

平成27年度

三重県福祉サービス運営適正化委員会



社会福祉法人 三重県社会福祉協議会

三重県福祉サービス運営適正化委員会

## はじめに

三重県福祉サービス運営適正化委員会は、平成12年度から三重県社会福祉協議会に設置され、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に、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保するための「運営監視委員会」と、福祉サービスに関する苦情の適正な解決を図るための「苦情解決委員会」の2つの合議体を設け、それぞれの活動を中心に、公正、中立的な第三者機関として活動を行なっています。

本書は、平成27年度の本委員会活動の状況及び委員会に寄せられた相談事例を取りまとめたものです。

「運営監視委員会」では、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の実施状況について、三重県日常生活自立支援センターから定期的に報告を受けるとともに、基幹的社会福祉協議会への現地調査を実施し、必要な助言等を行い、事業の透明性、公正性の確保に努めました。

「苦情解決委員会」では、利用者等からの様々な苦情、相談に応じ、必要な助言や適切な専門機関の紹介等相談者の立場に立った苦情解決の支援に努めました。また、事業者に対しては、ポスター・報告書を作成・配布するとともに、事業所巡回訪問を実施するなど、苦情解決体制・制度の広報・啓発や整備促進に努めました。

今後も、利用者の利益保護と権利の擁護を図り、福祉サービスが利用者本位のものとなるよう、より一層努めてまいりたい所存です。関係者の皆様には、今後とも当委員会活動の推進に一層のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本書は、巻末に「関係規程」や「事業者段階における苦情解決の体制整備に関する関係資料」も併せて掲載しております。委員会の周知と併せ、福祉サービス提供事業者をはじめ、各関係機関や団体の皆様の活動にお役立ていただければ幸いです。

平成28年5月

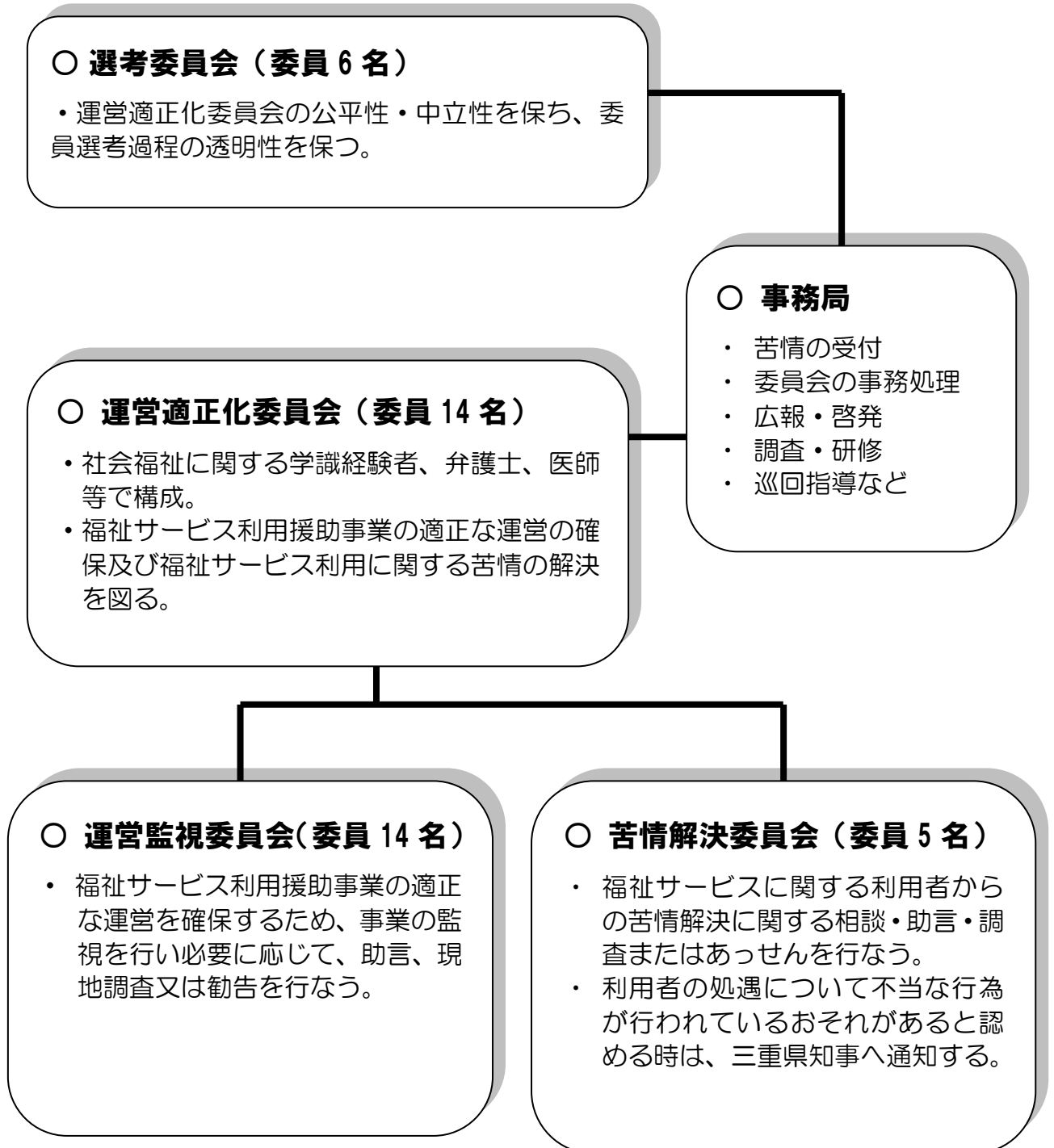
三重県福祉サービス運営適正化委員会  
委員長 上山祐光

# 目 次

1. 三重県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	
(1) 組織	1
(2) 選考委員会委員名簿	2
(3) 運営適正化委員会委員名簿	3
2. 運営適正化委員会等の開催状況	
(1) 選考委員会	4
(2) 運営適正化委員会	4
(3) 運営監視委員会	4
(4) 苦情解決委員会	5
3. 運営監視事業	
(1) 福祉サービス利用援助事業の実施状況	6
4. 苦情解決事業	
(1) 苦情・相談等の受付件数	7
(2) 苦情申出人の属性	8
(3) 苦情内容、苦情解決結果	9
(4) 苦情申出ケースの概要と対応	10
5. 調査研究活動	25
6. 広報・啓発・研修会等	25
7. 巡回指導（事業所訪問）	25
8. 運営適正化委員会事業関係資料	
・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	27
・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	30
・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	32
・社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の 仕組みの指針について	36
・事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	40

