

平成28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、福祉サービス利用者の利益保護と権利擁護のため、平成12年度に三重県社会福祉協議会に設置されました。

委員会には、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参りました。

本書は、平成28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。

また、「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たところです。

さて、近年、介護保険制度や障害保健福祉制度、社会福祉法人制度等の制度改正が行なわれ、福祉サービス提供体制は質的・量的に大きく変化しました。

同時に、児童・高齢者・障害者を対象とした虐待防止法の施行をはじめ、福祉サービス利用者の権利擁護のための法制度の充実が図られているところです。

こうした中、福祉サービスに関する苦情内容も多様化・複雑化している状況を踏まえ、「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」(平成12年6月7日付け厚生省社会・援護局長他連盟通知)が一部改正され、平成29年4月1日から適用されることとなりました。

改正指針の中では、苦情への適切な対応は、社会福祉事業経営者の重要な責務であり、福祉サービスの改善や権利擁護の取組は福祉サービスの質の向上と社会福祉事業者自らの社会的信頼性の向上につながるものとして改めて位置付けられています。

今後も、社会福祉事業者の皆様方と力を合わせて、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御理解と御協力を賜りますようお願い申し上げます。

平成29年5月

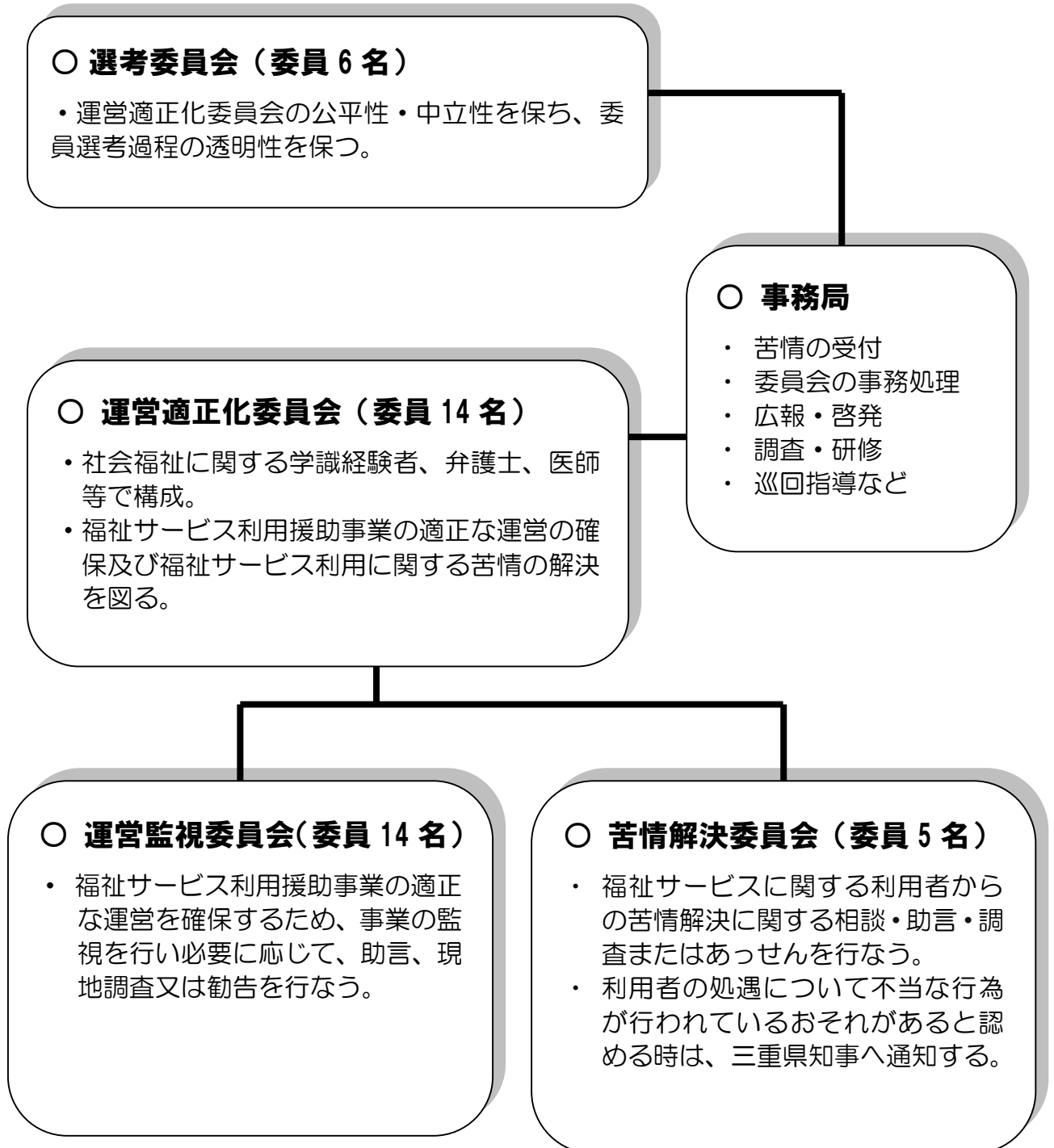
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 上山祐光

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	
	・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	27
	・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
	・事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	38
	・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	47
	・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	50

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29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
	速水 正美	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28年6月1日～平成30年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(平成28年12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	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	中山 清治	○	副委員長	○	
	介護福祉士	大田 京子	○	○		
	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	高井 幹雄	○	○	○
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28年6月26日～平成30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28年6月10日	<ul style="list-style-type: none">・選考委員会の役員選出について・運営適正化委員会委員の承認について
(第2回) 平成29年1月6日	<ul style="list-style-type: none">・運営適正化委員会委員の補充選任について

