

平成 30 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、社会福祉法第 83 条に基づき平成 12 年度に三重県社会福祉協議会内に設置されました。

当委員会では、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利用者等からの苦情を適切に解決するための「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、公平・中立的な第三者機関としての活動を行っています。

本書は、平成 30 年度の当委員会活動の状況等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）の透明性と公正性を確保するため、三重県日常生活自立支援センターから定期的に事業実施状況の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ました。

一方、「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、助言や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を行いました。また、事業者に対しては、ポスター・パンフレット等を配布するとともに、事業所巡回訪問を通じて、苦情解決体制・制度の広報・啓発に努めたところです。

平成 30 年度に委員会に寄せられた相談は、苦情 114 件とその他相談・問合せ 218 件で、併せて 332 件となりました。

苦情の内容としては、職員の接遇に関するものとサービスの質や量に関するものを併せると全体の 8 割弱を占め、又、分野別では障害者福祉サービスに関するものが同じく 7 割弱となっています。

また、平成 30 年度には、苦情解決の現状を把握し今後の取り組みに役立てるため、「福祉サービス事業者における苦情解決実施状況調査」を実施いたしました。その結果、平成 29 年度の 1 年間に苦情がなかった事業所が過半であったことや、各事業所において苦情に発展させないための取り組みがなされていることなどが明らかになった半面、第三者委員の設置促進やその積極的活用策が求められるなどの課題も浮き彫りとなりました。

当委員会といたしましても、社会福祉事業者と利用者等の架け橋となり、利用者の権利擁護を図るとともに、福祉サービスが利用者本位のものとなるよう、努力してまいります。関係者の皆様方には、今後とも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。

令和元年 5 月

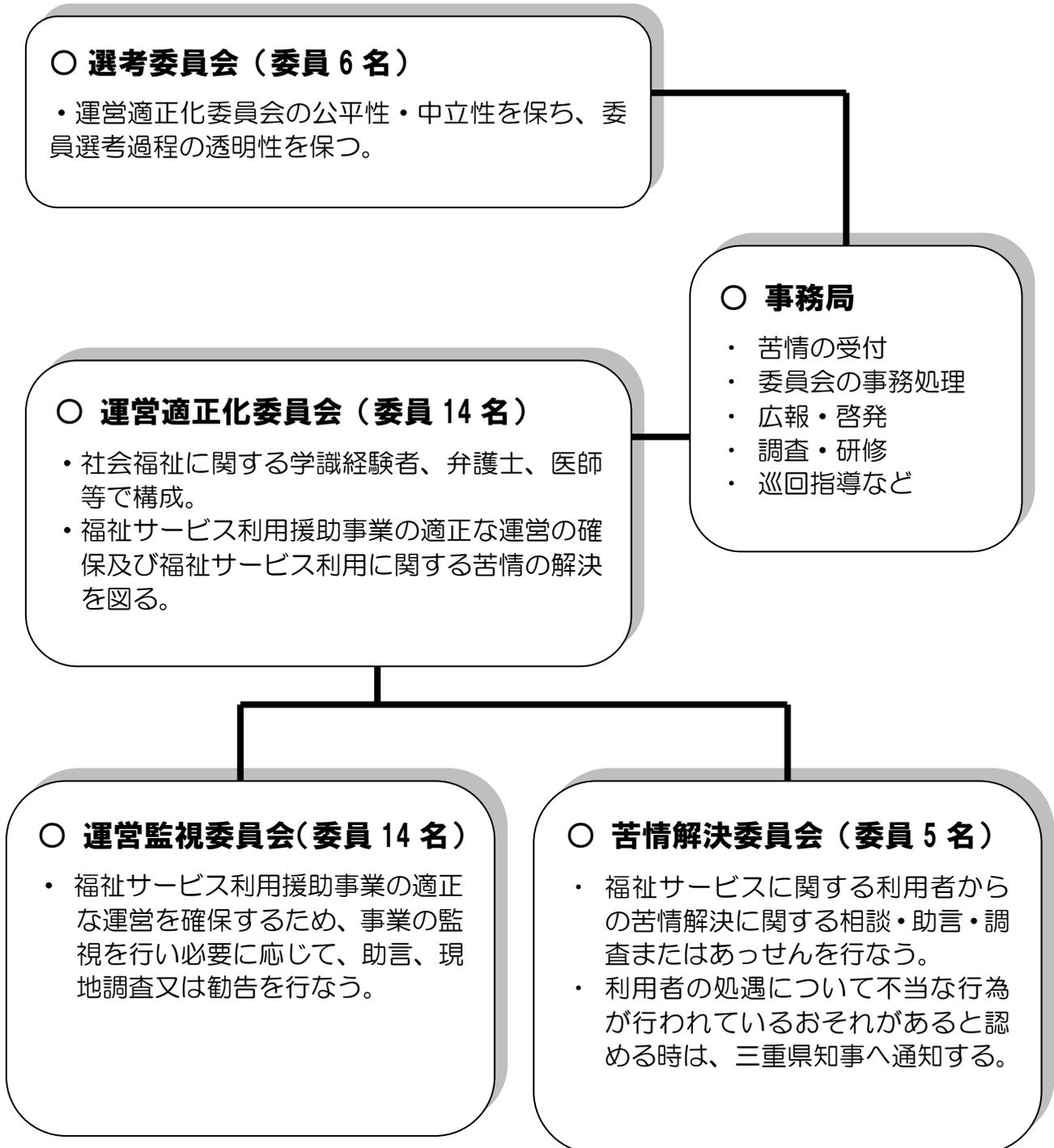
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 上山 祐光