# 1 三重県福祉サービス運営適正化委員会の組織

## (1) 運営適正化委員会組織図



(2)「運営適正化委員会委員」選考委員会委員名簿

平成28年3月現在

分野	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	桑原 紘市	社会福祉士	委員長
	青木 道夫	三重県民生委員児童委員協議会	副委員長
福祉サービスの利用者代表	下野 和子	(公益社団法人) 認知症の人と家族の会三重県支部	
	世古 佳清	(公益社団法人) 三重県障害者団体連合会	
社会福祉事業経営者の代表	山田 俊郎	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	西宮 勝子	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 平成26年6月1日～平成28年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(平成 28 年 3 月現在)

分野	機関・団体名	氏名	運営適正化委員会	運営監視委員会	苦情解決委員会	
社会福祉に関する学識経験者	公益代表	津家庭裁判所調停委員	上山 祐光	委員長	○	委員長
		元三重県児童相談センター 所長	上廣 正男	副委員長	委員長	
		三重県民生委員児童委員協議会	速水 正美	○	副委員長	○
		介護福祉士	伊藤 靖子	○	○	
		三重県健康福祉部 地域福祉課	上野 敏彦	○	○	
	福祉サービス利用 援助事業の 対象者を 支援する 団体代表	(財)三重県知的障害者 育成会	水谷 泉	○	○	
		(NPO)三重県精神保健 福祉会	山本 武之	○	○	
	福祉サービス 提供者代表	三重県老人福祉施設協会	小竹 紀忠	○	○	
		三重県知的障害者福祉協会	本弘 路可	○	○	
	法律・財務に関する学識経験者	三重弁護士会	西川 源誌	○	○	○
東海税理士会津支部		今井 富久翁	○	○		
三重短期大学		藤枝 律子	○	○	副委員長	
医療に関する学識経験者	三重県保健所長会	中山 治	○	○		
	三重県精神保健福祉士協会	下方 宏明	○	○	○	

※ 任期 平成 26 年 6 月 26 日～平成 28 年 6 月 25 日

## 2 運営適正化委員会等の開催状況

### (1)「運営適正化委員会委員」選考委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成27年4月1日	<ul style="list-style-type: none"><li>運営適正化委員会委員の補充承認について</li></ul>

### (2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成27年5月18日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成26年度事業報告について</li><li>平成27年度事業計画案について</li></ul>
(第2回) 平成28年3月11日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成27年度事業の経過報告について</li></ul>

### (3) 運営監視委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成27年5月18日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成26年度業務実施状況報告について</li><li>平成27年3月及び4月の業務実施状況について</li></ul>
(第2回) 平成27年7月27日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成27年5月及び6月の業務実施状況について</li><li>現地調査の実施について</li><li>運営適正化委員会事業研究協議会の報告について</li></ul>
(第3回) 平成27年9月11日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成27年7月及び8月の業務実施状況について</li><li>現地調査の実施について</li></ul>
(第4回) 平成27年11月27日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成27年9月及び10月の業務実施状況について</li><li>現地調査の結果について</li></ul>
(第5回) 平成28年1月15日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成27年11月及び12月の業務実施状況について</li><li>平成27年度基幹的社会福祉協議会事業実施状況調査の結果について</li></ul>
(第6回) 平成28年3月11日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成27年度利用状況について</li><li>平成28年1月及び2月の業務実施状況について</li></ul>

#### (4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成27年5月18日	・ 苦情受付案件について
(第2回) 平成27年7月27日	・ 苦情受付案件について
(第3回) 平成27年9月11日	・ 苦情受付案件について ・ 巡回指導（事業所訪問）について
(第4回) 平成27年11月27日	・ 苦情受付案件について ・ 巡回指導（事業所訪問）について
(第5回) 平成28年1月15日	・ 苦情受付案件について ・ 巡回指導（事業所訪問）の実施報告について
(第6回) 平成28年3月11日	・ 苦情受付案件について



### 3 運営監視事業

#### (1) 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の実施状況

##### ① 相談・契約締結・終了件数及び実利用者数

(単位：件・人)

区分		相談件数	契約件数	終了件数	実利用者数
平成26年度末までの累計		250,756	3,092	1,666	1,426
平成27年度分		39,953	396	236	
平成28年3月末までの累計		290,709	3,488	1,902	1,586
累計の内訳	認知症高齢者	98,289	1,892	1,289	603
	知的障害者	89,322	652	231	421
	精神障害者	90,596	805	309	496
	不明・その他	11,999	139	73	66
	問合せ等	503			

##### (参考) 過去10力年の状況

区分	相談件数	契約件数	終了件数	契約者増加件数
平成17年度分	8,219	144	57	87
平成18年度分	12,705	192	67	125
平成19年度分	12,079	167	101	66
平成20年度分	17,965	248	118	130
平成21年度分	25,663	240	138	102
平成22年度分	27,099	229	134	95
平成23年度分	31,993	289	199	90
平成24年度分	36,452	325	202	123
平成25年度分	37,288	405	306	99
平成26年度分	33,579	418	240	178

② 運営監視委員会による事業実施現地調査

現地調査日	調査先の名称	調査委員等	調査内容
平成 27 年 10 月 2 日	志摩日常生活 自立支援センター	委員 3 名 事務局 1 名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施体制</li> <li>・相談、契約の状況</li> <li>・具体的支援の状況</li> <li>・事業実施上の課題</li> </ul>
平成 27 年 10 月 27 日	鈴鹿日常生活 自立支援センター	委員 2 名 事務局 1 名	
平成 27 年 10 月 30 日	菰野日常生活 自立支援センター	委員 5 名 事務局 1 名	

4 苦情解決事業

(1) 苦情・相談等の受付件数

(単位：件)

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
来所	14	5	19
書面・電話等	118	91	209
その他	0	4	4
合計	132	100	232

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情の月別件数	12	10	15	12	17	11	14	12	5	9	9	6	132

(参考) 過去10力年の状況

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
平成17年度	22	73	95
平成18年度	16	131	147
平成19年度	14	109	123
平成20年度	35	94	129
平成21年度	37	109	146
平成22年度	50	134	184
平成23年度	65	157	222
平成24年度	70	129	199
平成25年度	84	190	274
平成26年度	110	164	274

(2) 苦情申出人の属性

(単位：件)

