

令和2年度
事業報告書

北海道福祉サービス運営適正化委員会

事業報告にあたって

北海道福祉サービス運営適正化委員会の『令和2年度事業報告書』をお届けします。ご高覧いただき、皆様の忌憚のないご意見・ご感想をお聞かせいただければと思います。

運営適正化委員会は、社会福祉法第83条に規定されて設置されている委員会であり、福祉サービス利用者（特に判断能力が不十分な利用者）の福祉サービスの利用援助事業（日常生活自立支援事業）への助言を通して人権を擁護するとともに、利用者やその家族等の関係者からの福祉サービスに対する苦情に対して、適正な解決を行うことを支援すること、あるいは、直接、苦情解決に取り組むことで利用者の権利を擁護することを目的とするものです。北海道福祉サービス運営適正化委員会は、平成12年度に北海道社会福祉協議会に設置されて以来、独立した機関として活動しており、組織は「全体会」の他に「運営監視委員会」と「苦情解決委員会」の二つの合議体から構成されています。

苦情解決委員会へは、福祉サービスの種類や提供主体の多様化の流れの中で、様々な苦情が寄せられています。これらの苦情は、不適切なサービスを訴えるだけでなく、経営者や施設長などの福祉サービスに対する考え方や経営・管理の方針にも向けられています。介護や養護等で疲弊し、福祉サービスに頼らざるを得ない利用者とその家族の切なる願いは、人権擁護に基づいた適切なサービスを提供する事業者・事業所と出会うことです。その意味で施設長や管理者を含む管理職、経営者の責任は重いといえるでしょう。

本報告書のとおり、令和2年度の苦情相談件数は137件、延べ件数は705件、年度をまたいでの継続件数は17件、同延べ件数は134件となっています。このことは苦情1件当たりにより多くの時間を要したことを意味し、苦情内容が、いっそう複雑化・難問化していることが背景にあると考えられます。

また、令和2年度に新規で受けた苦情相談と一般相談を合わせた延べ件数は787件となっています。これは、依然として多くの方が苦情相談等を必要としていると同時に、本委員会が苦情解決機関として多くの人々に認知され、また、信頼を得ていることをも意味するものです。このような信頼に応えるべく、本委員会は、限られた予算と人員の中で最大の効果を生み出すために、事務局と委員が打ち合わせや会議を重ねながら活動しております。

令和2年度の特徴としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、従来の現地調査の実施や研修会の開催が難しい中であっても、①聞き取り調査の項目を絞り調査時間を短縮した上で現地調査を実施したこと、②福祉サービスを提供している事業所において苦情解決を担う方々（苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員など）を対象とした研修会を初めてオンデマンドによる動画配信の形で実施したこと等があります。

これを契機に今後はオンラインによる研修会実施や苦情解決対応を積極的に取り入れ、広大な北海道に適した委員会活動を展開したいと考えています。

また、福祉サービス利用者の権利擁護のためには、直面する問題の解決だけでなく、権利擁護理念の周知や問題発生の防止が含まれており、これは本委員会のもう一つの事業となっています。これらの事業や、運営適正化委員会の存在自体が広く社会的に周知され、有効に活用されることが利用者の権利擁護に資することになります。本報告書には、事案対応の事例も多数収録されており、具体的な相談内容や本委員会の活動状況が理解できます。本報告書が福祉サービス利用者の権利擁護の一助になることができれば幸いです。

令和3年5月

北海道福祉サービス運営適正化委員会
委員長 片桐 由喜

目 次

I. 委員会の開催	
1. 北海道福祉サービス運営適正化委員会の開催	1
2. 運営監視委員会（運営監視合議体）の開催	1
3. 福祉サービス苦情解決委員会（苦情解決合議体）の開催	2
II. 令和2年度北海道福祉サービス運営適正化委員会委員名簿	3
III. 北海道福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会委員名簿	3
IV. 運営監視事業の実施	4～5
V. 苦情解決事業の実施	
1. 苦情相談・一般相談の受付状況	6～12
2. 苦情事例の概要	13～25
3. 福祉サービス提供事業者における苦情解決システム整備の支援	26
VI. 広報・啓発事業の実施	
1. 事業報告書の作成とその公表	26
2. 各種研修会への講師派遣	26
3. 情報提供	26
4. 苦情解決システム研修会の実施	26
VII. 各種会議等の実施	26

令和 2 年度 事業報告

I. 委員会の開催

1. 北海道福祉サービス運営適正化委員会の開催

日 時	内 容
令和 2 年 4 月 22 日 【書面開催】	<ul style="list-style-type: none">・委員長・副委員長の選任について・各合議体委員の指名並びに委員長・副委員長の選任について

2. 運営監視委員会（運営監視合議体）の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでの 2・7）

日 時	内 容
(第 1 回) 令和 2 年 7 月 21 日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・日常生活自立支援事業（札幌市社協、道社協）の令和元年度事業実施状況、令和 2 年度事業計画及び進捗状況について・令和 2 年度現地調査先の選定について・令和 2 年度調査方法について・令和 2 年度現地調査項目について・令和 2 年度各現地調査別担当委員について
(第 2 回) 令和 2 年 10 月 28 日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・令和 2 年度現地調査実施報告について・北海道保健福祉部との連絡会の議題について
(第 3 回) 令和 3 年 3 月 11 日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none">・日常生活自立支援事業（札幌市社協、道社協）の令和 2 年度事業実施状況及び令和 3 年度事業計画（案）について・令和 2 年度調査結果報告について・令和 3 年度現地調査先の選定について

3. 福祉サービス苦情解決委員会（苦情解決合議体）の開催

【場 所】 札幌市 北海道社会福祉協議会（かでる2・7）

日 時	内 容
(第1回) 令和2年 6月 8日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和2年度苦情解決システム研修会について
(第2回) 令和2年 7月 30日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和2年度苦情解決システム研修会について
(第3回) 令和2年 9月 17日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和2年度苦情解決システム研修会について
(第4回) 令和2年 11月 17日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和2年度苦情解決システム研修会について ・ 令和2年度北海道保健福祉部との連絡会の議題について
(第5回) 令和3年 1月 26日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和2年度苦情解決システム研修会について ・ 令和2年度北海道保健福祉部との連絡会の議題について ・ 令和2年度国保連との意見交換会について
(第6回) 令和3年 3月 23日 【オンライン併用】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情受理案件（新規、継続）、その他受付案件について ・ 令和2年度苦情解決システム研修会の実績報告

II. 令和2年度北海道福祉サービス運営適正化委員会委員名簿

北海道福祉サービス運営適正化委員会の委員の定数は、12名で各委員会(合議体)の委員を兼ね、各委員会を構成する委員の定数は、運営監視委員会5名、福祉サービス苦情解決委員会7名としている。

【北海道福祉サービス運営適正化委員会】任期：令和2年4月1日～令和4年3月31日

・全体委員長 片桐 由喜 ・全体副委員長 末長 宏章

<運営監視委員会委員> ・委員長 末長 宏章 ・副委員長 飯島 英幸

区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職 名
社会福祉に関する学識経験者 (公益代表者) (サービス提供者の代表) (利用者の支援者の代表)	飯島 英幸 岸田 喜幸 西村 敏子	北海道社会福祉士会 会員 北海道デイサービスセンター協議会 副会長 北海道認知症の人を支える家族の会 事務局長
法律に関する学識経験者	末長 宏章	札幌弁護士会 弁護士
医療に関する学識経験者	高野 和美	北海道精神保健福祉士協会 事務局員

<苦情解決委員会委員> ・委員長 片桐 由喜 ・副委員長 奥寺 光子

区 分	氏 名	所 属 ・ 役 職 名
社会福祉に関する学識経験者 (公益代表者) (公益代表者) (公益代表者) (公益代表者) (公益代表者)	片桐 由喜 奥寺 光子 大友 芳恵 中村 和彦 中田 雅美	小樽商科大学商学部企業法学科 教授 北海道社会福祉士会 会員 北海道医療大学看護福祉学部 教授 北星学園大学社会福祉学部 教授 北海道医療大学看護福祉学部 専任講師
法律に関する学識経験者	田頭 理	札幌弁護士会 弁護士
医療に関する学識経験者	藤原 秀俊	北海道医師会 副会長