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	11
5	調査研究活動	30
6	広報・啓発・研修会等	30
7	巡回指導（事業所訪問）	31
8	運営適正化委員会事業関係資料	
	・社会福祉法（関係条文）	33
	・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	34
	・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	39
	・事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	45
	・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	54
	・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	57

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30年6月1日現在

分野	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	はやみ まさみ 速水 正美	三重県民生委員児童委員協議会	委員長
	いとう みのる 伊藤 稔	(一般社団法人) 三重県社会福祉士会	副委員長
福祉サービスの 利用者代表	なかがわ えりこ 中川絵里子	(公益社団法人) 認知症の人と家族の会三重県支部	
	せこ よしずみ 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	やまだ としお 山田 俊郎	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	にしみや かつこ 西宮 勝子	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 平成30年6月1日～令和2年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(平成30年6月26日現在)

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	元三重県鈴鹿保健福祉部長	上山 祐光	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	委員長		
	皇學館大学	鵜沼 憲晴	○	○	○	
	介護福祉士会	大田 京子	○	○	○	
	三重県子ども・福祉部 地域福祉課	吉田 良矢	○	○		
	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 伊東 哲也	○	○		
	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	三重弁護士会推薦弁護士	高井 幹雄	○	○	副委員長
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30年6月26日～令和2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30年6月18日	・運営適正化委員会委員の選出について

(2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成30年5月23日	・平成29年度事業報告について ・平成30年度事業計画案について
(第2回) 平成30年7月27日	・役員選出について ・合議体構成委員の指名について
(第3回) 平成31年3月13日	・平成30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30年5月23日	・平成29年度事業実績報告について ・平成30年3月及び4月の事業実施状況について
(第2回) 平成30年7月27日	・平成30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30年9月18日	・平成30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30年11月16日	・平成30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31年1月18日	・平成30年11月及び12月の業務実施状況について ・平成30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31年3月13日	・平成30年度利用状況について ・平成31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30年5月23日	・苦情受付案件について
(第2回) 平成30年7月27日	・苦情受付案件について
(第3回) 平成30年9月18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30年11月16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31年1月18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31年3月13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29年度末までの累計		376,608	4,280	2,504	1,776
平成30年度		47,322	347	307	
平成30年度末までの累計		423,930	4,627	2,811	1,816
累計の内訳	認知症高齢者	134,741	2,428	1,809	619
	知的障害者	128,388	865	374	491
	精神障害者	142,459	1,148	522	626
	不明・その他	17,770	186	106	80
	問合せ等	572			

(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
平成28年度分	41,503	398	297	101
平成29年度分	45,109	394	304	90

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30年10月9日	きほく日常生活 自立支援センター	委員 2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30年10月15日	亀山日常生活 自立支援センター	委員 2名 事務局 1名	
平成30年10月22日	いなべ日常生活 自立支援センター	委員 2名 事務局 1名	
平成30年10月30日	鈴鹿日常生活 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	11	11	22
書面・電話等	103	204	307
その他	0	3	3
合計	114	218	332

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情月別件数	9	4	10	9	7	9	14	15	6	11	10	10	114

(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
平成28年度	123	105	228
平成29年度	118	175	293

(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	5	2	9	3	0	0	1	28	0	0	15	33
障害者福祉	63	116	12	5	1	0	2	24	1	1	79	146
児童福祉	0	0	9	1	0	0	0	9	0	0	9	10
その他の福祉	8	8	2	0	0	0	0	16	1	5	11	29
合 計	76	126	32	9	1	0	3	77	2	6	114	218

(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
平成28年度	71	13	37	6	3	0	7	74	5	12	123	105
平成29年度	68	70	41	8	0	0	4	81	4	16	118	175

(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)	6	46	3	4	55
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)	6	26	2	4	33
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	0	0	1	2
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)	1	4	2	1	7
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	2	2	0	4
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)	0	1	0	0	1
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	1	0	0	1	2
合 計	15	79	9	11	114

○苦情申し出対応状況

(単位：件)