(2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成28年5月9日	<ul style="list-style-type: none">・平成27年度事業報告について・平成28年度事業計画案について
(第2回) 平成28年7月5日	<ul style="list-style-type: none">・運営適正化委員会委員長、副委員長の選出について・合議体構成委員の氏名について
(第3回) 平成29年3月15日	<ul style="list-style-type: none">・平成28年度の経過報告について

(3) 運営監視委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成28年5月9日	<ul style="list-style-type: none">・平成27年度事業実績報告について・平成28年3月及び4月の事業実施状況について
(第2回) 平成28年7月5日	<ul style="list-style-type: none">・委員長選出、副委員長の指名について・平成28年5月及び6月の事業実施状況について・現地調査の実施について
(第3回) 平成28年9月6日	<ul style="list-style-type: none">・平成28年7月及び8月の事業実施状況について・現地調査の実施について・運営適正化委員会事業研究協議会の報告について
(第4回) 平成28年11月29日	<ul style="list-style-type: none">・平成28年9月及び10月の事業実施状況について・現地調査の結果について
(第5回) 平成29年1月27日	<ul style="list-style-type: none">・平成28年11月及び12月の業務実施状況について・平成28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
(第6回) 平成29年3月15日	<ul style="list-style-type: none">・平成28年度利用状況について・平成29年1月及び2月の業務実施状況について

(4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成28年5月9日	・苦情受付案件について
(第2回) 平成28年7月5日	・委員長選出、副委員長の指名について ・苦情受付案件について
(第3回) 平成28年9月6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28年11月29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29年1月27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29年3月15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27年度末までの累計		289,936	3,488	1,903	1,585
平成28年度		41,503	397	295	
平成28年度までの累計		331,439	3,885	2,198	1,687
累計の内訳	認知症高齢者	109,395	2,086	1,460	626
	知的障害者	100,991	726	278	448
	精神障害者	106,937	920	374	546
	不明・その他	13,595	153	86	67
	問合せ等	521			

(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	35,690	325	202	123
平成25年度分	37,263	405	306	99
平成26年度分	33,579	418	240	178
平成27年度分	39,967	396	237	159

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 28 年 10 月 4 日	紀南日常生活 自立支援センター	委員 1 名 事務局 1 名	<ul style="list-style-type: none"> ・事業実施体制 ・相談、契約の状況 ・具体的支援の状況 ・事業実施上の課題
平成 28 年 10 月 6 日	桑員日常生活 自立支援センター	委員 2 名 事務局 1 名	
平成 28 年 10 月 11 日	松多日常生活 自立支援センター	委員 2 名 事務局 1 名	
平成 28 年 10 月 17 日	なばり日常生活 自立支援センター	委員 2 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	7	10	17
書面・電話等	116	93	209
その他	0	2	2
合計	123	105	228

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情の月別件数	12	7	12	12	15	9	11	11	6	8	11	9	123

(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 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
平成 27 年度	132	100	232

(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	7	0	12	3	0	0	1	26	0	3	21	32
障害者福祉	63	10	21	2	3	0	4	19	4	3	95	34
児童福祉	1	0	3	1	0	0	0	11	0	0	4	12
その他の福祉	0	3	0	0	0	0	2	18	1	6	3	27
合計	71	13	37	6	3	0	7	74	5	12	123	105

(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
平成27年度	80	18	32	5	2	0	11	66	7	11	132	100

(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)	3	40	0	0	43
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)	14	33	3	0	50
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)	1	1	1	0	3
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)	0	5	0	0	5
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)	1	5	0	0	6
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)	2	4	0	1	7
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	0	7	0	2	9
合 計	21	95	4	3	123

○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)	14	57	2	3	76
②紹介伝達 (他の専門機関紹介、行政機関へ伝達等)	5	32	1	0	38
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	2	1	0	5
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)	0	2	0	0	2
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)	0	2	0	0	2
合 計	21	95	4	3	123

(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	施設の対応が悪い。風邪で寝ていても、腹が減ればカップ麺を食べろ、病院へ行くときも1人で行けと言われる。苛めもあり、静かな所で生活したい。	傾聴後、希望されたので申入れを行った。施設では、既に申立人から相談があり、対応中であった。 委員会への相談内容を伝えて、申立人の不安解消への対応を依頼。
2	障害者福祉	利用者	管理者が話を聞いてくれない。相談しても、ハッキリ回答してくれない。利用契約書には、「相手の立場に立つて行う。適切に説明する。」と記載されているが、実施されていない。	以前から同様な相談があり、傾聴した。 管理者との意思疎通の改善が必要であり、管理者に申立内容を伝えて、丁寧な説明と対応を依頼。
3	障害者福祉	利用者	ヘルパーが一方向的に契約解除を行い、ケアマネが別のヘルパーを探してくれない。施設に入所するつもりはないので何とかしてほしい。	傾聴後、ケアマネに申立を行い対応を依頼。 申立人には、生活に支障が出ていると言われたので市での相談を助言。
4	障害者福祉	利用者 (匿名)	居宅介護を利用しているが、ヘルパーが来る日が分からない。前日に訪問日を連絡されるなど介護を提供される日が不特定である。介護の日時を前もって決めてほしい。	申入れは申出人が特定されるとして拒否された。居宅介護事業所かケアマネに相談することを助言。
5	障害者福祉	家族	以前、施設職員からの依頼事を断ったことがあり、悪い印象を持たれている。その後、利用者(家族)を介護中に落とすかも知れないと言われた。今後の対応が心配である。	体重の増が健康に悪いことを例えとして「落とす」と言ったようである。まずは、施設の苦情解決責任者への相談や確認を助言。必要であれば再度連絡を依頼。
6	障害者福祉	家族	施設長の家族が職員として雇用されているが、業務内容は利用者と同じである。利用者の賃金より多く貰っており、就労意欲がわからない。	施設内の問題なので相談先として、まずは第3者委員の活用を助言。