III. 北海道福祉サービス運営適正化委員会委員選考委員会委員名簿

(任期：令和2年4月1日～令和4年3月31日)

区 分	氏 名	役 職 名
公益代表	大内 高雄	北海道医療大学大学院 非常勤講師
	羽山 政弘	北海道介護福祉士会 事務局長
	梅田 絹子	北海道民生委員児童委員連盟 副会長
利用者代表	坂井 信	北海道老人クラブ連合会 常務理事
	泉 司	北海道身体障害者福祉協会 常務理事
	佐藤 春光	北海道手をつなぐ育成会 会長
経営者代表	太田 眞琴	北海道社会福祉法人経営者協議会 会長
	力示 武文	北海道社会福祉協議会地域部会 部会長
	高野 裕和	北海道老人福祉施設協議会 副会長

IV. 運営監視事業の実施

日常生活自立支援事業は、判断能力が不十分な高齢者や障がい者などの地域住民を利用対象者とし、1) 福祉サービスの利用援助 2) 日常的金銭管理 3) 書類等の預かり等の福祉サービスを提供することにより、地域で安心して生活できるサポート体制を実現することを目的としている。

運営監視委員会は、同事業の実施主体から定期的に業務実施状況について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言や現地調査、提言・勧告等を行っている。

・調査の実施

運営監視委員会の日常生活自立支援事業に関する運営監視業務の一環として、令和2年度は、空知・留萌地区および札幌市厚別区における福祉サービス利用援助事業の実態を把握し、必要に応じて助言、相談を実施した。

<調査対象事項>

- ①事業の実施体制 ②関係機関との連携 ③利用者への支援内容 ④苦情受付体制
 ⑤個別ケースの状況 ⑥各サービス提供状況 ⑦事業の広報及び啓発活動 ⑧専門員及び支援員の資質向上の状況 ⑨その他

現 地 調 査 実 施 先	所 在 地	実 施 年 月 日
札幌市厚別区社会福祉協議会	札幌市厚別区民センター	令和2年10月9日
増毛町社会福祉協議会	増毛町老人福祉センター	令和2年10月15日
美唄市社会福祉協議会	総合福祉センターぽぷら	令和2年10月19日

書 面 調 査 実 施 先 (送付年月日：令和2年8月14日)		
夕張市社会福祉協議会	岩見沢市社会福祉協議会	芦別市社会福祉協議会
赤平市社会福祉協議会	三笠市社会福祉協議会	滝川市社会福祉協議会
砂川市社会福祉協議会	歌志内市社会福祉協議会	深川市社会福祉協議会
南幌町社会福祉協議会	奈井江町社会福祉協議会	上砂川町社会福祉協議会
由仁町社会福祉協議会	長沼町社会福祉協議会	栗山町社会福祉協議会
月形町社会福祉協議会	浦臼町社会福祉協議会	新十津川町社会福祉協議会
妹背牛町社会福祉協議会	秩父別町社会福祉協議会	雨竜町社会福祉協議会
北竜町社会福祉協議会	沼田町社会福祉協議会	留萌市社会福祉協議会
小平町社会福祉協議会	苫前町社会福祉協議会	羽幌町社会福祉協議会
初山別村社会福祉協議会	遠別町社会福祉協議会	天塩町社会福祉協議会

- ・調査結果の報告

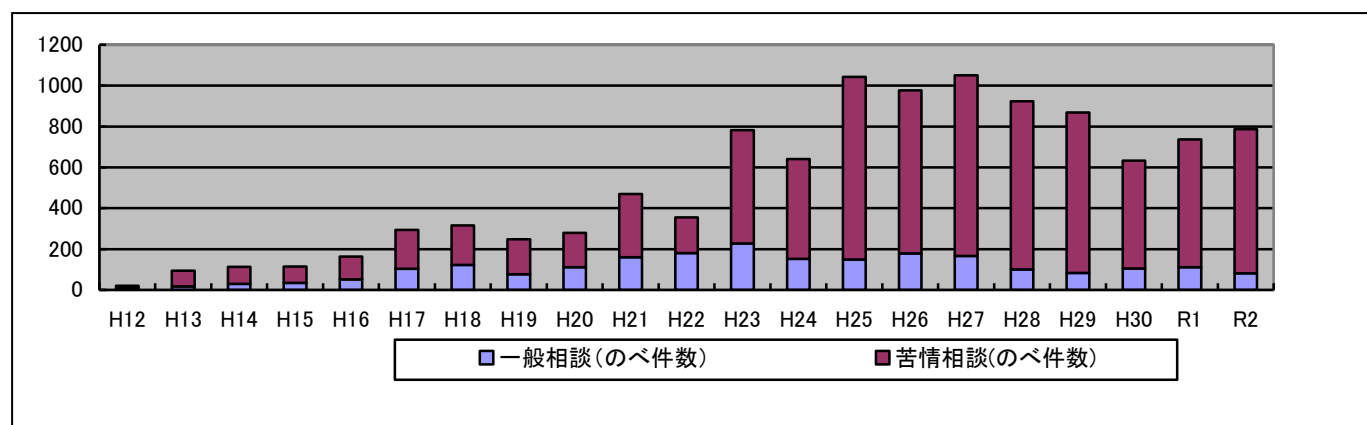
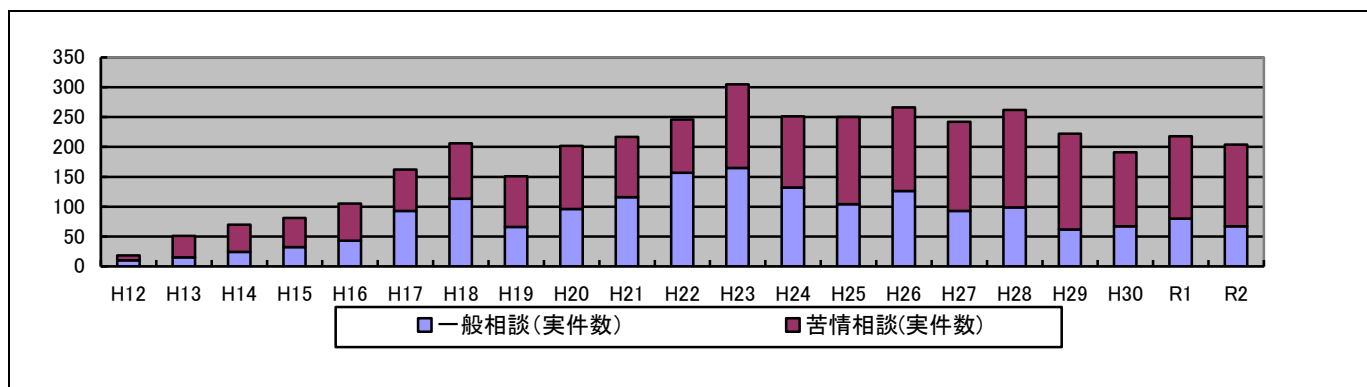
上記現地調査の結果及び運営適正化委員会での検討結果をまとめ、北海道社会福祉協議会、札幌市社会福祉協議会、及び調査実施先に報告した。

V. 苦情解決事業の実施

1. 苦情相談・一般相談の受付状況

① 新規受付件数

(年度推移) 上の表が実件数 下の表がのべ件数。



年度	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20
苦情相談 (実件数)	8	36	46	49	62	69	93	85	106
(のべ件数)	(11)	(77)	(83)	(81)	(112)	(190)	(193)	(171)	(168)
一般相談 (実件数)	10	15	24	32	43	93	113	66	96
(のべ件数)	(10)	(17)	(30)	(34)	(52)	(103)	(123)	(77)	(112)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	18 (21)	51 (94)	70 (113)	81 (115)	105 (164)	162 (293)	206 (316)	151 (248)	202 (280)

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
苦情相談 (実件数)	101	89	140	119	146	140	149	163	160
(のべ件数)	(310)	(175)	(555)	(488)	(893)	(798)	(884)	(822)	(786)
一般相談 (実件数)	116	157	165	132	104	126	93	99	62
(のべ件数)	(160)	(180)	(227)	(153)	(150)	(179)	(167)	(101)	(83)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	217 (470)	246 (355)	305 (782)	251 (641)	250 (1043)	266 (977)	242 (1051)	262 (923)	222 (869)