区分	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他
高齢者福祉	9	0	14	2	0	0	4	23	4	2	31	27
障害者福祉	66	16	16	2	2	0	6	12	3	4	93	34
児童福祉	0	0	2	1	0	0	0	10	0	2	2	13
その他の福祉	5	2	0	0	0	0	1	21	0	3	6	26
合計	80	18	32	5	2	0	11	66	7	11	132	100

(参考) 過去10力年の状況

区分	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他
平成17年度	9	4	6	8	0	0	6	61	1	0	22	73
平成18年度	6	8	8	7	1	3	0	112	1	1	16	131
平成19年度	7	10	5	8	0	1	2	87	0	3	14	109
平成20年度	15	27	17	12	0	0	3	49	0	6	35	94
平成21年度	16	17	14	23	1	0	1	56	5	13	37	109
平成22年度	19	12	25	16	0	0	2	78	4	28	50	134
平成23年度	30	15	28	10	0	0	5	103	2	29	65	157
平成24年度	30	10	31	12	0	0	5	85	4	22	70	129
平成25年度	45	7	31	4	0	0	4	130	4	49	84	190
平成26年度	44	14	53	6	0	0	6	72	7	72	110	164

### (3) 苦情内容、苦情解決結果

○苦情内容

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
①職員の接遇 (職員の対応や言葉遣いが悪いなど)	4	21	0	2	27
②サービスの質や量 (食事の内容や居室の環境が悪いなど)	11	32	2	0	45
③利用料 (不当な自己負担を求められた、自己負担額の内容の説明がされないなど)	0	0	0	0	0
④説明・情報提供 (説明なく内容が変更された、契約内容と実際のサービスが違うなど)	3	8	0	0	11
⑤被害・損害 (金銭のトラブルがあった、所有物がなくなった・破損したなど)	0	8	0	0	8
⑥権利侵害 (暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害されたなど)	4	7	0	0	11
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	9	17	0	4	30
合 計	31	93	2	6	132

○苦情解決結果

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
①相談助言 (相談助言により終了)	15	47	2	1	65
②紹介伝達 (他の専門機関紹介、行政機関へ伝達等)	9	32	0	2	43
③あっせん (委員会によるあっせんにより終了)	0	0	0	0	0
④通知 (県知事への通知により終了)	2	1	0	0	3
⑤その他 (改善申し入れを行ったもの、取り下げられたものなど、①～④以外の方法で終了)	4	8	0	2	14
⑥継続中 (解決に至らず継続中のもの)	0	0	0	0	0
⑦意見・要望 (法令や制度に対する苦情や要望など、上記①～⑥以外のもの)	1	5	0	1	7
合 計	31	93	2	6	132

(4) 主な苦情申出ケースの概要と苦情解決委員会の対応

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	障害者福祉	利用者	相談している施設の職員が、申立人は約束を破る人だと言っていると聞いた。申立人は体調が不調の時に忘れてしまう病状があり、この症状を理解してくれない。	事実確認をしたが、事実は確認出来なかった。施設には誤解解消と信頼関係構築を依頼。また、申立人には事実はないことと、今後とも通常通りの対応を行うよう助言。
2	障害者福祉	利用者	複数の事業者からヘルパーの派遣を受けているが、「書類整理」「買い物」「コピー」などは請負って貰えない。他のヘルパーは請負ってくれるが、この業務は一般的に請負って貰えないのか。	サービス利用計画及び契約の内容を確認することを助言。契約の内容が不明ならば市で確認できる旨を伝え、市には連絡を入れ、後日相談があれば対応を依頼。
3	高齢者福祉	家族	家族が養護老人ホームに入所している。既に市に相談しているが、ホームでは夫の介護に手間が掛かり人手不足となるので退所してほしいと言われている。	委員会より申立てができる旨を助言したが、対応については再度、施設と話合うこととするため、委員会からの申立ては保留することとなった。
4	障害者福祉	利用者	職員が勝手に自室に入り物を壊す、知らない物を置いていく、洗濯物を汚す、大きな音を出して掃除をする。地域の有力者が、申立人を泥棒であると吹聴しており、早く施設を出たい。施設長ではなく経営者に申立てしてほしい。	委員会より施設に確認したところ、事実は確認できなかったが、既に施設で本人への対応がなされていた。
5	障害者福祉	家族	就労継続支援A型事業所に家族が通所しているが、施設で良く話しかけてくる人がいて仕事が出来なく困っている。対応しないと、仲間に悪口を触れて困る。職員・管理者に伝えても、対応してくれないので入院してしまった。市に相談したが回答がない。	委員会の役割を説明し、対応方法として事業所に事実関係を確認して委員会から申し入れを行う、又は、地域の総合相談支援センターで相談することを提案。施設への連絡は保留されたので、地域の総合相談支援センターを紹介。
6	高齢者福祉	家族 (匿名)	家族が入所した特養の契約書には重要事項の第何条を参考にしてくださいと記載してある。内容が分からないので質問したが施設からの説明がない。	家族が説明を受けているので、確認するなどもう少し様子を見ることとなった。分からないことは、まず、施設に確認を助言。必要ならば再度連絡を依頼。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
7	障害者福祉	利用者	<p>就労継続支援A型事業所を利用し、今回、約1か月間病院に入院する予定である。その場合は退職扱いになると言われた。また、就労規則のようなものが張り出され、「毎日出勤する」と記載されている。</p> <p>これらが気になって、事業所に理由を聞いても法律が変わるのでと言うだけで良く解らない。県へ問合わせても同じ返事であった。</p>	<p>事業所責任者に事実確認を行った。休暇取得は出来るが本来の目的を知って貰うための掲示であったとのこと。</p> <p>利用者が説明を受けたとしても、理解が十分でなく、本人が困っている。更に、詳しい、分かり易い説明を依頼。</p>
8	障害者福祉	利用者 (匿名)	<p>以前の経験を活かして意見を申出ても活用してくれない。</p> <p>また、申立人は体が弱いのに、都合が悪い場所に立たされる。意見を言うと、決まった通りやるように言われる。口先の上手な者がちやほやされ、自分なりに頑張っている人がないがしろにされる。</p> <p>市や総合相談支援センターに相談したが対応してくれない。</p>	<p>委員会の役割及び事業所の苦情受付体制を説明。委員会から事業者への事実確認や申入れを提言したが、まず、施設管理者に問合わせるとの申出があり、当事者間での信頼関係が出来ることが最も良いので、申立人の気持ちを伝え話合うことを助言。</p>
9	高齢者福祉	家族	<p>家族がデイサービスを利用して。最初は、きめ細かい対応があったが、最近は、駄々をこねれば連れて行かず連絡も遅い。これは、以前週3回通っていたのが1回となり、その後、休んだからである。施設の利用が減ったので、この様な対応をされた。</p> <p>委員会で承知しておいてほしい。</p>	<p>傾聴後、委員会の役割について説明。施設への申入れ等は不要とされ、参考に記録に残すことを希望。</p>
10	障害者福祉	利用者 (匿名)	<p>事業所から求められた書類に、家族の氏名・生年月日を書くように要求された。今まで、書いたことが無い為、理由を尋ねても納得がいかない、書かねばいけないのか。</p>	<p>書類の内容が不明なので、書かねばならないものかどうかは委員会では解らない。再度、納得がいくように「目的・理由」を確認すればどうか、委員会でも説明を求められる旨の助言を行うと一旦は、本人より再確認するとされた。</p>