7	高齢者福祉	家族	<p>家族が病院から老健施設にやっと入所した。しかし、特別室なので一般室を希望したいが希望を言って良いか。今後、特養への移転も考えているがどうしたら良いか。</p>	<p>委員会の役割を説明し、介護サービスや介護保険制度などについては三重県国民健康保険団体連合会、地域では地域包括支援センターでの相談を助言。</p>
8	障害者福祉	利用者	<p>施設職員と親戚関係にある利用者が優遇されている。また、施設職員に秘密を依頼した内容が利用者の家族に連絡されていた。</p>	<p>傾聴し施設職員の対応が不満であるならば、苦情解決責任者である施設長に又は施設で設置されている第三者委員への相談を助言。</p>
9	障害者福祉	利用者 (匿名)	<p>急にヘルパーから不幸がやって来られないと連絡があり、事業所へ代理又は時間変更にて対応を依頼したが回答が無かった。</p> <p>自分だけヘルパー派遣を断られている気がして不公平である。このようなことがあるのか。</p>	<p>ヘルパー所属の居宅介護事業所又はケアマネへの相談を提言し、余り考え込まないことを助言。</p> <p>申出人は、誰かに聞いて貰いたかったようで、助言すると礼を言って電話を切られた。</p>
10	障害者福祉	利用者 (匿名)	<p>ショートステイの退所時に施設が勧める所へ転居しなかったため、施設の態度が変わり電話を入れても、対応してくれない。</p> <p>電話に出ても私生活の事は相談を受けないと言って相手にしてくれない。</p>	<p>相談内容については、ケアマネ又は障害者相談支援センターとの相談を助言。</p> <p>更に、申立ての過程で気持ちの不安定な状況があったので、まず、担当医と相談し、その上で、今後の対応などを相談することを提言。</p> <p>話を聞いて貰い、落ち着いたと言われ、今後、必要な場合は委員会から申出人に代って施設に申入れを依頼されたので了承。</p>
11	障害者福祉	家族	<p>家族が脳梗塞を患い、言語障害が残り3級の認定を貰ったが疑問である。</p> <p>地元で通院している開業医(内科)に診断書の作成を依頼したが、作成できないと言われた。</p>	<p>障害者手帳の等級判定に関する事なので、地域の市町又は県障害者相談支援センターでの相談を助言。</p>

12	障害者福祉	利用者	ヘルパーが計画通り対応しないので事業所等へ改善を求めたが改善が認められない。	事業所に確認を行うと、当初は申立人には支援が受け易いよう複数人で対応していたが、少し落ち着いたので最近は一人のヘルパーが対応しているとのこと。 事業所に申出内容を伝え説明と対応を依頼。
13	障害者福祉	家族	製品に不具合があり注意を受け謝ったが、謝り方に誠意がないと言われた。腹が立ち経営者に相談したが、その後は話も指示もされない。 このままでは、勤務しづらく施設に行きたくない、この環境を改善したい。	委員会の役割を説明し、委員会からの申入れを提言したが、既に、障害者相談支援センターに相談していた。 委員会からは支援センターに申立内容を伝え対応を依頼。
14	障害者福祉	利用者 (匿名)	マニュアルに記載されている条件に適合しない者が第三者委員に就任している。 ①他の施設の役職員を兼ねている、②当施設の理事である、③高齢である、④利用者に顔を見せない、⑤苦情内容の報告を受けた旨の苦情申立人への通知がないので第三者委員の条件に合わないとしり入れると、別の名称を使って誤魔化しているのを改善してほしい。	施設に申立内容を伝え聞取りを行なうと申立どおりの理事である者が兼職していた。 改善が予定されていたが、現状は第三者委員としての機能(中立性)が欠けているので、改善を行うよう依頼。
15	障害者福祉	利用者 (匿名)	施設の職員が申出人の担当職員へ電話を取り継がない、改善を申立てても一向に改善しない。 そのため、今は、行政に連絡して、施設に希望を伝えて貰っている。施設の対応を改善させてほしい。	経緯を立て続けに話されたので傾聴。 施設へ申入れを希望されたが、まず、来月に施設で行われるモニタリングで相談することを提言。 尚且つ、それでも委員会からの申出が必要ならば、再度連絡を頂くよう助言。

16	高齢者福祉	家族	<p>利用者の介護度が軽くなったタイミングで退所を求められた。</p> <p>退所を拒否すると高額な使用料を提示された。</p> <p>このような信用できない施設から転所したいが適当な所が見つからない。</p>	<p>退所には適当な理由が必要であり、再度話し合う事、必要であれば委員会からの申出を提言したが、拒否。</p> <p>相談先として三重県国民健康保険連合会及び地域包括支援センター、また、運営指導を所管する県を紹介。</p> <p>併せて、県へ情報提供を行った。</p>
17	障害者福祉	利用者	<p>生活保護を受給することとなり、基幹社協から勧められて金銭管理サービスを契約した。</p> <p>内容が理解し難く、理解しないまま物事が進められるので心配だ。</p>	<p>申出日の翌日に社協職員が訪問するとのことなので、そこでその旨を伝え質問し説明を聞く事を助言。</p> <p>社協には、申出内容を連絡し、分かり易く工夫して説明されることを依頼。</p>
18	障害者福祉	利用者	<p>指導員が詳細なことまで指示するので社長に申立てたところ、社長と話が合わず揉めた。</p> <p>申立人の理由を認めない、施設を指導してほしい。</p>	<p>問題は施設運営に関することが多い為、苦情解決責任者(管理者)と申立人の話を助言。</p> <p>申立人より、申入れを希望されたので、申入れを行い、申出内容を伝え、管理者より分かり易い説明を依頼。</p>
19	その他福祉	家族	<p>父親が今後退院となるが、身体障害認定に要する診断書を医師が書いてくれない。</p> <p>病院に相談しても医師と同様な回答。医師の今の診断状況は、現実より軽く判断されている。納得がいかない。</p>	<p>立て続けに現状を話されるので傾聴。</p> <p>委員会の役割を説明し、まず、地元の行政での相談を提言。</p> <p>病院での医療に関することは「三重県医療安全支援センター」を障害者手帳に関しては「県障害者相談支援センター」での相談を助言。</p>