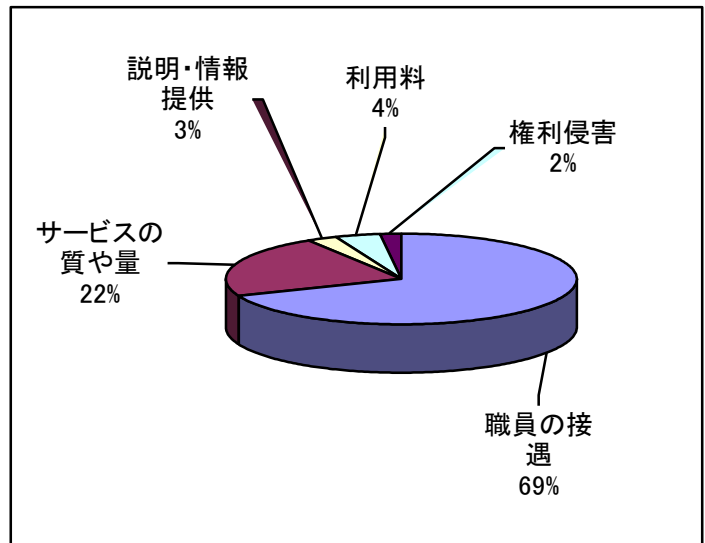
年度	H30	R1	R2	合計
苦情相談 (実件数)	124	138	137	2160
(のべ件数)	(528)	(625)	(705)	(8655)
一般相談 (実件数)	67	80	67	1760
(のべ件数)	(105)	(112)	(82)	(2257)
実件数合計 ()はのべ件数 合計	191 (633)	218 (737)	204 (787)	3920 (10912)

令和2年度では、令和元年度と比較して実件数は微減したが、のべ件は逆に増加した。
また上記の新規受付件数には含まれていないが、令和元年度に受付けて令和2年度まで継続して対応した苦情案件が、17件（延べ件数134件）であった。
このことから、一部対応が困難な案件については対応期間が長期化していることが分かる。

② 苦情相談の内容（令和2年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	実件数 (件)	割合 (%)
職員の接遇	95	6.9
サービスの質や量	30	2.2
説明・情報提供	4	3
利用料	5	4
権利侵害	3	2
計	137	100

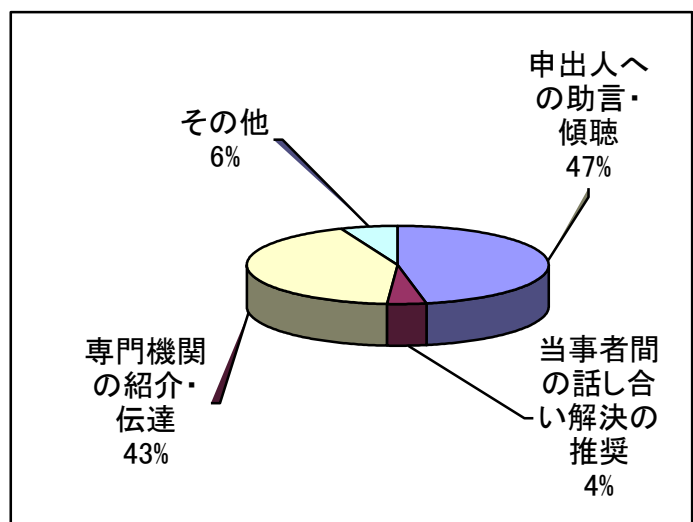


例年同様「職員の接遇」が最も多く7割近くを占めている。続いて「サービスの質や量」が2割となっており、それらで総体の約9割を占めている。

③初回相談のみの苦情相談の内容（令和2年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	実件数 (件)	割合 (%)
申出人への助言・傾聴	44	47
当事者間の話し合い解決の推奨	4	4
専門機関の紹介・伝達	41	43
その他	6	6
計	95	100

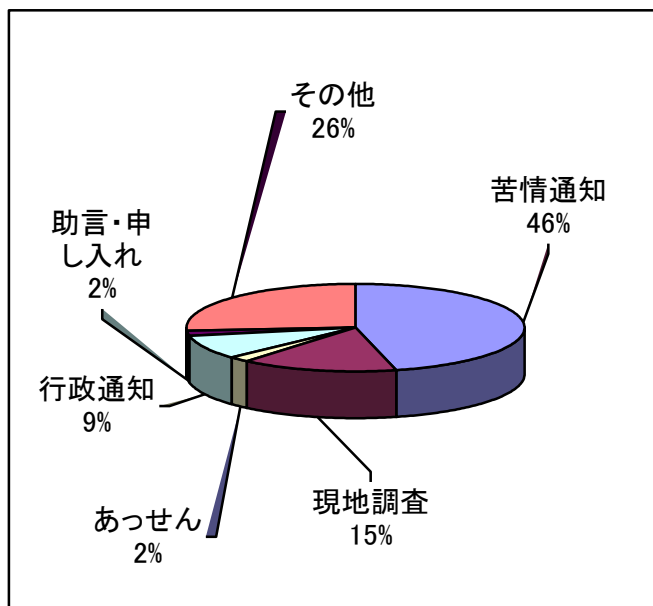


「申出人への助言・傾聴」と「専門機関の紹介・伝達」がそれぞれ4割となっている。「その他」には、申出人が苦情申出を迷っているケースが含まれる。このことから、外部機関に苦情を伝える事が申出人によっては非常にハードルが高いことがうかがえる。

④継続相談の苦情相談の対応

(令和2年度に継続して対応した苦情案件…年度をまたいで対応した案件、委員会の対応が複数に該当した案件もそれぞれ1件とする) ※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
事情調査	29	63
(苦情通知)	(21)	(46)
(現地調査)	(7)	(15)
(あっせん)	(1)	(2)
知事通知	0	0
行政通知	4	9
助言・申し入れ	1	2
当事者間の話し合い 解決の調整	0	0
その他	12	26
計	46	100

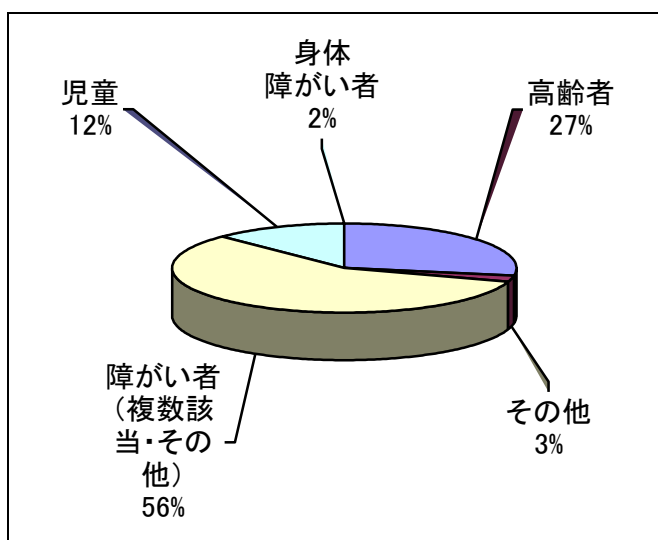


「事情調査」(苦情通知、現地調査、あっせんの総称)が63%と継続して対応した苦情相談の半数近くを占め、その中でも「苦情通知」が46%と一番多い。「その他」には、苦情を下げるケースや、継続対応中に連絡が取れなくなるケースなどがある。

⑤苦情相談の施設分野別 (令和2年度新規受付分のみ)