①初回相談で対応が終了した苦情申し出

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
助言 (傾聴を含む)	9	37	4	1	51
当事者間の話し合いの推奨	0	4	0	0	4
専門機関・関係機関の紹介・伝達	2	5	3	1	11
その他 ・初回相談後申出人と連絡がとれず継続対応できなかったケース。 ・匿名投書のため対応不可であったケース ・苦情先に情報提供して終了したケース	2	8	0	7	17
合 計	13	54	7	9	83

②継続対応した苦情申出

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
事情調査（事業者に事情調査したケース）	0	3	0	0	3
助言・申入れ	2	16	1	2	21
当事者間の話し合いの調整（当事者間の話し合いの場の調整・設定を行ったケース）	0	4	0	0	4
あっせん（両当事者の同意の下、「あっせん」を行ったケース）	0	0	0	0	0
通知（虐待や法令違反等が疑われ、県知事・市町へ通知したケース）	0	0	0	0	0
その他	0	2	1	0	3
計	2	25	2	2	31

○終結結果

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
解決	0	15	1	1	17
不調	2	7	0	1	10
他の解決機関を紹介	0	0	1	0	1
継続中	0	3	0	0	3
計	2	25	2	2	31

(4) 主な苦情申出ケースの概要と苦情解決委員会の対応

①高齢者福祉(15)

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	老人デイサービス	利用者	事業所内に使用されていない入浴設備がある。 有効活用を図るべきである。	事業者に事情を聞いたところ、施設整備時と現在で利用計画や管理責任の所在が異なっており、現状では同設備の利用は難しい。 行政当局と善後策を協議中とのことであった。
2	特別養護老人ホーム	利用者	私物の高価な美術品を居室内で保管していたが、施設長の指示で処分させられた。 その他、申出人宛の信書を無断で開封するなど嫌がらせを受けている。	支持的に傾聴した。 行政当局へも相談してみるとのことであった。
3	老人デイサービス	家族	要介護状態の家族がサービス付高齢者住宅に入居中。 日中活動として併設の通所介護事業所を利用していたが、約半年前から事業所が休止中。 再開時期が未定のうえ他の事業所利用もままならず、困惑している。	法人HPや県の指定事業所一覧表では休止中の情報・表示が確認できなかった。 申出人の要望もあり、県介護保険担当課へ情報提供した。
4	地域包括支援センター	家族	認知症のある母の福祉サービス利用について相談中。 先日予約なしにセンターへ赴いたところ、職員から心無い発言を受け傷ついた。	支持的に傾聴した。 特に具体的な対応等を求めることなく相談を終えられた。
5	特別養護老人ホーム	匿名	特養併設の短期入所施設で、定員を1名超過して受け入れたことが過去2か月間で2回(日)あった。 また、この事実を隠ぺいするため、二重帳簿(介護記録)を作成している。	法令違反の可能性があるため、県当局へ通知した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
6	老人デイサービス	利用者	<p>事業所職員の差別発言があり、利用を辞めた。</p> <p>その後、2回に亘り、利用した覚えのない利用料が勝手に銀行口座から引き落とされている。</p> <p>納得できない。法人を処分して欲しい。</p>	<p>事業所に事情を聴取した。</p> <p>利用中止以前の利用料について引き落とししたものであり、正当であるとのこと。</p> <p>事業所の説明を申出人に伝えましたが納得されず、相談を終えられた。</p>
7	老人短期入所	家族	<p>家族が2泊3日で利用。</p> <p>長時間に亘り硬い椅子に座らせ続けるなどの不適切な介護により、体調が悪化したため、帰宅後救急搬送して事なきを得た。</p> <p>生命にも関わる不適切な介護である。</p> <p>市や国保連にも相談中</p>	<p>委員会、介護サービスに関する保険者(市・町)、国保連の機能・役割について説明した。</p> <p>国保連に本件の対応について尋ねたところ、まずは市での対応となる見込みとのことであった。</p>
8	老人デイサービス	利用者	<p>事業所で昼食後にコーヒーを入れてもらって飲んでいいる。</p> <p>いつも砂糖は入っていないが、ある日大量の砂糖が入っており、数秒間動けないほど衝撃を受けた。</p> <p>その後、職員の配り間違いであることが分かったが、謝罪がない。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>市町以外の障害者虐待相談窓口を知りたいとのことであった。</p> <p>委員会から県障害者権利擁護センターに照会したところ対応可能とのことであったので、同センターを案内した。</p>
9	特別養護老人ホーム	家族	<p>家族が特養入所中。</p> <p>以前は車椅子を使用していた。その後、リクライニングチェアを経て現在はエアマットで終日臥床状態。</p> <p>ギャッジアップやリクライニングチェアの使用を施設に要請するが、「不可」とのこと。</p> <p>結論だけ伝えられ、検討の経過や理由の説明がなく不満。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>苦情解決の仕組み等について説明した。</p> <p>事業所に対して不信感もあるようなので、法人の第三者委員の性格や役割についても説明し、相談してみてもどうか提案した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情の内容	苦情解決委員会の対応
10	認知症対応型老人共同生活援助	家族	<p>家族が2年半前から利用中。</p> <p>今春以降職員が交替し、事業所の対応に変化が見られる。</p> <p>更に秋以降は、感染症予防のためとして居室での面会ができなくなった。</p> <p>同時期からオムツ類の消費量が急に多くなった。適切な排尿誘導がなされているのか疑問。</p> <p>使用量について説明もない。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>入所以来の事業所への不信感が蓄積されている様子。</p> <p>もう暫く様子を見て使用量などに変化が見られないようなら、再度相談いただくこととなった。</p>
12	認知症対応型老人共同生活援助	利用者	<p>職員は、冗談のつもりで言っているのかもしれないが、申出人が傷つく発言をする。</p> <p>申出人にだけこのような発言をする。匿名で申し入れて欲しい。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>特に対応や回答は求めないが、事業所へ伝えて欲しいとのことであった。</p> <p>情報提供として事業所苦情窓口担当者に苦情内容を伝えた。</p>
13	小規模多機能型居宅介護	家族(匿名)	<p>通所介護を利用中、事業所による他の利用者との利用調整がうまくゆかず、途中で帰宅することがあった。</p> <p>顛末について事業所の説明がない。</p>	<p>ケアマネを通じて説明を求めており、結果次第で又相談することになった。</p>
14	居宅介護支援	家族(匿名)	<p>亡くなった家族の元ケアマネに対する苦情。</p> <p>申出人の身体状況等の事情について配慮に欠けていた。</p> <p>介護に関する情報提供や、介護者と共に解決策を考えようとする姿勢がなかった。</p>	<p>傾聴した。</p> <p>特に具体的な対応を求める積りはないが、支援者は介護者の心情を慮ることが必要であることを理解して欲しかったとのことであった。</p>
15	特別養護老人ホーム	家族(匿名)	<p>家族が約半年間利用した。</p> <p>衣類の洗濯は施設側がしてくれたが、破損・紛失が数回あった。</p> <p>申し出を受け、施設側は結局過失を認めたが、謝罪や賠償等がなく誠意が感じられなかった。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>この件に関して具体的な対応を求める積りはないが、事業者はこうしたトラブルを発生させないよう、工夫や取組みをして欲しいとのことであった。</p>