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
11	高齢者福祉	元職員 (匿名)	看護師として勤務し、運営方法に異議があり退職した職員より次の事項で申立てがあった。 ・介護時間を誤魔化している。 ・利用者に暴力をふるったり暴言を吐く。 ・監査で確認し指導してほしい。	施設への指導は県、市の権限で行うことを説明し、委員会から県へ通知することを伝えた。 虐待等も危惧されるため、県へ連絡。
12	障害者福祉	利用者	職場の利用者から、手が遅いのと同じ給料を貰っていると言われる。また、事業所からは居眠りや早退など、仕事への取組み姿勢が問題であり、暫く休んで体調を調整するよう、さらに、今の状態が続くなら出勤停止も考えられると言われた。	相談、苦情内容を一通り傾聴し、就労継続支援A型事業所の役割を説明。事業所には設置目的があり、指導員と良く話合うよう助言。正当な理由なく退所は無いことを伝え、もう少し様子を見て、必要ならば再度、電話を頂くよう依頼。
13	児童福祉	家族	公立保育所で年度当初に、保育士の研修のため休園となることがある。自治体は、研修のため預かれないと言うが、自治体にそのような権限があるのか。県内の保育所、他県でも同様なか。	公立保育所は各自治体で運営されている。 職員は自治体の職員であり、自治体が職員の資質向上等のための研修として実施している。自治体の保育所を運営している関係部署への相談を助言。
14	障害者福祉	利用者 (匿名)	居宅介護を受けている時に服や下着、メガネを破損させられた、車椅子で移動中転倒し救急車で搬送された。介護時間中でないのに家に入ってくる。当事業所への行政指導、勧告、処分を求めたい。	委員会の役割を説明。委員会からは事業者に申立てを行う事を提言したが、個人が特定されるとして委員会からの申立てを拒否し、県への連絡のみを希望したため県へ連絡。
15	その他福祉	利用者	市で書類（氏名・住所・印等個人情報記載）を書かされ、後日、自宅向けに送付されたが不着、所在不明となった。市が調査せず、また、謝罪もない。県へ相談しても対応してくれないので、県と市を指導してほしい。	委員会の役割を説明し、行政内のことは行政で対応することとなり委員会では対応できない旨を伝えた。委員会から申立内容を行政へ連絡することを希望されたので県と市へ連絡。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
16	障害者福祉	家族 (匿名)	就労の場に冷房設備がなく熱中症の心配がある。トイレは、就労の場から遠い。さらに、早退の時には、職員の手間がかかるので、自分で自転車に乗って帰れと言うのが非常に負担である。事業者に改善指導を行ってほしい。	委員会の役割を説明。また、法律違反などの不当行為があれば、県に連絡することを説明。 申立人には事業者との信頼関係を構築すること重要であり、施設内での苦情解決制度を説明。委員会からの申入れは利用者が特定されることを心配し、再度、検討することとであり、必要ならば再度連絡を貰うことを依頼。
17	障害者福祉	利用者	管理者や職員は、福祉に関心がなく、利用者の将来、健康とかを考えていない。 就労環境は悪く、床面に電気コードの放置やトイレ設備等の不備、高温での作業等がある。更に意見を言うと暴言を吐いて脅してくる。	委員会の役割を説明し、委員会からの事業所への申入れ、または、申立人からの市や総合相談支援センターへの相談を助言。申立人は話を聞いて貰いたかったとして、今後の参考ために記録に残すことで了承された。市には情報提供。
18	障害者福祉	利用者	申立人は事業所を辞めたいと事業所へ申出を行い、退職同意書と退職届に氏名と住所を記入した。退職は今月末であるが、同意書では就労状況に著しい支障が認められれば、事前でも辞めると記載されているが、月末まで勤務したい。	責任者に問合わせると、面談を行い指導してきたが最近では改善が出来ない状況である。そのため、新たな環境での再出発が良いと考えたとのこと。本人からは退職日まで勤務したいと相談があったことを伝え協力を依頼。なお、申立人には、退職届等に関しては労働基準監督署への相談を助言。
19	障害者福祉	利用者	責任者は①有休の取得方法②個人情報への取扱い③障害者への思いやりなど、上から目線に対応し、余りにも個人を尊重していない。 施設を辞めたいと申出たが思い直した。今回、責任者より、勤務に対する考え方を聞きたいとして、本日、面談することとなった。責任者と話すべきか、事業所を辞めようか迷っている。	互いの信頼関係構築が重要であるため、責任者との話し合いを行い申立人が思っている事を伝えて、出来るだけ現在の事業所で勤務するよう助言。 ①の労働問題については、労働基準監督署の総合相談センターを、その他案件の相談先として、総合相談支援センターを紹介。