20	高齢者福祉	家族	<p>施設より室内改修の費用負担を求められ、再び、先週に支払いを要求された。</p> <p>必要ならば支払うが、理解し難い。</p>	<p>費用負担については①重要事項説明書②契約書③付属資料④口頭説明などを確認すること。なければ、私契約の問題として施設と利用者側との話し合いになることを説明。</p> <p>委員会から申入れを提言したが、拒否されたので、介護保険に関する相談箇所として三重県国民健康保険連合会を紹介。</p>
21	障害者福祉	家族	<p>家族が脳梗塞が原因で言語障害者となり介護老人保健施設に入所している。</p> <p>年金生活者であり施設の利用料負担が重くて困っている。廉くならないか。</p>	<p>委員会の役割を説明し、行政の高齢者関係課又は地域包括支援センターでの相談を助言。</p>
22	障害者福祉	利用者	<p>サービス事業所を2箇所利用しているが、A事業所は物を失くす、高い買い物をする、働き方も悪いのでB事業所のみにしたいが、ケアマネが対応してくれない。</p>	<p>サービス内容や対応時間などについて不満を述べられたので傾聴。</p> <p>委員会の役割を説明し申入れを行い、ケアマネから分かり易い説明してくれるよう依頼する事を提言し了解された。</p>
23	高齢者福祉	利用者	<p>送迎バスの経路が変わり、他の方に説明されるが申出人に説明がない。</p> <p>理由を施設職員に聞いても説明せず、嫌なら辞めて他の施設へと言う。</p> <p>申出人の言う事を聞いてくれない。</p>	<p>委員会から申出人の意見を伝えて説明を依頼することを伝えたが、既にケアマネと相談していたため、ケアマネを通して施設と話し合いを行い説明を求めることを助言。</p>

24	児童福祉	利用者	<p>保育園で怪我をしたが園で病院へ連れて行かなかった。</p> <p>その後、申出人自身が病院へ連れて行き診察を受けた。保育園に改善を申出ても説明や陳謝がない。</p> <p>行政に連絡したが分かってくれない。</p>	<p>申出内容を傾聴し、再度、保育園の運営指導を行う行政での相談を助言。</p> <p>行政と相談して安全で保育を受ける場所の確保と怪我については医師との十分な相談を助言すると申出人は少し気持ちが落ち着いたとして相談を終了。</p> <p>念のために県へ情報提供を行った。</p>
25	高齢者福祉	家族	<p>室料は、契約書の規定では15日までに退所すると半額、以降では全額と規定されている。また、死亡した場合は契約解除となることが規定されている。</p> <p>家族は12日に退所したが、18日まで荷物があつたので1月分を要求されており納得がいかない。</p>	<p>まずは施設内での協議、相談を助言。</p> <p>契約書等規定内容の確認を、法律判断とするならば、行政が行なう法律相談などを紹介。</p>
26	障害者福祉	家族	<p>利用者が利用当初からカウンセラーや職員を恐がっている。トイレに行きたいと申出たにも関わらず、信用してもらえずにお漏らしをした。手でたたかれたとも言っているので改善させたい。</p> <p>監査等で指導をしてほしい。</p>	<p>委員会の役割を説明、また、虐待が疑われるのであれば市への届け出を助言。</p> <p>施設側は利用者の苦情相談に対応する義務があり苦情受付体制があることを伝えた。まず、施設と話し合いを行い、必要であれば再度の連絡を依頼。</p>
27	障害者福祉	利用者	<p>本日、体調が悪いので施設を休んだ。電話で休暇連絡を行うと病院へ行けなど本人が判断すべき事を指示され、更に、体の調子などプライバシーに関することまで聞かれた。</p> <p>管理者に申出て改善させてほしい。</p>	<p>傾聴を行い委員会の役割を説明。</p> <p>管理者に申出内容を伝えて、理由、目的等について分かり易い説明を依頼し、申出人には申出人のためを思つての発言であったことを連絡。</p>

28	障害者福祉	その他	<p>障害者施設に入所しており、既に、退所するため社協、市、障害者相談支援センターに相談している。</p> <p>入所者の足は治療済みであるがふくらはぎが腫れ、また、足にやけどの跡がある。</p> <p>障害者相談支援センターに相談し民間アパートなどを紹介されているが、車椅子が入らなかったり適当な所が無い。</p> <p>収入も年金収入のみで高額な支出は無理である。どうしたら良いか。</p>	<p>主訴が不明確であるので、虐待が疑われるのであれば市への通報が必要であることを伝え、今後の事についてはセンターに相談し、民間アパートなどを紹介されているので、その民間アパートでの生活が可能であるのか、その時に福祉サービスがどれだけ受けれるのかよく相談する事を助言。</p> <p>必要ならば再度の連絡を依頼。</p>
29	高齢者福祉	家族	<p>利用者である家族は始終空腹であり、日中のお茶もない、クーラーは寒くて困るとも言っている。</p> <p>差し入れは規定に違反するので、施設に相談できない。その他の事も入所したばかりで相談できない。</p> <p>誰に相談すれば良いのか。</p>	<p>相談内容については、施設に相談すべきであると助言したが入所してから間もないことから拒否されたのでケアマネへの相談を提言。</p> <p>分からないことは利用者のためにも施設職員に相談を行うべきであることを助言。</p>
30	障害者福祉	家族	<p>送迎バス内で転倒したので骨折をし、手術をしたが熱が下がらなく感染症が心配。</p> <p>施設の対応は、施設職員が入院付添いをしてきているが園長は見舞いや伺の電話もない。今後の補償が心配であるので、法律的に確認したいが何処に相談すればいいのか。</p>	<p>施設内の苦情相談体制(受付担当・受付責任者・第3者委員)を説明し、補償問題については、法律専門・弁護士等への相談を助言。</p>
31	その他	その他	<p>職員が申出人の事を年金生活をしている者などと悪い事例として説明している。</p> <p>かかりつけ医にも相談したが、言葉の暴力であると言われた。</p> <p>そのため、利用している事業も解除したいが直ぐには対応</p>	<p>施設に申出内容を伝え詳しい説明等の対応を依頼。</p>