※割合は小数第一位を四捨五入

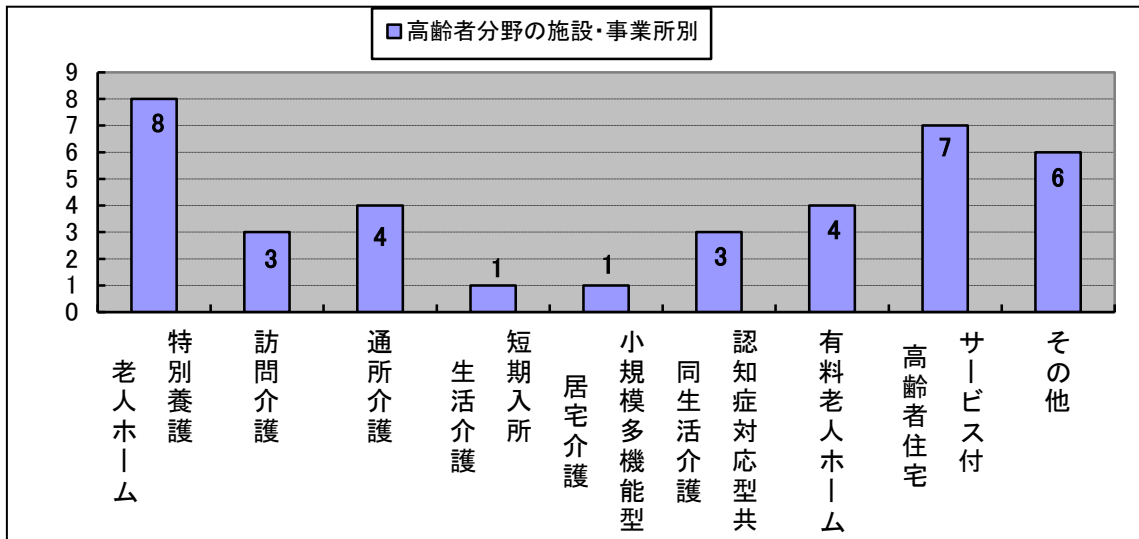
	件数 (件)	割合 (%)
高齢者	37	27
障がい者	79	58
(身体障がい者)	(2)	(2)
(知的障がい者)	(0)	(0)
(精神障がい者)	(0)	(0)
(複数該当・その他)	(77)	(56)
児童	17	12
その他	4	3
計	137	100



※障がい者施設で身体・知的・精神の複合型の施設の場合は、「複数該当・その他」に振り分けている。また、「障がい者」は、()で障がい種別ごとの内訳も掲載する。

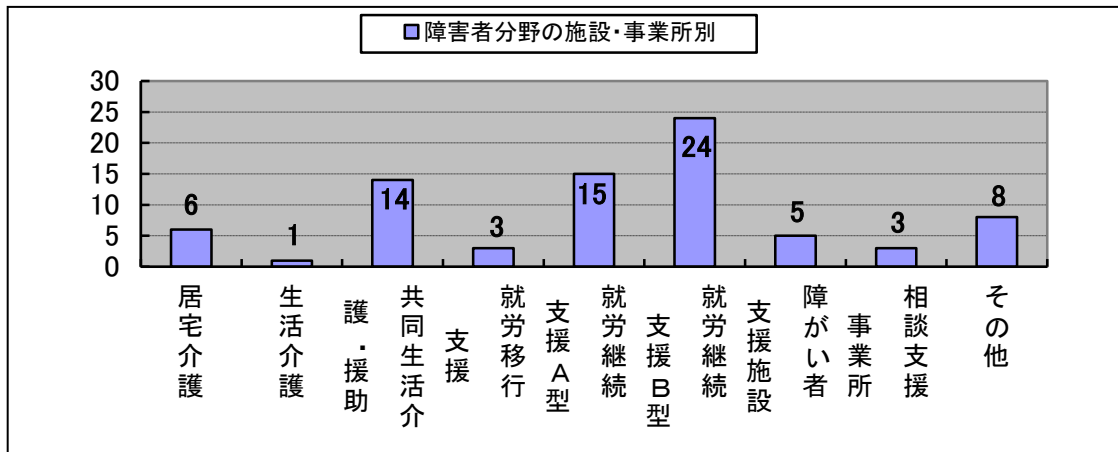
「障がい者」施設への苦情相談が79件(58%)と最も多く、その中でも複合型の施設への苦情が77件(56%)と一番多い。「障がい者」施設に対する苦情が「高齢者」施設への苦情を上回る近年の傾向が続いている。「その他」は社会福祉協議会となっている。

⑥ 高齢者分野の施設・事業所別の件数（令和2年度新規受付分のみ）



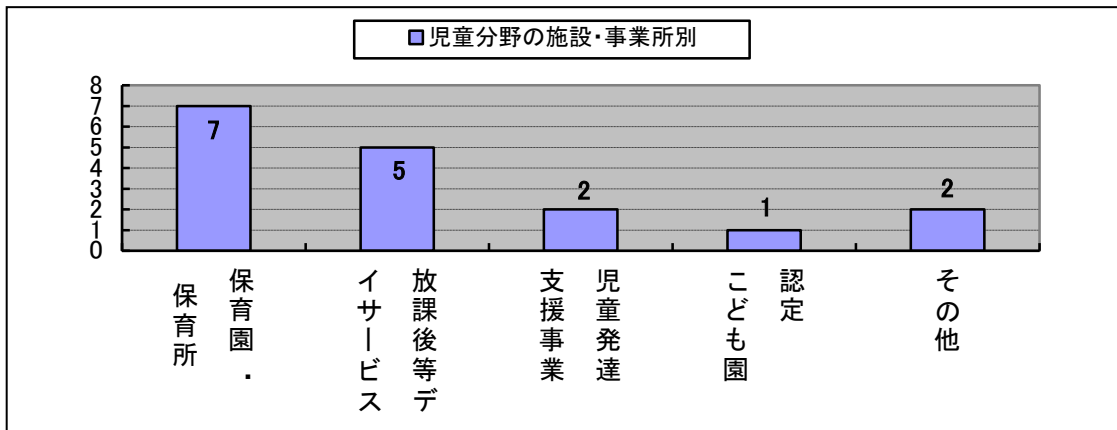
「⑤ 苦情相談の施設分野別」の高齢者37件を施設、事業所別に分けた。昨年度に比べ、サービス付き高齢者向け住宅への苦情が増加した。「その他」には、介護療養型医療施設、ケアハウス等が含まれる。

⑦ 障がい者分野の施設・事業所別の件数（令和2年度新規受付分のみ）



「⑤ 苦情相談の施設分野別」の障がい者79件を施設、事業所別に分けた。昨年度と同様に、「就労継続支援B型」「就労継続支援A型」「共同生活介護・援助」への苦情が多かった。「その他」には、地域生活支援センター等が含まれている。

⑧ 児童分野の施設・事業所別の件数（令和2年度新規受付分のみ）

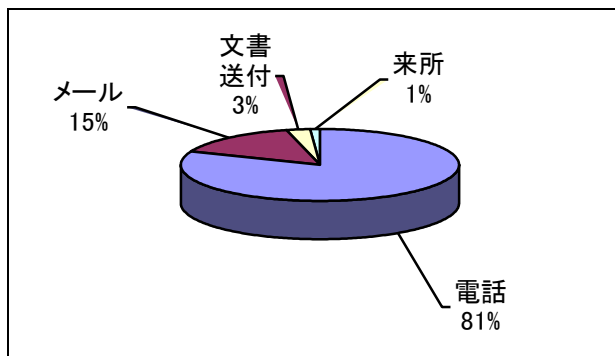


「⑤ 苦情相談の施設分野別」の児童17件を施設、事業所別に分けた。昨年度に比べ、保育園・保育所への苦情が増加した。「その他」には、母子生活支援施設等が含まれている。

⑨ 苦情相談の初回受付方法（令和2年度新規案件受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
電話 (留守電も含める)	111	81
メール	20	15
文書送付	4	3
来所	2	1
計	137	100