②障害者福祉（66）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	移動支援	利用者	①ヘルパーが支援の際に家族（子ども）を伴ってきた。 ②ヘルパーが携帯電話で通話しながら片手運転した。その他接遇上の苦情。	事業所へ申入れた。 ①市当局の指導もあり、家族は同伴しないことになった。 ②それぞれ申出人の苦情内容についてヘルパーに指導し改める旨、事業所から回答あり。 申出人に伝え了解を得た。
2	共同生活援助	利用者	体調・病状が悪いときも、B型事業所への通所を強要される。体調等に配慮し弾力的に対応して欲しい。 又、通院支援も同様に随時対応して欲しい。	事業所に事情を聞いた。 その時々病状を把握した上で、個別支援計画に照らして適切と判断される支援を行うとのことであった。 申出人に伝え了解を得た。
3	就労継続支援	利用者（匿名）	事業所が新規開設時から利用している。 最近サービス管理責任者が退職し、現在まで欠員のままである。 法令違反状態であると思われる。	申出人の要望もあり、県所管課へ情報提供した。
4	相談支援、居宅介護 他	利用者	行政当局や福祉サービス事業者のサービス内容の不備や、不適切な発言、言動の矛盾などが原因で不信感が募り、関係性も良好でない。	福祉サービスや行政の対応等、訴えを傾聴した。 現在具体的に解決を要する苦情はなく、これまでの経過等を踏まえた支援を希望している旨、計画相談事業所及び市当局に伝えて欲しいとのことであった。 市当局及び計画相談事業所へは今後の利用に当たっての要望として申出内容を伝えた。
5	就労継続支援	家族（匿名）	作業の繁忙期と閑散期で指導方針が一定せず、利用者が混乱する。 利用者の意向や障害特性、適性を踏まえ、指導方針や内容が利用者に理解できるよう指導して欲しい。	匿名での事業所への申入れを希望されたので、具体的な作業の様子も含めて事業所へ情報提供した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
6	居宅介護	利用者	ヘルパー4人によるローテーションで、2人体制の支援を週1回利用中。 支援中のヘルパーの言動で傷ついたことや、ヘルパーの交代を申し出たところ、人手不足を理由に今後は支援できない旨連絡があった。	事業所を訪問し事情を伺った。 申出人からヘルパー交替の要求があり、人手不足の折からシフトが組めない状態。 可能な範囲で支援できるようにシフト調整中とのことであった。
7	特定相談支援	利用者	相談支援専門員が、申出人の意向や希望を尊重しようとしていない。無理に訓練を強いたり指導しようとする。 特に回答は求めないので事業者伝えて欲しい。	支持的に訴えを傾聴した。 申出人の強い要望もあり、要望として事業者へ伝え、対応をお願いした。
8	就労継続支援	利用者	外勤作業でトラブルがあり、当面内勤作業のみに従事することになった。 折り合いの悪い利用者との内勤作業は耐えられない。	精神的に不安定な様子で、各所でのトラブルについてまとまりなく話すため、傾聴した。 外勤復活希望について事業所へ申し入れて欲しいとのことで、情報提供として事業所へ伝えた。
9	居宅介護	利用者	通常はヘルパー1人体制で居宅介護を利用中。 事業所との申し合わせで、ヘルパー2人で来る時は事前に利用者に連絡することになっているが、連絡なしに2人で訪問された。	事業所内の連絡・連携の不備を一通り非難していたが、そのうち気が収まったのか、今回は特に謝罪等対応はないとのことであった。
10	就労継続支援	知人	知人が就労継続支援事業所を利用中。 その知人が事業所で嫌がらせを受けており、どうしたら良いか相談を受けた。 解決策はないか？	福祉サービス利用に係る苦情解決の仕組みを説明した。 重要事項説明書等を確認し、事業所の苦情受付担当者への相談を提案してはどうかと助言した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
11	就労継続支援	利用者	<p>単位時間当たりの作業量を記録させられている。感想も書くように求められている。</p> <p>何のための記録なのか意図が分からない。傍目も悪い。</p>	<p>個別支援計画を踏まえた指導方針の下に作業指導が行なわれていると思われ、訓練の意図・狙い等について指導員に話し合いや説明を求めているが助言。</p> <p>助言に納得し電話を切られた。</p>