			できないとして解除してくれない。	
32	その他	利用者	<p>市が1か月以上入院すると生活保護が支給されないとやってきた。</p> <p>そのため、少し前に自宅で血を吐いたが、病院へ行くと長期入院となるかもしれないので自宅療養をした。</p> <p>他の方に聞いてもそんなことは無いと言う。私だけでは不平等ではないか。</p>	<p>委員会の役割を説明し、生活保護制度のことなので市の担当課に再度問い合わせることを助言。</p> <p>聞きにくいのであれば、委員会から市に詳細な説明を申出人にってもらうよう依頼することを提言したが辞退された。</p>
33	児童福祉	家族 (匿名)	<p>2人の娘が保育所に通っているが、長女は良く転んで怪我をして帰ってくる。</p> <p>次女も噛まれた痕を残してきたり、コンクリートに頭をぶついたりした事故を起こしている。</p> <p>保育士に、申出を行ったが改善対応がされたかどうか心配である。</p>	<p>園での相談体制(苦情受付担当、苦情受付責任者、第3者委員)について説明。</p> <p>委員会から園への申出が出来るが、まずは、互いの話を助言。</p> <p>必要ならば委員会へ再度の連絡を依頼。</p>
34	障害者福祉	利用者	<p>ヘルパーの対応に問題があるので事業所や市に相談したが改善されない。</p> <p>簡単な事であり何故改善できないか不思議である。</p> <p>事業所は、ケアマネも入って話合いと言っていたが、申出人は体調が悪いので良くなるまで待つように頼んでいた。</p> <p>その後、市の職員が来て事業所の支援を打切ることを告げられた。理由は言われたがハッキリ分からない。</p>	<p>ケアマネや事業所と上手くいっていない状況を話続けたので傾聴。</p> <p>申出人の体調が悪い状況なので、病院受診後体調が落ち着いてからに話合うことを提案。</p> <p>事業所に対しては、申出内容についての説明と今後の申出人からの相談への対応を依頼。</p>

35	障害者福祉	家族	施設内での食事対応が悪かったので体重が減ってきた。 このことについて、第3者委員に相談したいがこの施設には設置されていない。	施設に確認すると第3者委員は組織されていたが、連絡先が公表されていないため、公表を依頼。
36	障害者福祉	利用者	送迎車両内での運転手の喫煙、運転が荒い、モニタリングを昼休みに行なうので、施設長に改善を申し出たい。	申出内容以外にも要望があるようなので、モニタリング時等を利用して、施設長への相談を提言。 あくまでも、冷静に自分の考えを伝え、相手の考え方も聞いて相談することを助言。 再度、必要であれば、連絡頂くことを依頼。
37	高齢者介護	家族	家族を自宅で介護をしていたところ事業所のケアマネが来て、有り得ないことを指示する。 このような知識のない方がケアマネの資格があるのか。	傾聴を行い、事業所に申出内容を連絡し、対応を依頼。
38	障害者福祉	利用者	事業所内で暴言を吐き、椅子を蹴飛ばす利用者がある。施設は注意もしない。 さらに、重要事項説明書等に記載されているルールが守られていないので申出を行うと施設ではそれら説明書は只の紙切れだと言う。	重要事項説明書に対する問題について市へ伝達。その後、申出人から再度市に説明し、市からの指導を依頼することを助言。 今後、必要ならば再度連絡を依頼。
39	障害者福祉	利用者	就労継続支援A型事業所に勤務しているが迎車の運転手が勤務時間にタバコを吸っても問題は無いのか。 また、同乗者が、携帯でユーチューブを聞いているが、移動中は勤務時間内であるが問題は無いのか。	運営上の問題でもあるが、それが原因で被害が考えられるのであれば施設との話し合いを行い必要ならば再度連絡を頂くよう依頼。

