		複合型サービス福祉事業（複合型サービス＝看護小規模多機能型居宅介護）
		老人福祉センター
		老人介護支援センター



社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
	第4号の2	障害福祉サービス事業（居宅介護）
		障害福祉サービス事業（重度訪問介護）
		障害福祉サービス事業（同行援護）
		障害福祉サービス事業（行動援護）
		障害福祉サービス事業（療養介護）
		障害福祉サービス事業（生活介護）
		障害福祉サービス事業（短期入所）
		障害福祉サービス事業（包括支援）
		障害福祉サービス事業（機能訓練）
		障害福祉サービス事業（生活訓練）
		障害福祉サービス事業（就労移行支援）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援A型）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援B型）
		障害福祉サービス事業（共同生活援助）
		障害福祉サービス事業（就労定着支援）
		障害福祉サービス事業（自立生活援助）
		地域移行支援
		地域定着支援
		計画相談支援
		移動支援事業
	地域活動支援センター	
	福祉ホーム	
	第5号	身体障害者生活訓練等事業
		手話通訳事業
		介助犬訓練事業
		聴導犬訓練事業
		身体障害者福祉センター
		補装具製作施設
		盲導犬訓練施設
		視聴覚障害者情報提供施設
	身体障害者の更生相談に応じる事業（身体障害者更生相談所）	
	第6号	知的障害者の更生相談に応じる事業（知的障害者更生相談所）
	第8号	生計困難者に対する無料低額宿泊利用事業
第9号	生計困難者に対する無料低額診療事業	
第10号	生計困難者に対する無料低額老健利用事業	
第11号	隣保事業	
第12号	福祉サービス利用援助事業	
第13号	社会福祉事業に関する連絡	
	社会福祉事業に関する助成	

※ 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業以外で想定される福祉サービス

①有料老人ホーム、②介護老人保健施設、③認可外保育施設、④共同作業所、⑤非営利有償ホームヘルプ実施団体、⑥緊急一時保護事業、⑦民間事業者による入浴サービス、⑧休養ホーム、⑨食事サービス、⑩移送サービス、⑪その他（高齢者共同住宅、サービス付き高齢者向け住宅、通所リハビリテーション、医療機関のデイケア）