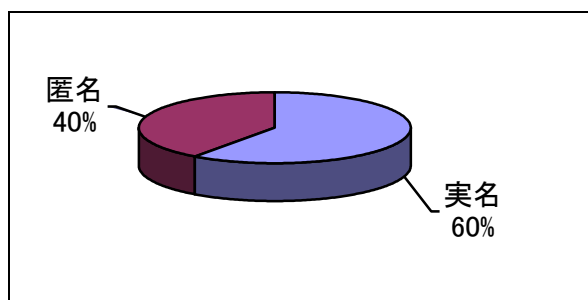


初回受付方法は約8割が電話での対応である。また、苦情窓口をインターネットで検索し、当委員会宛に、メールで初回相談をするというケースも増加している。

⑩ 苦情相談の申出人の属性（令和2年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

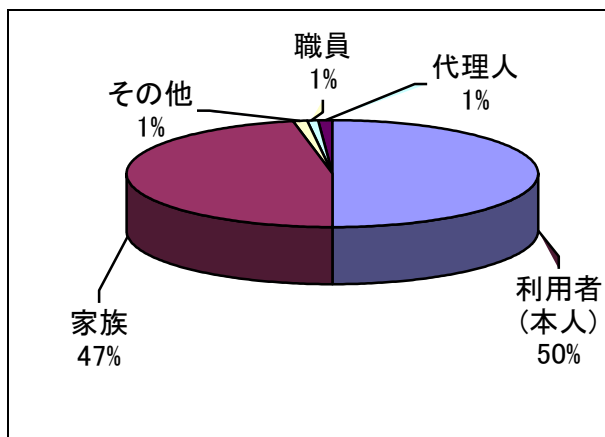
	件数 (件)	割合 (%)
実名	82	60
匿名	55	40
計	137	100



昨年度と同様に、匿名を希望する申出人からは、実名を明らかにして苦情を伝えることで、本人またはその家族に不利益が及ぶかもしれないという訴えが聞かれた。

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
利用者(本人)	70	50
家族	64	47
代理人	1	1
隣人・友人	0	0
職員	1	1
その他	1	1
計	137	100

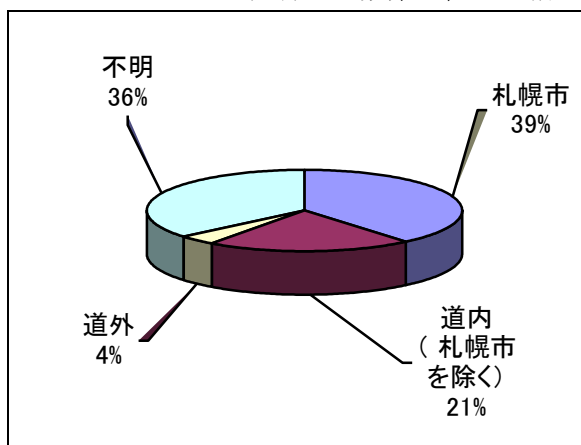


半数以上が本人からの苦情申し出であり、それに家族からの申し出と合わせると、全体の約9割を超える。「その他」は、利用者の家族の職場の関係者であった。

⑪ 苦情相談の申出人の居住地（令和2年度新規受付分のみ）

※割合は小数第一位を四捨五入

	件数 (件)	割合 (%)
札幌市	54	39
道内(札幌市を除く)	29	21
道外	5	4
不明	49	36
計	137	100



令和2年度申出人の居住地は、「札幌市」が「札幌市を除く道内」を上回った。令和2年度は、苦情申出人の居住地が道外のケースが5件あった。

2. 苦情事例の概要

・令和2年度に対応した苦情相談のうち、40件の概要を例示する。

【高齢者分野】10件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
1	電話 高齢・居宅 家族	私の姉はサービス付き高齢者向け住宅に入居している。ここの職員は姉がコールをしてもなかなか様子を見に来てくれないし、来てくれても「呼べばすぐに来てくれると思ってるんでしょ」という言い方をする。また、パーキンソン病を患って薬の影響で浮腫んだ足を見て「だからパーキンソンはいやなんだ。薬を飲むんじゃない」と言ったらしい。コロナの影響で面会もできず姉のことが心配である。	当委員会の機能を説明した。暴言等虐待に相当する可能性もあることから市町村の虐待相談窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】
2	電話 高齢・居宅 家族	私は本州に住んでいる。私の義父は小規模多機能型居宅介護が併設されている高齢者向け賃貸住宅に住んでいたが、昨年12月に亡くなった。今年3月になって、事業所から義父名義の銀行の通帳とキャッシュカードが送られてきたが、口座の取引履歴を入手したところ、頻りに多額のお金が引き下ろされていた。義父は長らく車椅子生活を送っており、まとまったお金が必要になる可能性は極めて低いため、金銭管理を行っていた事業所に対する不信感が高まっている。このことは弁護士にも相談しているが、その他どこに相談すればよいだろうか。	金銭管理の面で重大な問題がある可能性があることから、行政の窓口にご相談される方法もあることを伝え、最終的には法的に訴えることを視野に入れているのであれば引き続き弁護士に相談されることを勧めた。 【助言】
3	手紙 高齢・居宅 家族	私の祖母は高齢者住宅に住みながら居宅介護サービスを利用していた。祖母は入退院を繰り返していたが、昨年の春に退院して住宅に戻った時、事業所の管理者から「看取りの時期が近いので食事の提供は難しい」と言われた。しかし、退院時に主治医からは、「しっかりと食事を摂らせるように」とのアドバイスがあった。事業所が独自に看取りの時期だと判断したことは、利用者の命を軽んじていると思えてならない。	申出人の希望により苦情通知を実施した。事業所からは「サービス利用期間にご家族と対応を熟考しながらともに歩んだと信じている」との回答があった。申出人は事業所の回答に納得しなかったが、これ以上の対応は希望しないとのことであったため、回答に対する感想を事業所に伝えた上で終結となった。 【苦情通知】

4	電話 高齢・入所 家族	私の父はケアハウスに入居しているが、先日、施設から「ケアハウスから出て行ってほしい」と言われた。食事の際に、毎回声を掛けないと食堂に来ないことや、用事もないのに玄関から外に出ようとするのがその理由である。私は離れたところに住んでいるのですぐ対応することもできない。できれば退去させたくないがどうすればいいだろうか。	当委員会の機能を説明した。家族の意向も含めて今後の対応について担当のケアマネジャーに相談するよう助言した。 【助言】
5	電話 高齢・入所 家族	私の父は特別養護老人ホームに入所しているが、その施設長は、施設長の他に相談員も兼務している上にユニットの手伝いもしている。先日、施設に電話をしたら施設長が出たので、父と話がしたいから、30分後にユニットの電話口まで父を連れてきてほしいとお願いした。そして30分後に電話をしたが電話が繋がらず、しばらくして再度電話をした時には「これから準備をするのでこちらから掛け直します」と言われた。電話代がかかると申し訳ないと思って事前にこちらから電話をしたのに、その意味がない。 その他にも施設長の対応について納得できないことがあるのだがどうすればいいだろうか。	当委員会の機能を説明した。申出人から「こういったことを市役所に相談してもいいのだろうか」との質問があったので、市役所に相談されることは問題ないのでそのようにしてみたらどうかと助言した。 【助言】
6	来所 高齢・入所 家族	私の父は特別養護老人ホームに入所している。父は胃ろうを行っていて、その栄養剤の費用が介護保険の食事代として請求されてきた。しかし、インターネットで調べたところ医療用栄養剤というものもあり、それであれば障害者手帳1級を持つ父は食事代がかからなくて済んだ。契約時に、胃ろうの栄養剤について、介護保険の食事に相当するものと医療保険の食事に相当するものと2種類があることの説明がされていなかった。父の胃ろう栄養剤の費用が、介護保険の食事代として請求されていたのは正当なのかどうか知りたい。	当委員会の機能について説明した。胃ろうの栄養剤について、どのような場合に介護保険の食事代として取り扱うかについては、専門機関で相談、確認されることを勧めて国保連を紹介した。 【専門機関の紹介】