12	就労継続支援	利用者	<p>梅雨の合間で気温が上昇しているが、作業室は換気が悪く悪臭もする。</p> <p>施設長にエアコン運転を要望したが断られた。</p> <p>利用者の健康管理上も好ましくないので事業所に申し入れて欲しい。</p>	<p>事業所に事情を伺った。</p> <p>空調運転の明確な基準はない。</p> <p>寒暖の感覚に関する個人差が大きく、本日は運転の必要はないと考えている。</p> <p>客観的な指標も取り入れ、利用者の意見も聞きながら運転規準を定めたい。又、申出人にも説明するとのことであった。</p> <p>申出人に連絡したところ既に施設長から説明があり納得したとのことであった。</p>
13	居宅介護	利用者	<p>昨年、ヘルパーの言動が元で不安定になり、自宅で転倒して足を怪我した。</p> <p>その後壊疽を起こすなど経過が悪く、現在も治療中。</p> <p>事業所側に謝罪等を求めているが、誠意ある対応がない。</p>	<p>ひととおり傾聴し、事業所に事情を伺った。</p> <p>事業所としては、ヘルパーの言動に関しては謝罪しており、又、ケガについては無関係と考えているとのこと。</p> <p>その旨申出人に連絡したところ、法的な手続きにより決着を図りたいとのことであった。</p>
14	就労継続支援	家族(匿名)	<p>家族が2年間利用していた。</p> <p>今春、頼りにしていた支援員が人事異動で転出した。</p> <p>残った指導員の苛めや暴言が酷く、娘はパニック発作が酷くなり退職せざるを得なくなった。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>事業者による苦情解決の仕組みや、委員会の機能・役割を説明した。</p> <p>具体的な行動を考えているわけではなく、悔しい気持ちを理解して欲しいとのことであった。</p>
15	就労継続支援	利用者	<p>工賃の算出根拠についての疑問。</p> <p>出勤日数や、職員による作業状況の評価に基づき算出すると説明を受けているが、実態と食い違っている。</p> <p>納得のいく説明が聞きたい。</p>	<p>申出人の希望もあり、事業所に事情を聞いた。</p> <p>工賃規程他資料の提供を受け、申出人との間で数度遣り取りし、その後は当事者間で話し合うことになった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
16	居宅介護	利用者	ヘルパーに冗談を言ったところ、「度を越す冗談は慎むよう」発言があった。 あくまで冗談であり真に受けられては困る。 事業所管理者に謝罪を求める。	事業所管理者からも連絡があり、申出人からの執拗な性的発言があり、それを抑制するためのやむを得ない対応で、謝罪の必要はないと考えているとのこと。 翌日申出人から「もう利用しない」旨電話があった。
17	就労継続支援	利用者	昼休みになると、職員から作業室の自席を空けるよう求められる。 職員や他の利用者が昼食を摂ったり雑談したりしているが、仲間に加わりたくない。 作業室以外に一人で過ごせる居場所がない。	訴えを傾聴した。 事業所に事情を伺ったところ、申出人は他者との人間関係構築が困難で孤立しているとのこと。 申出人に、楽に過ごせる場所・方法について指導員等とよく相談してはどうか提案した。
18	就労継続支援	利用者 (匿名)	有給休暇の取得方法が改められることになった。 ①風邪や体調不良で休む際は、強制的に有給休暇とする。 ②取得理由を具体的に書面で申請すること。 労働関係機関へ相談したところ、労働者の権利として取得できるとのことであった。	匿名で事業所に確認を希望され、事業所に事情を伺った。 ①についてはあくまで利用者本人の選択に委ねること。②も家族の慶弔等見舞金支給に該当する場合に備え、支障ない範囲で申し出てもらふ趣旨であるとのこと。 申出人に伝え了解を得た。
19	短期入所	家族	週末に障害者入所支援施設短期入所を利用中。 利用者のオーディオ器具を他の利用者に壊された。 施設に対応を求めたが見守り等の保護に落ち度はなく弁償は出来ないとのこと。 サービス利用中のことであり、腑に落ちない。	苦情解決の仕組みや事業者の責任、委員会の役割等を説明。 危険回避や事故回避が求められる場面での出来事ではなく、又、物的証拠や証言もないことから、これ以上の追及はしないということに納得された。
20	就労継続支援	利用者	作業室のエアコンが故障し、暑くて耐えられない。熱中症になった。改善を要望し対応してもらっているが、解決しない。 又、他の利用者との人間関係で悩んでいるが、職員が話を聞いてくれない。	事業所への事情聴取に備えていたところ、エアコンが直り、又、職員と面談する機会があり、関係が修復したので一旦取り下げる旨申し出があった。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