No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
20	障害者福祉	不明	就労継続支援A型事業所に通所しているが、今月より勤務時間が4時間から5時間15分に延長される旨の通知があった。その場合に、1人が規定の労働時間を下回れば、全員の給料が減額されると言われたが、これは正しいか。	委員会の役割を説明し、労働に関する相談であるので労働局総合労働相談コーナーにて確認することを助言。
21	障害者福祉	本人 (匿名)	職員の暴言や差別発言が続いており、その職員は責任者がいない時はけん玉で遊んでいる。利用者は困っているが、その職員は責任者との仲がいいので改善しない。施設を指導してほしい。	委員会の役割と事業所内の苦情受付体制について説明したが、所内では氏名が判明する、内部からの申立ては解決が難しいとして、委員会からの申立てを希望。管理者には匿名で職員の職務改善を求める苦情があることを伝える申入れを実施。
22	障害者福祉	家族	入所中の寝ている時、他の利用者に落とされ怪我をした。この1年間で2回引っかき傷があった。利用者間では、体格差もあり、今回は傷で済んだが、今後、大きな怪我にならないか心配である。施設は、「注意する」と言うがどれだけ対応するかが心配である。	利用者同士の暴力、虐待の関連も心配なので、相談窓口として、県・市を紹介。また、念のため県へ連絡したところ、既に、申出人から連絡があり対応していた。県には委員会にも連絡があったことを伝え、対応を依頼。
23	高齢者福祉	その他	申出人（ヘルパー）が介護保険外で多めの利用料を取っていると言われていた。介護保険適用と適用外を使っているが利用者にとって有利な方法を求めていることであり、誤解を解消したい。	誤解であれば互いに話合うことが良いのではと提言し、上司を介するなど両者の意思疎通の促進を助言。介護保険適用の有無等制度については国民健康保険団体連合会への相談を助言。
24	障害者福祉	家族 (匿名)	施設へ見舞いに行った時に、左太ももにやけどの跡があった。脳性麻痺で歩行困難、また、両親と死別しているため、退所させられると困るから施設に苦情を言えない。障害者相談支援センターに相談済みだが心配である。	委員会からの申入れ・確認などは利用者が特定されるとして拒否。申出人が毎週1度面会に行っているのであれば、施設に聞くか、相談支援センターと相談すること、また、虐待が疑われるなら、市が窓口であり速やかに通報することを助言。さらに、問題があれば再度電話頂くよう依頼。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
25	高齢者福祉	家族	家族が施設に入所していたが処遇が悪い事や言葉の暴力など対応が悪いことを施設が認めない。市に施設を指導して貰いたくて、相談しても対応してくれない。コミュニケーションを取れと言うだけである。委員会や県から市を指導してほしい。	委員会の役割を説明。行政の事はその行政で対応することを説明し、市で相談するよう助言。既に、市に相談しているようなので、市の総合相談部署を紹介。
26	高齢者福祉	家族	妻が要介護が5から3へ良くなったので退所させ、自宅介護としたい。 施設も自宅家族の了解があれば、退所しても良いと言っているが、家族の了解が出ない。自宅への退所が無理なら、近隣の住居を借りて住むように計画しているがどうしたら良いか。	委員会の役割を説明し、家族間の問題は委員会の所管外であり、家族間で話合うことを助言。 また、必要に応じて、実情が分かっているケアマネ（地域包括）や地域では市、民生委員への相談を助言。
27	高齢者福祉	家族	父と要介護2の母がいる。ケアマネがしきりに父に生活保護を受けようとするのを勧めたが父は受けたくない。市に相談したが、対応してくれない。 父親が倒れたら、母の面倒を看られないからその時は、生活保護の世話になるかもしれない、その時に市が対応してくれないことが心配である。	生活保護などの制度は条件が合致すれば対象となることを伝えた。傾聴のみを希望されたが、必要であれば再度相談を頂くよう依頼。
28	障害者福祉	利用者 (匿名)	運転手が責任者に、移動用車両のブレーキパッドが摩耗して危ないと言っているのを聞いた。修理事業者に聞くと、この部分はいきなり悪くならない部分なので、運転手か修理事業者が故障を見過ごしたのではないかと。所内での苦情申出窓口が分からないので委員会で事業所を指導してほしい。	責任者に連絡し、車両に整備不良があったこと、また、利用者が所内の苦情受付窓口を知らない旨の連絡があったので、事実であれば改善処置と不安解消のために解り易い説明を依頼。車両については、既に修理済を確認。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
29	障害者福祉	利用者	利用者は休憩中は静かであるが、仕事中に大きな声で喋って困る。申立人は身体障害者であるが、ストレスが溜まり精神障害になってしまう。事業所に相談したが改善されない、委員会から事業所を指導してほしい。	責任者に苦情内容を伝えたとこ ろ、申立人は、今まで人との付合 いが余りなかった方で担当のケー スワーカーと緊密な連携を取って 対応しているところであった。 不安が解消されていないので、両 者への丁寧な説明など課題解決へ の対応を依頼。
30	その他福祉	利用者	以前、社会福祉協議会から障害 年金の支給決定通知が届けば福 祉資金貸付けると言われた。今 回、相談すると、親と同居して いるので貸付けられないと言わ れた。貸付けてくれる方法はない のか。	生活福祉資金の相談と思われるた め、制度の事は社会福祉協議会の 生活福祉資金担当に再度問い合わ せることを助言。
31	障害者福祉	家族 (匿名)	通所している施設は、利用者・ 家族に施設運営に関する説明が ない。月に1度、親の会がある が親同士の情報交換がなされる だけで、施設からの説明もない。 施設に直接話をすれば、通所す る利用者への処遇が悪くなるの でしづらい。また、施設内の苦 情受付体制も設置されていない ようだ。改善させる方法はない のか。	施設内の苦情受付体制の設置状 況を確認したが設置済みであつた。 施設にはパンフレットやポスター を送付し、利用者が確認できるよ う周知を依頼。また、申出人に運 営に関する条件等は県で確認する ように助言。県に申出人からの申 し出項目及び委員会の対応内容を 連絡し、相談電話があれば対応を 依頼。
32	障害者福祉	家族	就労継続支援B型事業所に通所 しているが、当初から言葉の暴 力があり、事業所に申立てを行 った。その後も無視する態度や 言葉の暴力を受けたので、2回 目の申立てを行った。 昨日、改善すると返答してくれ たが本当に改善されるか疑問で あり委員会へ連絡した。	責任者に申立て内容を伝え事実確 認と改善申入れを行い、利用者へ の対応を依頼。 また、施設内の苦情受付窓口や 第3者委員も未設置なので、その 内容を説明しパンフレット・ポス ター・マニュアルを送付し設置を 依頼。
33	障害者福祉	家族	利用者である家族が他の利用者 から遊びに誘われ、職員と相談 し断った。その後、利用者に気 を使って、保護者等に内緒で2 人で遊びに行くことになった。 それを聞いた責任者からきつく 指導され施設には通所できない	主訴を確認したがはっきりせず、 責任者の話を聞きたいとのこと であった。既に、市や総合相談支 援センターと相談していること から責任者との間に入って頂き 冷静に話合うことなどを助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			という。責任者に説明を求めても、回答がない、どうしたら良いか。	
34	障害者福祉	本人	ヘルパーが台所で食事の準備をしていたところ、煙が出たので慌てて火を消した。その時、部屋が煙で汚れたので洗剤で家具を拭いたら色が剥げてしまった。事業所から損害賠償の動きがないが、何処に言えば良いのか。	委員会から事業所に申入れを行うと、既に市と総合相談支援センターが間に入り調整中であった。その後、申立人から事業者の今後の対応が心配との相談が入るが、中立的な市が間に入って、話し合いが進められるので、委員会の対応を保留。
35	障害者福祉	本人	職員の対応が悪い。女性利用者にセクハラまがいの発言をした。帰りにお疲れ様などの挨拶をしない。さらに、仲が悪い利用者を無視する。	申立人は、申出案件に対する対応については、もう少し様子を見る、今回は情報提供とのことであった。
36	障害者福祉	家族	施設のガラスを割り3針ほど縫う怪我を負った。医療代はこちらで支払ったが、施設から説明はなくガラスの損害賠償を求められた。個人加入の保険に入っているからそれで払ってくれという。払う義務があるのか。	申立人には重要事項説明書、契約書を確認し施設と話し合いを行うこと、また、施設には、契約書等に基づく判断と利用者への丁寧な説明を依頼。
37	障害者福祉	家族	精神病院に夫婦で入院しており、夫から相談があった。妻の貯金通帳は〇〇円あったが、〇〇円が消えている。通帳は、病院の職員に預けてあるので調査してほしい。	病院に確認すると金額〇〇円を引き出して病院が小口現金的に保管しているとのことであった。病院から夫への説明を依頼。