7	電話 高齢・居宅 家族	私の祖母はグループホームに入居している。祖母は生活保護を受けていて、私が祖母の通帳を管理している。祖母がベッドからずり落ちないようにベッド柵を購入するとグループホームから連絡があった際に、その費用が生活保護から支給されるかも知れないと思い、私が保護課に連絡したところ、管理者から「余計なことをしないで」と言われた。祖母の通帳を私が管理することについてもよく思っていないふしもあり、管理者からは別の施設を探すようにとまで言われてしまったがどうすればいいだろうか。	当委員会の機能を説明した。今回のことが、事業所が利用者に退居を求める理由に相当するかどうか等の質問があったため、それも含めて、まずは行政窓口にご相談することを勧めた。 【専門機関の紹介】
8	電話 高齢・通所 家族	私の夫は週に2回デイサービスを利用しているが、先日、事業所から速達で手紙が来た。中身を見ると「暴言を吐いたので契約解除します」と書かれてあったので、すぐに夫の担当ケアマネジャーに相談した。夫は「暴言は吐いていないがもうここに通うつもりはない」といっているが、私は事業所の対応に納得できず、市役所にも相談した。市役所の職員は話を聞いてくれたが、その後何の連絡もないのでどうなっているのかわからない。	当委員会の機能について説明した。市役所で対応している可能性もあるので、担当課に連絡をして進捗状況を確認することを勧めた。 【助言】
9	電話 高齢・入所 家族	私の叔母は、しばらく前から月に1度、ショートステイを利用するようになった。叔母は脳梗塞の後遺症でうまくしゃべることができないのだが、今月のショートステイの時、叔母のナースコールに対応した職員に「ありがとう」と言ったところ、職員はうまく聞き取れなかったらしく「もう一回。ちゃんと言えるまで」と言っただけらしい。その職員の言い方に叔母はとても傷つき、そのことがあって以来元気がなくなってしまった。ここは大きな社会福祉法人が母体なので、利用者や家族に対して上からものを言うようなところがある。もっと謙虚に対応するように指導してほしいと思う。	当委員会の機能を説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】

10	電話 高齢・入所 本人	<p>私はケアハウスに入っている。ここの食堂は4人1組のテーブルになっており、コロナ感染症対策のため、真ん中に仕切りがあるのだが、隣との仕切りはない。先日、食事が終わった後、マスクをしないで隣同士で話している入居者がいたので注意をした。そうしたら注意された人が施設長にそのことを言ったようで、施設長から「他の入居者を怖がらせないで」と言われた。私は持病があるので感染対策をしっかりしなければと思っているのに施設長はわかってくれない。法人の理事長にも電話をしてみたが不在であった。私の言っていることはおかしいだろうか。</p>	<p>当委員会の機能を説明した。再度、法人理事長に連絡することを勧めた。また申出人から、役所に相談する時にはどこに連絡したらよいかという質問があったため、担当窓口を紹介した。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
----	-------------------	--	--

【障がい者分野】 25件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
11	電話 障がい・居宅 本人	私はグループホームに入っているが、この管理者の怒鳴り声が怖い。私は携帯電話を使うことを禁止されているが、ついツイッターを使ってしまい、それが職員にバレてしまった。まだ管理者は知らないが、すぐに伝わると思う。そうしたらきっと怒られる。管理者は、最初は優しい言い方をしてくれるが、私が感情的になると管理者もそれにつられて怖い言い方をしてくる。	当委員会の機能について説明した。申出人の心情に理解を示しつつ、管理者の言い方が怖いことを直接伝えて、冷静に話し合いをしたいことを伝えたらどうかと提案した。 【助言】
12	電話 障がい・入所 家族	私の叔父は障がい者支援施設に入所していたが、そこから体調を崩して入院することになった。しかし、そこの主治医の態度がとても悪い。施設の協力医療機関でもない病院に、どういう経緯で入院することになったのか家族に詳しい説明がなかったため、先程、施設の苦情受付窓口に電話をした。このことについて、本部にも伝わっているか確認したいこともあり、本部の上の人にも電話しようと思うのだが、問題ないだろうか。	当委員会の機能を説明したところ、「施設にはとてもお世話になったので、できれば大ごとにしたくない」とのことであった。申出人の気持ちを施設の管理者や法人本部に伝えることは何ら問題ないことを伝えた。 【助言】
13	電話 障がい・通所 本人	私は地域生活支援センターに通っている。センターには利用者が作った作品が展示されるコーナーがあったが、ある時、これまでの作品が一斉に撤去されてしまった。展示されていた作品はどれも私にとっては大切なものだったのに、管理者が展示物の内容を勝手に変えてしまった。管理者から展示物を変えた理由を説明されたが、納得できない。	申出人の希望により苦情通知の準備を進めていたが、申出人の気持ちが不安定になり、その後、申出人と連絡が取れなくなった。 【不調】
14	電話 障がい・通所 家族	私の娘は、就労継続支援A型事業所に通っている。娘はワードの入力作業をしているようだが、数日前に、もう少しで作業が終わるという時に、職員から「他の人がそこを使うので席を替わってください」と言われたので、「もう少し待ってください」と言ったようだ。しかし職員からは早く席を替わるように促されたために、とても嫌な気持ちになり最終的に「事業所を辞めます」と言っただろう。でも本当は事業所を辞めたくないようだ。どうしたらよいだろうか。	当委員会の機能を説明した。事業所内の相談しやすい職員に、そのままの気持ちを話してみたらどうかと助言したところ「娘にその旨を伝えてみる」とのことばがあった。しばらくして、申出人から「明日、改めて話し合うことになったようだ」との連絡があった。 【助言】

15	電話 障がい・居宅 家族	私の妹はグループホームに入っているが、対応で気になることがある。7月に「日用品を購入するのにお金を立て替えたので送金してほしい」と言われて送金したが、その2週間後にも「お金が足りないので送金してほしい」と言われた。金銭管理に不安を感じたので、グループホームに出向いて金銭管理簿を見せてもらったが、私が送金した部分がきちんと記載されていなかった。金銭管理について不信感があるのでグループホームに対して調査に入ってほしい。	当委員会の機能を説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】
16	電話 障がい・居宅 家族	私の娘は居宅介護事業所を利用していたが、ある日、職員から突然手紙を渡された。中身を読んでみると「〇月〇日をもって支援を打ち切ります」と書かれてあった。その内容にショックを受けたため、私から改めてその職員に連絡をして、支援を打ち切る理由を尋ねたが、はっきりとした理由を教えてもらえず、さらには「打ち切りを決めたのは自分ではない」と言われたため納得ができない。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からは、「申出人から面談での説明を断られたので電話での説明で終わってしまった。訪問して、申出人が納得するまで説明するべきだった」という旨の回答が届いた。申出人からは、「福祉事業所としては冷たい対応だったと思う。回答には納得できないが苦情を終わりにして良い」との申し出があり終結となった。 【苦情通知】
17	電話 障がい・通所 本人	もう5年以上前のことだが、私はある就労継続支援B型事業所を利用していたことがある。そこの管理者は、自分と気が合わない利用者を辞めさせていて、私も最終的にそこを追い出されてしまった。その管理者は、ミーティングの場でみんなで話し合ったことを、数日後には勝手に変えてしまうようなこともあった。 私は、今は別の事業所に楽しく通っているが、つい以前の事業所のことを思い出してしまうと辛い気持ちになってしまう。	当委員会の機能を説明したところ、「事業所に苦情を出したいという気持ちはないが、辛い気持ちを誰かに聞いてほしかった」とのことであったため、傾聴に努めた。 【傾聴】
18	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援B型事業所を利用している。給料日になると工賃の明細書とともに福祉サービスの利用料が書かれた紙も一緒にもらうのだが、その内容について一切説明がなく、私が質問しても無視される。この対応はいかがなものかと思うので職員に指導してほしい。	当委員会の機能を説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】