21	共同生活援助	利用者	<p>部屋備え付けのエアコンの調子が悪く、運転開始後1時間程で温風が噴出して来る。</p> <p>確認のため職員に何回か部屋に来てもらうが、職員が来ると調子が直るなど、なかなか確認してもらえない。</p> <p>このままでは熱中症になる。</p>	<p>事業所苦情解決責任者に事情を聴取した。</p> <p>住宅所有者備え付けの備品で、不具合の確認に難儀しているが、適切に対応する旨回答あり。</p> <p>数日後、不具合が確認されエアコンは所有者の負担で交換されることになった旨事業所から報告があった。</p>
22	就労継続支援	利用者	<p>作業時間9:00～14:00で、12:00～13:00まで昼食休憩。</p> <p>事業所から食事提供がなく、コンビニ弁当等持参しているが負担が大きい。</p> <p>食事提供体制加算をとり、安価で食事を提供して欲しい。</p> <p>それとなく職員に打診しているが、色よい返事がない。</p> <p>委員会から働きかけてもらえないか？</p>	<p>事業所の苦情解決制度利用による話し合いを推奨した。</p> <p>申出人が受付担当者に相談したが、法人内で検討の結果食事は提供しないことになったとのこと。</p> <p>委員会からは、事業所に事情等の聴取はできるが、運営・経営判断に関わる問題には踏み込めないことを説明。</p> <p>事業所の第三者委員にももう一度相談するなど、他の方法を考えてみるとのことであった。</p>
23	就労継続支援	利用者	<p>作業中に私語をする利用者があり、咎めたところその利用者と仲の良い別の利用者から恫喝された。以来、恐怖を感じ出社できなくなり、自宅待機を余儀なくされている。</p> <p>復帰に向け支援関係者も含めて相談したが、会社の方針・判断が納得できない。</p>	<p>事業所に事情聴取した。</p> <p>事業所としては、申出人を配置転換した上で復帰を考えている。</p> <p>但し、申出人が他の利用者との調和を図ることが担保されれば元の部署への復帰もあり得る。</p> <p>当事者間の話し合いに同席した結果、合意に達し復帰することになった。</p>
24	就労継続支援 他	利用者	<p>①就労継続支援事業所 施設長以下職員が信用できない。疲れた。辞めたい。</p> <p>②計画相談事業所 事業所を辞める相談をしたいが、取り合ってくれない。</p> <p>③居宅介護事業所 職員が申出人を見下すような発言をする。</p>	<p>次から次へととめどなく話されるため、支持的に傾聴した。</p> <p>参考として、各事業者へ苦情内容を情報提供した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
25	就労継続支援	利用者	他の利用者とのトラブル(悪口を言われる、暴力を受ける他)が続いている。 本日も揉め事が発生し、嫌気がさして途中で帰って来た。 職員が自宅を訪問し、話を聞いて欲しいが応じてくれない。	委員会の機能・役割や、苦情解決に関する事業所の責務・体制を説明し、事業所(苦情受付担当者)との話し合いを推奨した。
26	就労継続支援	利用者	指導員に不適切な言動がある。 ①利用者に対する暴言や不穏当発言 ②危険行為(無防備で農薬を散布させる) ③違法行為(軽トラック荷台に利用者を乗せ走行する)	一方的に話続けるため、傾聴。事業者に事情を伺ったところ、申出人は行政はじめ関係各機関へも当事業所を誹謗中傷する内容を訴えているが、事実無根であるため、毅然とした対応をする予定とのことであった。
27	就労継続支援	家族	家族が利用中。台風接近が明らかであるのに、前日中に休業等の措置をとらず、判断を利用者に委ねた。 過去にも、通勤途中の事故や作業中の受傷について対応をしなかった等、会社に対する不満を述べられた。	ひととおり傾聴した上で、事業所の苦情解決に取り組む義務や体制について説明した。 また、サービス利用計画や個別支援計画のモニタリング等の機会に、利用者の特性を踏まえたより良いサービスが提供されるよう、相談支援専門員やサービス管理責任者等との意見交換や相談を推奨した。