40	障害者福祉	家族	<p>重度障害者の子供をバスで送迎していたが、これから職員が同乗出来ないため子供の送迎されないこととなった。</p> <p>送迎中、教室では子供の手間が要らないはずであり、何故、職員が同乗できないか分からない。</p> <p>このままでは、親の高齢化が進み送迎することが不可能となってくる。</p>	<p>傾聴し、委員会の役割を説明。後日、申出人と施設長との話し合いが予定されており、良く話し合うようこと、その結果必要であれば委員会から申入れをすることを提言。</p> <p>後日、親子会会長や施設長と協議し申出人のみの問題ではないので、親子会の問題として施設と検討を続けていくこととなった。</p>
41	高齢者福祉	匿名 (家族)	<p>特別養護老人ホームの施設見学を行ったが、食堂内の一部をカーテンで仕切り、介護をしていた。ある部屋では定員以上の数のロッカーや水屋が配置されており、定員以上の入所があるのでは疑った。</p> <p>職員に聞くと場合によっては、ベット等を移動すると言うので実際に行なわれていると思う。</p>	<p>委員会の役割を伝えて、運営に関する基準が守られていない可能性があるため、県へ情報提供。</p>
42	高齢者福祉	匿名 (家族)	<p>家族の胃ろう手術後、痰吸引が必要となったので、訪問看護サービスを利用している。</p> <p>しかし、技術が未熟であり、呼吸困難や鼻などから出血を起こした事故があったが謝罪もない。</p> <p>申立をするのに本社の住所を聞いても教えてくれない。</p>	<p>事例のサービス行為の改善は介護制度に関する事なので、三重県国民健康保険団体連合会での相談を助言した。</p> <p>当連合会へは情報提供を行い対応を依頼。</p>
43	障害者福祉	利用者	<p>相談支援事業所が作成した計画案と本計画書に誤字があった。</p> <p>そのような事業所の作成した計画書は大丈夫か不安である。</p> <p>また、間違いを指摘しても謝罪がない。</p>	<p>事業所への不安が強いので、事業所に申出内容を伝え対応を依頼。</p> <p>事業所も既に対応しており、申出人に謝罪する予定としていた。</p> <p>申出人の不安解消への対応を依頼。</p>

44	高齢者福祉	家族	<p>家族が一時保護されたが、理由がなく理解出来ないので、包括支援センターと市に相談したが回答がない。</p> <p>そのため市会議員や弁護士にも相談したが対応してもらえなかった。</p>	<p>委員会の役割を説明し、行政の措置に対しては対応できない、事実と異なることがあれば、市へ再度相談することを助言。</p>
45	障害者福祉	家族	<p>ヘルパーから妻が虐待をしていると言われて非常に傷ついた。</p> <p>事業所との話し合いにて一応謝罪されたが、その後の対応が悪く、再度話し合いをして、本当の謝罪のうえ妻に対する損害賠償を求めたい。</p>	<p>委員会の役割を説明し、話し合いがスムーズに進むよう実態の分かっているケアマネ等の第三者を入れて冷静に話し合うことを提言。</p> <p>なお、損害賠償については専門家への法律相談等を助言。</p>
46	障害者福祉	利用者	<p>申出人は気管支が弱く喉から痰が出るが、それを気持ちが悪いと言われた。</p> <p>また、良い事をしたのに、怒られたり、理由も言われず支援会議に入るなど言われ、更に、管理者に職員と話をしたいと言ったら、面接室に呼び出されて、申出人にそのような権利がないと怒られた。</p>	<p>不満事例を継続して述べるため傾聴。</p> <p>内容についての経緯や理由を尋ねたが、申出人は分からない、説明されていないと回答。</p> <p>委員会の役割を説明し、申出人に代って申出内容を伝えることを希望されたので、管理者に申出を行い、理由等について丁寧な説明を頂くよう依頼。</p>
47	障害者福祉	利用者	<p>市より、相談支援事業所として隣接市の事業所を指定してきた。</p> <p>申出人は自動車が無いので住所がある市で近隣の事業所を利用したいが、委員会から市へ言って変えてもらえないか</p>	<p>行政が決定したことは委員会の所管事項外であるため、申出人から再度、都合が悪い理由を市に相談することを助言。</p>

48	その他	利用者	<p>利用事業について2か月程度の間、5～6回の間違いがあった。</p> <p>①このような状況が無いようにしてほしい。</p> <p>②申出があったからと強く当たるようなことが無い様にしてほしい。</p> <p>③誤りを謝ってほしい。</p> <p>④出来ない言い訳をしないでほしい。</p>	<p>申出内容を傾聴し、事業所への申出を希望されたので事実確認と申出を行った。</p> <p>その結果、勘違いもあったが申出人に謝罪が行なわれ、今後、誤りをなくすようにしたいと回答があった。</p>
49	障害者福祉	匿名 (利用者)	<p>職員から、財産を残しても国に取られるだけであり、今、使っておくべきだと言われた。</p> <p>昨日、市や公証人役場などに電話したが何処も納得に行くことを言ってくれない。</p>	<p>相続税の概要を説明し、国税は税務署、年金は年金機構が専門であり詳細は確認することを助言。</p>
50	障害者福祉	利用者	<p>訪問介護のヘルパーの支援を受けている。申出人のプライベートなことを絶縁状態にある家族に伝えるので困っている。</p>	<p>委員会の役割を伝えたところ、事業所への申出を希望されたので対応。</p> <p>さらに、現在の日常生活で困るのであれば障害者相談支援センターでの相談を助言。</p>
51	児童福祉	家族	<p>放課後デイサービスセンターを利用するため施設職員より説明を受けたが全く重要なことを説明せず、契約書やパンフレットには誤りや実際と異なったことが記載されていた。</p> <p>こんな施設があることを知っていてほしい。</p> <p>指導してほしい。</p>	<p>傾聴し、委員会の役割を説明。</p> <p>指導については行政での相談を助言したが、委員会からの申出等は対応しなくて良い、内容を記録し、今後の参考とするよう希望された。</p>
52	障害者福祉	利用者	<p>障害者相談支援センターが作成したサービス等利用計画が形骸化している。更に、センターは申出人に合った事業所を探してほしい。</p> <p>また、心が通じる対応をしてほしい。</p>	<p>要望について委員会からは障害者相談支援センターに申出内容を伝えて、対応を依頼。</p>