19	電話 障がい・通所 本人	1年以上前のことだが、私は就労移行支援事業所に通っていた。管理者の考え方が反映されているのだと思うが、その事業所では、個室ではなくフロアで面談をしていた。でも、他の利用者には聞かれない内容もあるし、そういう対応は嫌だった。また、私が作成した求人への応募書類の添削をお願いした時にも管理者が根性論を説くので嫌な思いをした。	申出人の希望により苦情通知の準備を進めていたが、申出人から「いろいろ考えたが今回は苦情を取り下げたいと思う」と連絡があり苦情を取り下げることとなった。 【苦情の取り下げ】
20	電話 障がい・居宅 家族	私の息子は下宿タイプのグループホームに入居していたが、入居後間もなく、友人宅に外泊して2日間帰って来なかった。外泊から戻ってきた後、息子は精神的に不安定になり、病院に入院した。息子は今も入院中だが、グループホームからは、退院後は息子を受け入れることは難しいと言われている。でもグループホームはほんの数日しか息子を支援していないのに、今後、息子の支援はできないというのはいい加減すぎると思う。このようなグループホームの求めに応じなければいけないのか。向こうの言い分は認められるのだろうか。	当委員会の機能を説明した。事業所側の契約解除の理由が正当かどうか知りたいということであったため、行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】
21	電話 障がい・通所 本人	私は、就労継続A型事業所を利用していたが、体調が優れずしばらく事業所を休むことになった。その際に、体調が良くなったら利用を再開したいと伝えていた。私は、休んでいる間の自分の扱いがどうなっているのか疑問に思ったので事業所に確認の電話をしたところ、管理者から「あなたの居場所はここにはありません」と言われてしまった。この発言はいかがなものか。	当委員会の機能について説明した。申出人から「話しやすい職員がいるが、まだその職員に相談していない」とのことばがあったので、まずはその職員に相談してみることを勧めた。 【助言】
22	電話 障がい・居宅 家族	私の弟は、療育手帳Bを持っていて、1か月程前からグループホームに入居している。居心地もよく他の入居者との関係もいいが、唯一、ある女性職員の対応に困っているようだ。その職員は非常に感情的な人なので、弟はとても気をつかっている。理不尽なことを言われても聞き入れているようだ。身内にすると、そんな弟が不憫でしかたない。	当委員会の機能について説明した。申出人からは「弟がまだ利用しているところなので大ごとにして弟に不利益なことがあっても困る」とのことだったので、申出人の心情に共感して傾聴に努めた。 【傾聴】

23	電話 障がい・通所 家族	私の息子は就労継続支援A型事業所に通っている。息子は、ある仲のいい利用者として、携帯電話の名義の貸し借りのことで揉めていたが、名義を借りている息子だけが管理者に呼び出されて「利用者間での物の貸し借りはだめ。それを止めないと通所を認めない」と言われたようだ。でも、もう一方の利用者は何の呼び出しもされていないらしく、その対応はおかしいと思う。	申出人の希望により苦情通知の準備を進めていたが、申出人から「今回の件について、息子が納得するまで職員が説明してくれたようだ」と連絡があり苦情を取り下げることとなった。 【苦情の取り下げ】
24	来所 障がい・通所 本人	私が通っている就労継続支援B型事業所に、対応や言葉遣いの良くない職員がいる。用事があって職員の名前を呼んでも、無視しているのか反応がない。私が話しかけた際にも「何ですか」と嫌そうに言う。このことを管理者に伝えたところ「職員を教育・指導するのでもう少し待ってください」と言われたが、1か月経っても改善されていない。	当委員会の機能について説明したところ、申出人から「苦情通知は求めない。職員への指導や教育の成果がまだ表れていないのかもしれないので、もう少し待ってみる」とのことばがあったため傾聴に努めた。 【傾聴】
25	電話 障がい・入所 家族	私の娘は障がい者支援施設に入所している。家業の関係で、年に数回しか娘を帰省させてやれないが、先日、熱がある状態で家に戻って来た。帰省する前に施設でちゃんと検温しなかったようだ。私は、前々から施設の対応には不満を持っている。娘も「施設には戻りたくない」と言っている。でも家で面倒を見るわけにもいかず、他の施設を探すにもどうすればいいかわからない。	当委員会の機能について説明した。施設の対応への不満の他、次の施設を探す方法についても知りたいとのことであったため、行政窓口相談することを勧めて担当窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】
26	メール 障がい・居宅 本人	グループホームで金銭管理等の支援をしてもらっているが、職員はなかなか通帳をみせてくれない。何か言ったら怒鳴るし、こちらのお話を全然聞いてくれない。	苦情の内容について詳細を確認するメールを送信したが、申出人からの返信メールが送られて来なかった。 【不調】
27	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援B型事業所に通っている。利用から1か月程過ぎた頃から、管理者から不快になることばを言われるようになった。このことを仲良くなったある利用者から相談したところ「私も言われた」とのことだった。この事業所では、施設外就労と施設内就労に分かれているが、施設外就労をする人たちは「できる人」なので、管理者からは何も言われておらず、言われるのは施設内就労をしている利用者のみようだ。このような管理者に対して注意してほしい。	当委員会の機能を説明した。申出人が事業所への指導等を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】

28	電話 障がい・居宅 本人	私はグループホームに入居している。日中は作業所に通っているが、できれば一日の終わりに、その日にあったことや感じたことについて誰かと話したい。そのことを管理者に伝え、夕食後に世話人さんと話す時間を作ってくれた。ところが先週、突然それがなくなってしまった。管理者に訳を聞くと「世話人さんもいろいろと忙しい。これまで話したからもういいでしょ」と言われた。でも入居者の話を聞くのもサービスの内容にふくまれるのではないか。このことは市役所でも継続して相談している。	当委員会の機能を説明した。「現時点では苦情通知までは考えていない」とのことであったため、引き続き市役所で相談することを勧めた。 【助言】
29	電話 障がい・居宅 家族	私の娘は今春高等養護学校を卒業し、グループホームに入居しながら仕事をしている。職員から、給料を含めた口座の残金をすべて下ろし、家賃と1週間のお小遣い以外は予備費としてグループホームで預かると言われたようだ。でも娘は、残金を下ろしてグループホームの金庫に保管することに若干の不安を感じているが、グループホームの管理者には言いづらいようだ。私としてもそんなことをする必要はあるのか疑問である。	当委員会の機能を説明した。「相談支援事業所の相談員に相談することはできそうだ」とのことより、まずは相談員に相談してみることを勧めた。 【助言】
30	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援A型事業所を利用しているが、サービス管理責任者の対応に不満がある。利用者一人ひとりの計画を立て、利用者のことを考えて仕事の支援をする役割があるはずなのに、仕事中に利用者の家族の悪口を言う。利用者に対することば遣いが荒いし、こちらが声を掛けても返事をしてくれない。また、「お金を払うから」と言って買い物をお願いする等、利用者には業務以外のことをさせている。	相談途中でいきなり電話が切れた。 【不調】
31	電話 障がい・居宅 家族	私の息子はグループホームに入居している。先日、荷物を届けに行った時に、息子の靴に油性ペンで大きく名前が書かれてあったのを見てびっくりした。みんなの目に触れるところに大きく名前を書くのはデリカシーに欠けると思うし、防犯上も問題だと思ったので、管理者にそう伝え、「人の物に名前を書くのは当たり前。名前を書いて何が悪いのか。考え方が違う」と言われてしまった。私の言っていることはおかしいだろうか。	当委員会の機能について説明した。申出人からは、「今回のことを大ごとにしたくない訳ではないが、グループホーム側の反応があまりに感情的だったのでびっくりした」との話があったため、申出人の気持ちに共感し傾聴に努めた。 【傾聴】

32	電話 障がい・通所 本人	先日、就労継続支援B型事業所に通うために利用契約を交わした。その後、公共交通機関を利用しての通所に不安を感じたので「契約をなかったことにしてほしい」と職員に伝えた。しかしその後さらに考えて、やっぱり利用したいと思って、「やはり通いたいです」と事業所に連絡したところ「何回も言われたら困る」ときつい言い方をされてとても傷き、モヤモヤした気持ちがおさまらない。	当委員会の機能について説明した。申出人からは「また自分で事業所に電話をすると感情的になってしまい気持ちが悪く伝わらないかも知れない」との話があったため、事業所の対応方法等を含めて行政窓口相談することを提案して担当窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】
33	メール 障がい・居宅 本人	私はある相談支援事業所を利用しているが、問い合わせをしたことについて「お調べして折り返し連絡します」と言ってから1年以上何の連絡もない。やる気が感じられないし、できればやりたくないという態度が前面に出ている。相談員は忙しいのかもしれないし、障害がないので私たちのことがわからないのかも知れないが、こんな対応はあまりにもひどすぎる。	当委員会の機能を説明した。申出人が事業所への強い指導等を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】
34	電話 障がい・通所 本人	私は就労継続支援B型事業所を利用している。私は、事業所で友だちを作り、作業が終わった後の時間等にいろいろと話ができればいいなと思っている。でも管理者は「みんな病気なんだから友だちをつくったらダメ」と言う。私は、そんなのはおかしいと思い市役所に相談した。そうしたら、多分、市役所から事業所に連絡が入ったのだと思うが、昨晚、事業所の管理者から私のところに電話があった。私は普段から夜は早く寝ているが、昨晚も熟睡しているところに管理者から電話が入り、そのせいで眠れなくなりました。しかも電話では、今まで事業所が私にいろいろ支援してきたことを並べて恩着せがましいことを話してきた。このような配慮の足りない事業所が営業を続けていいのか。	当委員会の機能を説明した。すでに市役所に相談されていることから、継続して市役所で相談することを勧めた。 【助言】