38	障害者福祉	本人	就労継続支援A型事業所で勤務していたが、退職し、再度一般就労所へ就職した。就職先では、接客勤務は不得意で非常に疲れ、問題を起こす場合がある。働きたくても、働けずお金がない。環境を変えたいが相談員が相談に乗ってくれない。相談員を指導してほしい。	傾聴後、相談員の所属する施設に確認したが事実は確認できなかった。申立人には地域の総合相談支援センターとハローワークへの相談を助言。申立人からは、過去にも相談しているが、相手にされないとと言われる。地域の相談はそこが適当なので、継続して相談されるよう助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
39	障害者福祉	利用者	施設外で作業している時に職員が「手が遅い」などと暴言を吐いた。一生懸命やっているのに分かって貰いたく責任者にその事実を報告したが、責任者の前ではその職員は事実を否定する。責任者の前と自分たちの前で言い方を変えるなどしないでほしい。	責任者に、申立人の内容を伝えると既に申立てがあり対応していた。 責任者には委員会への相談があったので防止対策と申立人への説明を依頼。
40	障害者福祉	利用者 (匿名)	支援施設に通っているが、そのことが他にばれている。 施設内では、個人情報管理を徹底してほしい。	具体的な内容は、個人が特定されることとして全て拒否。 施設の管理者に、苦情内容を伝えましたが施設内では、事例は思いつかないとのことであった。 申立てがあることから職員への徹底と利用者からの施設内での相談受付体制の周知などの対応を依頼。
41	その他福祉	利用者	申立人は民生委員であり、今回70歳以上の方を対象にサロンの立ち上げを行った。 他のサロンの方も誘いたいのだが他のサロンを担当する方が個人情報を公開してくれない。	個人情報について県に確認し、消費者庁の考え方と相談窓口を紹介。 具体的事例は市・県で相談に応じるとのこと、県には照会があれば対応されるよう依頼し、申立人にはその旨を助言。
42	障害者福祉	利用者	新しく出来た相談支援センターに相談に行っているが、決められたことを強引に実施する、説明もなく署名を求める等、以前のセンターの対応と随分違っており、利用者にきめ細かい対応をしてほしい。	センターに申立て内容の連絡と事実確認を行った。申立人は入院後、急な退院となったのでセンター自体も対応が不十分であったとのこと。本人としては、やり方に不満があるので理解し易い説明を依頼。
43	高齢者福祉	その他 (匿名)	特別養護老人ホームにて、入居者に暴力を振るった形跡がある。個人が特定されるので内容は言えないが、虐待の窓口を知りたい。	虐待の通報先は、地元の市町が対応することを助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
44	障害者福祉	利用者	作成された介護プランが実態を反映していない。さらに、事業者も対応出来ないとしてサービスを中止したので生活が出来ない。明日、市等関係者が自宅に来るが何のためにくるか分からなく不安である。	市に確認したところ市と相談支援センターが連携して対応中であった。申立て内容を伝え詳細な説明を依頼。更に、申立人には、福祉サービスの対応などについて、市等と相談することを助言。
45	高齢者福祉	利用者 (匿名)	資金が無くなってきたので退所したく施設に申出たが、退所を認めてくれない。委員会から施設へ言ってほしい。	施設へ申立内容を伝えたが、家族は資金面など心配はなく施設で面倒を見てほしいと希望しているとのこと。また、施設では、希望に反して阻止してはいないとのことであった。申出があったことを連絡するので、今後、本人が心配しないよう説明を依頼。
46	高齢者福祉	職員	申立人は訪問介護を担当しているホームヘルパーである。ケアプランに基づき介護を行っているが、止む無く契約内容以上の支援を実施してしまう。事業所に通報され、指示通りとなると中途半端な介護となる。しかし、申立人が業務命令に背くと離職しなければならない。事業所の指示通りで良いのか。	委員会の役割を説明。福祉サービスはケアプランに基づき実施され、見直しが必要であれば、事業者から利用者に現契約内容を詳細に説明して貰い、その結果、必要であれば介護制度を所管する市高齢課や地域包括支援センターなどで利用者が相談するよう助言。
47	障害者福祉	利用者 (匿名)	事業所内での有給休暇の取得理由として、「遊びに行く」と言う理由で認められず、欠勤扱いとなった。賃金も減となってしまいが、これが正しいのか。	有給休暇の制度を説明し、詳細については、労働局の労働相談コーナーを紹介し相談を行うよう助言。
48	障害者福祉	利用者 (匿名)	就労継続支援A型事業所の責任者から話があるので時間が欲しいと言われた。今は、責任者と話をしたくないが、しなければ退職を求められないか心配である。	責任者との話合いに応じなかっただけで退職とはならない、しかし、できれば組織の一員として話を聞くのも必要であるので、体調の良い時に応じるなど自分の考えを責任者に伝えることを助言。
49	児童福祉	家族	第三者委員へ連絡を取りたいが、ポスターに電話番号の記載がない。また、職員からの指導回数を増やすよう要望しているが、改善されない。	責任者に制度の趣旨や国の指針の考え方を説明したうえで、相談内容を伝達し、今後のサービス改善への活用を依頼。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
50	障害者福祉	利用者 (匿名)	責任者が利用者に暴言を吐き、恫喝していることを市へ申立てているが、対応しない。指導権が無いので県へ申し出るように言われている。	責任者に確認すると、利用者数人が女性の肩を揉んでいたのが注意したのが暴言と思ったとのこと。責任者より解り易い説明を依頼。
51	高齢者福祉	家族	家族が要介護の判定を受けており、サービス内容をヘルパーに確認したが良く分からない。この判定では、訪問介護は週2回が限度であると言われるが、それ以上は無理なのか。	介護保険制度については国民健康保険団体連合会が市町の高齢者担当課にて確認するよう助言。
52	高齢者福祉	利用者	以前のヘルパーは週3回訪問があり、業務も丁寧で訪問予定日を書いた計画書もくれた。今のヘルパーは、訪問回数も少なくなり、現在は全く来てくれない。市には相談中である。	市に内容確認のため問合わせたところ、市から訪問しているが、不在で会えないとのこと。申立人と市が連絡が取れるよう連絡日時等を調整し、市に対応を依頼。
53	障害者福祉	利用者	就労継続支援A型事業所を利用していたが、職員からの苛めが有り退職届を書かされ辞めることとなった。 また、同施設を利用している家族にも、嫌がらせがあるので、指導してほしい。	施設に確認。申立内容は確認できなかったが申立内容を責任者に伝え、申立人及び利用者である家族への分かり易い説明等を依頼。
54	高齢者福祉	家族	夫がアルツハイマーにかかり、生活費である年金の全額を使ってしまい、支払いが滞り生活が苦しい。 申立人は、体調も悪く通院中。さらに、ケアマネの対応が我慢出来ない、ケアマネを換えたい。	自分の周りの事を次々に話をするので傾聴。申立人は、夫が色々な問題を起こすので心配でならない様子。 夫には地域包括支援センターでの相談を、また、妻には、かかりつけ医での相談を、両方とも自分で判断せずに専門課所での相談を助言。
55	高齢者福祉	家族	家族が、特養に入所しているが、機能訓練書の記載事項と異なる支援を受けている。また、家族宛に、変更計画を認める文書に押印するよう郵送があるが、日付が遡っている。	委員会の役割を説明したところ委員会からの申入れを希望されたので、責任者に現状確認と申入れを行った。対応については事業所のミスもあり、謝罪と改善を依頼。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			さらに、質問をしても回答は良く解らない。地域包括支援センターで聞いても分からない。	
56	高齢者福祉	その他 (匿名)	親族が有料老人ホームへ面会に行ったところ、施設職員が利用者に対して怒号のような命令口調で指示をしていたので唖然とした。その職員は、日常的には利用者が命令に従うまで暴言を浴びせるようだ。また、上司がいないと利用者へ虐待を行うので止めさせてほしい。	委員会の所管外の施設であるが虐待の要素があるので、県へ情報を伝え対応を依頼。 県と国民健康保健団体連合会へは既に同様な申出があった。
57	障害者福祉	利用者	施設内では、有給休暇の取得は1週間前に申し出る必要があるなど、違法な取り方を強いられる。 管理者は、利用者を公平に扱わない。	委員会の役割を伝えて、委員会から施設への実事確認と申入れを提言したが、今回は傾聴だけで良いとのこと。 休暇等の労働問題は労働基準監督署での相談を助言。
58	障害者福祉	家族 (匿名)	事業所の広報として利用者の写真が勝手に使われた。保護者に確認すべきであり、利用契約書の規定が守られてない。サービス管理者に申立てても、形式的な謝罪だけである。 事業所は、契約書記載事項に違反しており、指導を行ってほしい。	委員会の役割を説明。 既に申立人が事業所に申立て済だが誠意が認められないとして、指導を強く求めたいと言われるので市及び県での相談を、さらに、このために当事業所を辞めると言われたので、冷静に良く考えてから対応することを助言。
59	障害者福祉	家族	就労継続支援A型事業所への利用を断られた。 理由を聞いても、明確な理由を言ってくれず不信感が一杯である。 何故、A型を利用できないかを説明してほしい。施設を指導してほしい。	就労継続支援A型事業所の役割を説明。当委員会から施設への申入れができるが、既に相談支援センターに相談されていることから県とも協議を行い、引き続き市又は相談支援センターへ相談することを助言。