53	障害者福祉	匿名	<p>職員が申出人を馬鹿にした態度を示すので日常生活自立支援事業の契約解除した。</p> <p>人にお金を貸したからお金が無いと出金を依頼すると、人にお金を貸すなど言う。</p> <p>そのため、契約解除を行ったが、この様な対応をする社協職員を指導してほしい。</p>	<p>申出人には社協に説明を求めめることを提言。</p> <p>当該社協に申出内容を伝え説明を依頼、更に、契約解除後の金銭管理についても心配なので申出人への支援を依頼。</p>
54	障害者福祉	家族	<p>家族が事業所の職員に嫌がらせをされ辞めることとなった。そのため事業所職員と合うこととなっているが、その前に当該職員から、何故退所するかを聞きたいなどと電話をしてくる。</p> <p>原因となった職員が電話の方であり、そんな電話をしてくるのが問題である。</p>	<p>傾聴して、苦情解決制度(苦情受付担当・責任者・第3者委員・運適委員会)を説明したが、現在は事業所と話合うこととなっているので、予定通り話合う事を提言。</p> <p>行政が間に入っているので3者協議の場で冷静に話合うことを助言。</p>
55	障害者福祉	利用者	<p>以前は就労継続支援A型事業所を利用していたが、今は同所の就労継続支援B型事業所を利用している。</p> <p>A型時代では、「仕事を覚えない。今後、一般就労になってもお前を 使っていたとは言えない。」などと言われた。</p> <p>本日、体調が悪いので午前中休暇の電話連絡を行ったところ、「約束したのに、この状態はなんだ。昼から出て来い。」と言われた。</p> <p>仕事が出来ない状態なので電話したのに怒られた。</p>	<p>傾聴後、就労継続支援B型事業所の役割を説明し、委員会からの申出を提言したが拒否。</p> <p>事業所の言い方はきつかったかもしれないが、就労の重要性もあり、体調を整え、出来れば午後からでも出勤すること、また、管理者との会話が苦手なら話し易い職員に自分の考えを伝え理解して貰うよう助言。</p>

56	障害者福祉	利用者	<p>以前社協で金銭管理サービスを解除したが、最近再度契約したところである。</p> <p>しかし、1万円の受け取りでは生活が出来ないのでもっと出してくれと言っても出してくれない。</p>	<p>申出内容を社協に伝えて、担当より、何故1万円かについて詳しく説明してもらうよう依頼。</p>
57	高齢者福祉	家族	<p>介護保険制度改正で特養の利用料金が高くなり、安い多床室を探して貰う事となり期待して待っていた。</p> <p>しかし、何の説明もなく、施設長は対応の不備を謝ったが当てにならないので、独自に探して転所することとなった。</p> <p>その後、今までの利用料を請求された。施設長に賠償、陳謝等を求めたい。</p>	<p>施設の対応に不満を申立て、更に、謝罪と損害賠償を求められた。</p> <p>法的判断を求められるので「法テラス」を紹介したが、無料対象にならないので居住地の行政に照会して、無料法律相談を紹介。</p>
58	高齢者福祉	家族	<p>3時間毎の服薬をお願いしていたが、入所後2日間実施されなかった。そのため、持病が悪化し入院することとなった。</p> <p>その後、1か月経っても症状が改善しない、家族は精神的苦痛と生活に支障が出た。</p>	<p>関係者による話し合いが予定されているので、契約書及び重要事項説明書を確認し、疑問点を相談する事を助言。</p> <p>話し合い後、必要であれば再度相談を頂くことを提言。</p>
59	障害者福祉	利用者	<p>障害者相談支援センターがモニタリングに来たがすぐに帰ってしまった。</p> <p>精神福祉士がいるのに余りにも短時間であり、モニタリングの進め方が下手である。</p>	<p>必要ならば再度の訪問を依頼することを提言しても、必要ないとのこと。</p> <p>主訴が不明確なので、一応、センターに申出内容を伝えた。</p>

60	障がい者福祉	利用者 (匿名)	<p>被害者である申出人が職員に相談したところ相手の加害者有利の事を言う。法的に自分が正しいのに自分が悪く言われることは理不尽である。</p> <p>さらに、話し合いの最中に自分が暴言を吐けば利用停止と言われた。間違いを改善するのが職員であるはずだ。</p> <p>事業所に改善命令を出してほしい。</p>	<p>委員会の役割を説明し、申入れを希望されたので申立人に代って施設への申入れを実施。</p> <p>施設は日頃から、利用者からの相談は丁寧に対応しており、匿名であるので個別対応が出来ないが、注意して対応すると回答を貰った。</p>
61	障害者福祉	不明 (匿名)	<p>居宅介護事業で訪問していない日までも訪問したと記録している。</p> <p>支援費を不正受給していると思うので、当施設を廃止させたい。</p>	<p>行政での対応が適当であるので、まずは地元の行政の担当箇所に相談することを助言。</p>
62	高齢者福祉	家族	<p>デイサービスセンターの対応が悪い。</p> <p>①高熱を出したため帰宅させられたが自宅で検温すれば平熱であった。</p> <p>②食事で異常が出てても文句を言わないという誓約書を書かされた。</p> <p>③食事にとろみ材を入れてないのに料金を請求された。</p> <p>④対応やその記録に間違いがある。</p> <p>⑤指摘すると他の施設へ行くよう答える。</p>	<p>傾聴後、事業所に事実確認と改善依頼の申し出を行なった。</p> <p>説明不足などもあるので利用者とコミュニケーションを深めて制度説明などの対応を依頼。</p>
63	障害者福祉	その他	<p>健常者と同等の作業レベルに質を上げるため、現在契約して働いている障害者への罵倒・他B型事業所への強制的異動が進められている。</p> <p>現在の利用者は仕事熱心で技術的にも申し分なく仕事をこなしているが、それでも足りな</p>	<p>利用者が職場環境に不安があり①継続して勤務できること②正当な理由で移動が必要ならば理由を説明することを希望されたので、申出内容とともにその旨を事業所に伝えた。</p> <p>なお、念のために行政にも情報提供を行った。</p>