28	就労継続支援	家族	身体・知的障害がある利用者の家族からの相談。 利用者の話によると、施設長の言動(体調が悪いのに精神論で通所を求めた。自宅で休んでいたところ自宅を訪問し数時間話をしていた。等)に不信感がある。 退所させようかと思案中。	委員会の機能・役割の他、苦情解決の仕組みや事業者の責務について説明した。 又、計画相談の相談支援専門員へのサービス利用調整相談を提案した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
29	就労継続支援	利用者	職場適応が進まず、契約解除を申し出たところ、契約上 30 日後の退職になると言われた。別の事業所を利用したいが、1 か月間の空白期間はつくりたくない。	申出人の希望もあり、事業所へ申出人の事情と早期退職を希望している旨申し入れたところ、申出人の意向に沿って即日退職扱いとする旨回答があった。 その旨申出人に連絡し了解を得た。
30	就労継続支援	利用者	送迎車運転士の運転が乱暴。信号無視・左折時にコンビニ駐車場をショートカットするなどマナーが悪い。 言葉使いもぞんざいで、足の不自由な利用者を急かせる。	ひととおり支持的に傾聴した。 委員会の機能・役割と、事業所の苦情解決責任や仕組みについて説明し、事業所の苦情受付担当者への相談を推奨した。
31	居宅介護	家族(匿名)	支援時間を偽って支援報酬を請求している。 然るべき調査と処分を求める。	県担当課へ情報提供した。 身体介護 30 分～1 時間は同一報酬単価であり、不正請求が疑われるものではないが、支援時間は正確に記録する必要があり、事業者へ伝達した。
32	就労継続支援	家族	家族が利用しているが、不応状態となり退職を希望している。 契約書上は原則 30 日以上前の告知が必要となっているが、短縮する方法はないか？	事情によっては例外を認める余地もあるらしいとのことであったので、意見書等の発行について主治医と相談してみてもどうか助言した。
33	就労継続支援	利用者	利用上の苦情を関係機関に訴えていたところ、名誉を傷つけ、社会的信用を失ったとされ、事業所から一方的に契約を解除された。	一方的に自己の主張を述べるため傾聴した。 他の苦情も含め、県・市行政で対応しているため、委員会が扱う苦情の対象外。 県担当課へも情報提供した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
34	特定相談支援	利用者	相談支援専門員が、面談の約束を当日直前になって反古にした。 そのことについて説明や謝罪がなく納得できない。	他の支援者も含めて、関わり方や評価について次つぎに話題を変え、延々と話すため、ひととおり支持的に傾聴した。 今回は特に対応等は求めないとのことであった。
35	就労継続支援	利用者(匿名)	他の利用者A氏にSNSで誹謗中傷された。 事業所の聴き取りにA氏も事実関係を認めているが、注意と指導があっただけで、申出人への謝罪やA氏に対する処分がない。 事業所の今後の対応方針が知りたい。	事業所に事情を伺った。 利用者A氏が事実を認めたので、注意・指導を行ったところ、反省している様子であった。謝罪も申出人に打診したが、申出人が拒否した。運営規程や利用契約上、処分や契約解除に当たるものではないと考えている、とのことであった。 申出人へ伝達した。
36	就労継続支援	本人(未利用)	採用面接時に、職歴や保有資格について「役に立たない」など心無いことを言われた。 これまでのキャリアや資格を侮辱され大変傷ついた。 文書により謝罪するよう指導願いたい。	ひととおり傾聴した。 委員会の機能・役割と、事業者の事情を聴くことはできるが指導は出来ない旨説明したところ、電話を切られた。
37	居宅介護	利用者(匿名)	ヘルパーが、ヘルパー自身の私的な話をしてくる。 又、他の利用者の個人情報を話題にする。 申出人の情報も他の利用者にも漏らされていないか心配。	支持的に傾聴した。 ケアマネや他の支援者の協力を得ることも含め、ヘルパーとの良好な関係を保ちつつ、聞きたくない話題を回避し、守秘義務を担保する方法などについて助言した。
38	就労継続支援	利用者(匿名)	他の利用者からストーカー被害を受けている。 事業所に対処を求めているが不十分で一向に収まらない。 加害者の家族に抗議したが、逆に訴えられそうになった。 相談支援専門員も話を聞いてくれない。 いっそ事業所を辞めたい	ひととおり支持的に傾聴し、利用者の契約解除権について助言した。 思いの丈を述べたことで気が済んだのか、礼を述べられ相談を終えられた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