No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
60	高齢者福祉	利用者	責任者は、暴言を吐くし申立人の話を聞こうともしない。また、食事は、体調が悪いのに食べるように言う。管理者に申立てたいが、施設に来ないので話が出来ない。改善を指導してほしい。	永年の思いを話されるので傾聴し委員会の役割を説明。 責任者へ申立て内容を告げ、誤解等もあるかもしれないが、互いの意思疎通を図り、不満解消を依頼。 申立人には職員とのコミュニケーションを図るよう助言。
61	障害者福祉	その他	利用者は、訪問介護等を利用しているが、ひどく怒られたり、「ゆくゆくは施設に行く。そこで終わるのだ。」など暴言を吐かれることがある。家族が事業所の管理者から借金をしており意見を言えない。	利用者への暴言（言葉の暴力）及び生活資金に関しては、市への相談を助言。
62	高齢者福祉	職員 (匿名)	職員が利用者に暴言暴力を振っている。利用者は、その職員が来るとUターンして戻ってくるほど怖がっており、事例を施設相談員に申し出ても対応してくれない。改善したいがどうしたら良いか。	委員会の役割を伝えて、虐待等が危惧されるため、委員会から県へ連絡を入れ対応を依頼。
63	高齢者福祉	家族 (匿名)	夫が特養に入所しているが、本来リハビリが必要な状態なのに、老健の空きがないので止む無く特養に入所した。リハビリをしてもらえないので日増しに体が弱ってくる。申立人が病院へ連れて行くこともさせてもらえない。	介護サービスについて、国民健康保険連合会及び地域包括支援センターでの相談を助言。
64	高齢者福祉	職員	退職が続き職員が不足して施設の運営は崩壊状態である。更に、責任者も退職を表明している。介護業務の遂行がさらに厳しくなることが予想され、如何したら良いのか分からない。	委員会の役割を説明し、施設がその目的を達成できない状態であることを行政に具体的に伝えて相談することを助言。 職員の勤務時間、休暇等の労働問題については、労働基準監督署での相談を助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
65	障害者福祉	利用者 (匿名)	事業所外での作業については、複数職員がそれぞれ異なった指示を行う。 また、製品が不良品として返品されたがその原因は職員が行なうはずの最終チェックが行われず、利用者の責任とされた。その他にも職員の支援がない。 事業所に、申立内容を伝えて改善してほしい。	責任者に、申立て内容を伝えて、コミュニケーションを深め、分かり易い説明と改善すべき事項への対応を依頼。
66	障害者福祉	家族 (匿名)	職員に意見を言うと責任者に報告され、その後、家族に連絡があり家族から怒られる。そのため施設に意見が言えなくなるので、責任者の交代をお願いしたい。	施設内での出来事を責任者に報告することの必然性を説明。また、家族内での問題は家族内で良く話合うことを、更に、施設内の苦情相談受付体制について説明し活用も助言。
67	高齢者福祉	職員	利用者を玄関まで送って帰って来たが、家族より送りはなかったと施設に申立てがあった。施設としては、利用者を自宅の玄関まで送っており、放置していないことを説明しても理解されない。	互いが冷静になって話合うことが必要であり、市か地域包括支援センター等実態を承知している者が間に入り話し合うことを助言。
68	高齢者福祉	家族	1日の間に利用者の床づれが酷くなった。施設に原因確認を申し出たが説明がない。今後、事故が起こらないような対応を求めたい。	申立人には委員会の役割を説明。施設には申立内容を伝え事実確認と今後の対応及び申立人への分かり易い説明を依頼。
69	障害者福祉	利用者	難しい漢字が読めないのので、それを笑われたり、漢字を覚えるように言われ、非常に負担になっている。施設に気持ちを伝えても対応してくれない。市に申出ても改善されない。	漢字の会得はためになる事を説明。重い負担を感じるなら委員会から施設に申立を行い気持ちを伝えることを提言。また、地域での相談先として総合相談支援センターの活用を助言。
70	障害者福祉	利用者	支援計画を市、支援員、本人の3人で話し合いをする予定であったが、市が勝手に施設職員2名を含めた話し合いを実施した。さらに、内容も充分理解出来ないうちに印鑑を押すよう勧められた。	委員会の役割を説明し、行政に対する苦情は対応できないため行政に相談するよう助言。 施設責任者には、申立人の気持ちを伝え話を良く聞いてもらうよう対応を依頼。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
71	障害者福祉	利用者	<p>申立人から職員に色々質問や意見を言うが、回答は永い間保留されたり、無視されたりしている。</p> <p>どのような福祉サービスがあるのか、全体を知りたいが説明したものがない、また、説明してくれる方もいない。</p> <p>相談先も色々あるようだが、何処に何があるか分からない。</p>	<p>委員会の役割を説明し、施設内での個別の苦情相談があるかと問合わせたが総合的な相談しかなかった。</p> <p>福祉サービスについては各障害別に説明されているパンフレット等が多いこと。</p> <p>又、制度の説明及び資料の入手については、行政である市・県での対応が適当であることを助言。</p>
72	障害者福祉	利用者	<p>病院受付で診察も終わっていないのに大変にと言われた。その後、謝れたが気になる。会計でも、申立人だけ、わざと遅くされたり、さらに、支払いに行くと職員が急にマスクを付け始め、他の職員と話をしだす。</p> <p>対応を改善させたいが、何処へ言えばいいのか。</p>	<p>委員会の役割を説明し、通院のたびに、毎回嫌がらせを行なわれたかと問えば、そんなこともないと回答。思い違いなどもあると思うので、余り気にしないように伝え、病院に相談するか、病院関連の悩み事の相談窓口は県庁内に「医療安全支援センター」であることを助言。</p>
73	障害者福祉	利用者	<p>退所を申し出たら施設内で無視されるようになり、さらに、自分だけファイルがなかったことがあり職員に問合わせたが返事がなかった。うまくコミュニケーションがとれない。退所したい。</p>	<p>委員会から施設に申入れを行い、申立人の気持ちを伝え分かり易い説明と日々の声掛けに努めるなど、距離感が出ないような対応を依頼。</p> <p>申立人にはコミュニケーションを図ることを助言。</p>
74	障害者福祉	利用者	<p>職員が管理している倉庫で、職員と一緒に住んでいた者が逮捕された。その職員をそのまま任用して良いか。</p> <p>このことで施設運営が出来なくなると困るのでどうしたら良いか。どこに聴けばいいのか。</p>	<p>施設の認可条件等について確認するのであれば、県が所管することを説明。</p> <p>職員の処遇等にも関係するならば、顧問弁護士がいるとのことなので、そこで、まず、相談することを助言。</p>
75	障害者福祉	代理人	<p>就労継続支援A型事業所であるが、土日の出勤がある。他の利用者には施設からの土日出勤の要請があるが、申立人にはない。差別されていると思う。</p>	<p>委員会から、施設への申入れを行う事で了承された。責任者に申入れを行い利用者に分かり易い説明を依頼。</p>