			いと利用者に罵声を浴びせ委縮させ精神的に追い詰めるやり方を行っている。	
64	障害者福祉	家族	事業所から療育手帳の発行申請事務を行ったが、まだ、発行されない。何時になったら発行されるのか説明されていない。	手続きの窓口は行政であるが、勤務先の事業所でまず相談することを助言。
65	障害者福祉	その他	外人の息子の耳が腫れていたという申し出があった。 施設側からは親に説明をしているが、コミュニケーションが十分とれず親は事件を起こした運転手は何故雇用が継続されているのか、外国人差別ではないかと言ひ立腹して対話が出来ない状態である。	委員会の役割を説明。 問題が虐待であれば市が窓口となること。 まずは、外国人とのコミュニケーション不足やその他を説明する必要があるので、市の国際課等への相談を助言。
66	高齢者福祉	利用者	他の利用者に暴力を振るわれたので職員に告げ、その場にいた人に事実確認するよう依頼したが実施されなかった。 入所時の約束事も実施されなかった。 さらに「施設からの退所」も言われたので謝罪を求めたい。	申出人の希望により、施設に申出を行い、意思疎通が不十分であるので分かり易い説明を依頼。
67	高齢者福祉	利用者	以前の施設は、職員に贈り物をした者や発言力が有る者の事が優先して実施されるなど不公平な扱いが有り納得がいかず退所した。 今の施設も悪くはないが、以前の施設も良かったと思う。	以前の施設に戻ろうかどうか迷っている様であった。 今の申出人にとってどの福祉サービスが最も良いのかがポイントとなるので、地域の包括支援センターで申出人の現在の環境、求める介護内容などを伝えて相談することを助言。

68	障害者福祉	利用者	<p>以前相談した時に、匿名で相談し、その内容は施設に言わない約束であったのに、約束が破られた。</p> <p>その結果、施設職員の対応が以前と異なっている。</p>	<p>委員会の役割を説明し、知り得た個人情報や申出人の同意無しには情報を伝えることが無い事を伝えた。</p>
69	障害者福祉	利用者	<p>ヘルパーとトラブルがあり、市と相談している。</p> <p>その後は移動支援サービスを受けてない。</p> <p>そのため銀行からの年金等の引き出しに苦慮している。現在に至っても契約が解除されているかどうか分からない。</p>	<p>委員会の役割を説明し、市へ事実確認と申出内容の連絡を行い、申出人への対応を依頼。</p>
70	障害者福祉	利用者	<p>既に、計画相談事業所、障害者相談支援センター、市に相談している。</p> <p>それらから、再度委員会へ相談するよう指示があった。</p> <p>施設のある職員は他の利用者が同様な事をして注意しないのに申出人の事だけを注意する。</p>	<p>施設内での職員の態度、言葉づかい、説明不足などの苦情を申立てるので傾聴。</p> <p>施設への申出は拒否されているので、現在相談中の3機関へ申出人と施設の意思疎通の改善を依頼。</p>
71	障害者福祉	家族	<p>息子が他の利用者に蹴られたのに注意を受けた。</p> <p>何故、被害者である息子が注意を受けるのか。症状が中度障害で相手が重度障害であるからか。不公平である。</p> <p>以前からも、息子が目の敵にされている。事業所と蹴った利用者の親に陳謝させたい。</p>	<p>申出を傾聴し、事業所への事実確認と申出内容の申入れを行った。</p> <p>施設長に事実について申出人の誤解もあるようなので良く説明されるよう依頼した。</p> <p>後日、事実確認が行なわれ双方が了解した連絡があった。</p>

72	障害者福祉	利用者	<p>福祉タクシーを利用したが、料金が当初と現在とで異なっていた。更に、半年たっても請求がない。</p> <p>当初料金で契約したと知っているのに利用したのであり、後で高い料金を言われても対応できない。</p>	<p>契約内容がどのようになっているのかを確認する必要がある、契約書等の規定を確認するか、当時の口頭の記録や記憶を探して、第三者を入れて話し合う事を助言。</p>
73	障害者福祉	利用者	<p>作業時のルールや、送迎車の喫煙など日々の環境に苦情がある。また、生産高も他の利用者に比べて遅いと注意される。</p> <p>クレジットで生じた多額の債務があり、自己破産を検討している。</p>	<p>相談事項を思いつきで次々に述べるので、傾聴。</p> <p>総じて施設内での問題も多く、毎月2回行われる施設長とのモニタリング(話し合い)の場を活用して申出人の気持ちを伝えることを助言。</p>
74	障害者福祉 (その他・行政)	利用者	<p>居宅介護事業では、事業所に前日の営業終了時間までにキャンセルを行わなければ、キャンセル料が発生すると契約書に記載されている。</p> <p>更に、居宅介護事業の掃除では、床拭きは象外である。これらは特別なものではなく通常必要な行為であり福祉サービスの対象外としては疑問がある。</p>	<p>委員会の役割を説明し、制度に関する改善事項は行政機関での相談を助言。</p>

5 調査研究活動

- ① 平成27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
苦情解決チラシ 30,000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28年7月15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28年10月24～25日 全国社会福祉協議会
- ④ ホームページで、社会福祉法に位置付けられた苦情解決制度の概要、平成27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28年12月2日	(就労継続支援B型事業所) サンフラワー名張ファクトリー (就労継続支援A型事業所) ラピーヌ夢ファーム(株)伊賀農場
平成28年12月5日	(特別養護老人ホーム) もも大安 (就労継続支援A型事業所) ショブズ四日市
平成28年12月6日	(就労継続支援B型事業所) 工房ぼちぼち倶楽部 (認定こども園) 暁の星こども園
平成28年12月12日	(就労継続支援B型事業所) 津ファクトリー河辺 (特別養護老人ホーム) みえ愛の里
平成28年12月13日	(特別養護老人ホーム) 桜の森白子ホーム (保育所) なのはな保育園