35	電 話 障がい・通所 本 人	<p>私は就労継続支援B型事業所を利用して いる。週3日の利用に向けて体調等を整えて 行くという話し合いのもとで、週1日の利用 からスタートした。しかし先週、管理者から 呼ばれて「週5日利用したいという人が通所 を希望している。あなたも、最低でも週3日 利用することはできないだろうか。1週間後 に返事をしてほしい」と言われた。でもまだ 週3日利用する状況が整っていない。ある職 員によると、週1日しか利用しない私より も、週5日利用する人を働かせた方が補助金 をたくさんもらえるらしい。でも、そもそも ここは福祉事業所なのに、利用日数が多い人 を優先して働かせたいという考え方は普通 のバイト先と同じではないか。</p>	<p>当委員会の苦情対応の流れを説明 した。事業所から返答をせまられてい るとのことから、現状ではまだ週3日 の利用は難しい旨を、率直に管理者に 伝えてみたらどうかと助言した。</p> <p style="text-align: right;">【助言】</p>
----	----------------------	---	---

【児童分野】 5件

No.	受付方法	苦情の概要	委員会の対応等
	事業所種別		
	申出人属性		
36	電話 児童・通所 家族	私の子どもが通っている保育園では、登園時に私がいさつをしても、先生はそれを無視する。お迎えの時も、子どもの様子を知りたいと思って先生に話しかけてみるが「お迎えですね」ということばしか返ってこない。私に関わりたくないのか、私に近寄ってこようとしないし、園での様子もあまり教えてくれない。以前利用していた保育園では、先生方がとてもよくしてくれたので、保育園によってこんなにも対応がちがうものなのだろうか。しばらく前に園長先生に相談したが、その後も変化は見られない。保育園に対して注意や指導をしてもらえるのか。	当委員会の機能を説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】
37	電話 児童・通所 家族	私の娘が通っている保育園は、昨年開設されたばかりであるが、昨年1年間で10人以上の先生が辞めた。しかも先生が辞める際に、保育園からの正式な説明がなく、園内にある貼り紙を見て初めてわかる状態である。また園長先生が、辞めた先生のことを悪く言っていたという話も聞こえてくる。このような保育環境は子どもにとっては好ましくないし、保護者としても不安を感じる。	申出人の希望により苦情通知を行った。事業所からの回答書により一連の経緯について説明されたが、申出人の理解を得られない部分があったため、事業所に対して追加の回答を求め、追加の回答書の提出をもって終結となった。 【苦情通知】
38	電話 児童・通所 家族	以前、私の息子はある放課後等デイサービスを利用していた。先日、同じ事業所に通う子のお母さんから、職員が息子のことを「あの子は手がかかるから学校の先生も大変だわ」と言っていたという話を聞いた。他の子の保護者に対してそんな発言をするなんてどうかと思うので、事業所の職員に対して注意してほしい。	当委員会の機能を説明した。申出人が注意してほしい等の事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 【専門機関の紹介】

39	電話 児童・通所 家族	私の娘は2つの児童発達支援事業所を利用している。先日、一方の事業所から新型コロナウイルスの陽性者が出た。そのため娘はPCR検査を受けた。私がもう片方の事業所にそのことを伝えたところ、「個人は特定されない形で、うちの利用者の中にPCR検査を受けた子がいることを他の保護者に伝える」と言われた。私はその対応に一応了承はしたが、コロナに関する風評被害のこともあり、本当に個人が特定されないかどうか不安だった。しかし事業所は「お母さんは何か引っかかるんですか」として私の不安を理解してくれなかった。	申出人の希望により苦情通知の準備を進めていたが、申出人から「今回の件について、事業所から謝罪があった」と連絡があり苦情を取り下げることとなった。 <p style="text-align: right;">【取り下げ】</p>
40	電話 児童・通所 家族	私の娘は放課後等デイサービスに通っている。先日、所長から、娘がある男の子と一緒に事業所のトイレに入り、体を触らせていたようだとの連絡があった。その後、相談支援事業所の相談員にも同席してもらった上で、事業所で状況を訊いたところ、今回が初めてではなかった。また、今回はトイレから娘と男の子の声が聞こえて来たのに、それを聞いた職員がすぐにはその場に駆けつけなかったとのことだった。事業所には危機意識がなさすぎる。このような対応には納得できないので事業所に対して指導をしてほしい。	当委員会の機能を説明した。申出人が事業所への指導調査を希望したため、監査権限のある行政窓口を紹介した。 <p style="text-align: right;">【専門機関の紹介】</p>

3. 福祉サービス提供事業者における苦情解決システム整備の支援

・巡回訪問事業の実施

事業者段階における苦情解決が適切に行われるよう、国、北海道の苦情解決事業に係る実施要綱等に基づき、道内各事業所を訪問して苦情解決体制整備状況を把握し、助言を行った。

訪問施設	所在地	種別	実施日
障がい児の命を守り愛する会	当別町	児童	令和2年10月12日

VI 広報・啓発事業の実施

1. 事業報告書の作成とその公表

令和元年度事業報告書を作成し、事業の実施状況について公表すると共に、北海道社会福祉協議会のホームページにも掲載し、誰でも活動状況が閲覧できるものとした。

2. 情報提供

苦情解決体制の整備状況に関する調査結果報告書の作成、配布、ホームページで公表を行った。

事業者、関連団体等からの苦情解決制度に関する問合せに対し、資料等の情報提供を実施した。

- ・ポスター 6件（26枚）
- ・パンフレット 3件（22枚）

3. 苦情解決システム研修会の実施

苦情解決システム研修会を開催した（オンデマンドによる動画配信）。

配信期間 令和3年2月25日～3月31日

参加者 248名

内容 ・説明 福祉サービスに関する苦情解決制度について

北海道福祉サービス運営適正化委員会 事務局長

・講義1 苦情の理解と対応 ～未来志向の苦情解決を目指して～

北海道福祉サービス運営適正化委員会 片桐由喜氏

・講義2 傾聴と受容・共感

北海道福祉サービス運営適正化委員会 大友芳恵氏

VII. 各種会議等の実施

各都府県の運営適正化委員会と会議等を通じて連携をとり、全国規模での各事業の情報収集、意見交換を行った。

会議名等	開催日等	出席者
運営適正化委員会事業研究協議会および運営適正化委員会相談員研修会（合同開催）	令和2年10月30日	事務局職員 3名
北海道・東北ブロック 運営適正化委員会事務局連絡会議	令和3年3月30日	（書面開催）

令和3年度

https://www.fukushihoken.co.jp

ふくしの保険 検索

全国200万人加入!! 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)

保険金の種類		プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン	
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	賠償責任保険金(対人・対物共通)		×	○	
年間保険料			350円	500円	

商品パンフレットは
コチラ



(ふくしの保険)
ホームページ

団体割引20%適用済/過去の損害率による割増引適用

<基本プランに加入される方へ>

基本プランでは、地震・噴火・津波が起因する死傷は補償されません。

◆災害ボランティア活動の参加は、「天災・地震補償プラン」への加入をおすすめします。

※被災地でのボランティア活動では、予測できない様々な事態が想定されます。二次被害への備えとしても、あらかじめ「天災・地震補償プラン」に加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。

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)

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

送迎サービス補償 (傷害保険)

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

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))

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

●このご案内は概要を説明したものです。お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ●

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。)

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 FAX:03(3581)4763

受付時間:平日の9:30~17:30(12/29~1/3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。

令和2年度 事業報告書

発行年月日 令和3年 5月 31日

発 行 者 社会福祉法人 北海道社会福祉協議会
北海道福祉サービス運営適正化委員会
〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地

専用電話 011-204-6310

F A X 011-204-6311

Eメール tekisei@vesta.ocn.ne.jp