## 5 調査研究活動

- ① 平成26年度事業報告書の作成・配付 1,300部

## 6 広報・啓発・研修会等

- ① 啓発用品の作成・配付  
苦情解決ポスター 3,000部
- ② 運営適正化委員会事業研究協議会（委員長・事務局長会議）への出席  
平成27年7月10日 全国社会福祉協議会
- ③ 運営適正化委員会相談員研修会への出席  
平成27年10月22～23日 全国社会福祉協議会
- ④ ホームページ及び県社協広報誌「福祉みえ」で、社会福祉法に位置付けられた苦情解決制度の概要、平成26年度の苦情受付状況等を広報
- ⑤ ホームページに苦情解決制度広報啓発用チラシ、苦情解決マニュアルを掲載し、各事業者等がダウンロードして活用できる環境を設定

## 7 巡回指導（事業所訪問）（10事業所）

社会福祉事業者段階における苦情解決が適切に行なわれるよう、福祉サービス事業所を訪問して、苦情解決体制の整備状況や福祉サービスに関する相談・要望・苦情等への対応等、事業者における苦情解決事業の取り組み状況を把握するため実施した。

### 【苦情解決委員会による事業所訪問】

実施年月日	訪問施設・事業所
平成27年11月20日	(生活介護) 生活介護・「ほっとランド」 (軽費老人ホーム) 泰山荘
平成27年12月8日	(共同生活援助) はっぴーはうす夢 (特別養護老人ホーム) 津の街
平成27年12月9日	(特別養護老人ホーム) 六永会ホーム (就労移行支援) ヴェルチュ
平成27年12月11日	(就労移行支援) めびうす (特別養護老人ホーム) 野村きぼう苑
平成27年12月15日	(特別養護老人ホーム) ウェルハート明和 (就労継続支援B型事業所) 木の実