39	特定相談支援	利用者	相談支援専門員が、申出人の話を聞いてくれない。又、話し方が嫌味で心が傷つく。 相談支援専門員を替えて欲しい。 苦情としてどこに申し出ればよいか？	事業所の苦情解決に関する責務や体制等を説明し、当該事業者の苦情受付担当者や第三者委員への相談を推奨した。
40	就労継続支援	利用者	管理者が不在がち。利用者も私語が多く、作業を怠っているが職員は注意・指導しない。管理者は退職した利用者を実名で非難する。 このような運営状況を放置してよいのか（調査・指導を求める）。	職員体制について、申出人に契約書や重要事項説明書等の確認を求めたが要領を得ず。 委員会の機能・役割を説明し、職員体制について疑義がある旨委員会から県当局へ情報提供することで了解を得た。
41	就労継続支援	利用者	職員から特定の利用者に、利用者の去就や個人情報を含んだ噂話等の情報が流れている。 個人情報漏洩や守秘義務違反に発展しないうちに歯止めをかける手立てはないか？	訴えを傾聴した。 事業所の苦情受付担当者や第三者委員への相談を助言した。
42	就労継続支援	元利用者	満65歳の誕生日前に雇用継続希望を申し出たが、経営状況が悪いことと65歳定年制を理由に雇用継続されなかった。 その後新規利用者を続々雇用していると聞いた。 経営状況が悪いはずなのに矛盾している。納得できない。	事業所に事情を伺った。 雇用継続と新規雇用は別個の判断であり、65歳定年を定めた就業規則とを総合的に判断した、とのことであった。 申出人に伝達したが、納得できない口ぶりであった。
43	共同生活援助	利用者	全身のアトピー性皮膚炎のため個別支援計画に週1～2回の治療薬塗布支援が位置付けられている。 現在週1回であるが、回数を増やして欲しい。	事業所に事情を伺った。 日中活動支援も含め、継続的に申出人と支援者が一堂に会して支援策を検討する話し合いの場を設けており、委員会からも苦情解決の立場から同席することになった。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
44	相談支援	利用者	相談支援専門員が約束の訪問時間に遅刻する。 度々あることなので、改めて欲しい。	事業所に事情聴取した。 時間遵守や連絡について配慮するとのことであった。 申出人にその旨伝え了解を得た。
45	就労継続支援	利用者	いつまで今の事業所で働けるか知りたい。解雇されるのではないかと不安である。 相談支援専門員に聞いても教えてくれない。 事業所に尋ねて欲しい。	契約書の確認を促したが、紛失したとのこと。 相談支援専門員に事情を伺ったところ、サービス管理責任者と相談後、本人に連絡することになっているとのこと。 相談支援員からの連絡を待つよう本人に連絡し了解を得た。
46	就労継続支援	利用者	セルフプランで利用中。他に福祉サービス利用経験なし。 ①外勤機会が少ない ②指導上の関わりが不十分 ③作業評価基準が不明確 ④休業日を統一して欲しい ⑤福祉サービス情報が欲しい ①～④について事業所へ申し入れて欲しい。	事業所に事情を伺った。 ①健康管理上の課題を克服し安定利用できるようになれば対応する。 ②障害特性の把握、意思疎通に配慮したい。 ③10項目の評価基準あり。 ④業務形態上の制約があり、一斉の休日は困難。 ①～④について申出人に伝えると共に、⑤は一次相談の利用を助言した
47	生活介護	知人	* eメールによる申し出 知人Aが新規利用申し込みをしたところ、多額の寄付金を要求されたい。 負担できない者を排除しようとするのは如何なものか。	詳しい事情を聞きたい旨返信したところ、再度受信あり。 同事業所を利用中の知人Bに尋ねたところ、そのようなことはなく、Aの聞き違いであった由。 申出人から知人Aに説明し納得してもらったとのこと。
48	就労継続支援	利用者	申出人が触れて欲しくない過去の出来事について、送迎車内で職員が言及した。 同乗の他の利用者に聞かれていなかったか心配である。 車内での話題として不適切。	事業所に事実確認を行った。 確かに指摘の事実があり、他の利用者には聞こえない様な小声であったが、配慮を欠く発言なので今後は改めるとのこと。 申出人に伝え了解を得た。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
49	就労継続支援	利用者	<p>職員の障害理解が不十分。 ぞんざいな口調で作業や行動をせかしたりする。</p> <p>精神的に不安定で足も悪く、機敏に行動できない申出人の障害特性を踏まえた対応とは思えない。</p> <p>何回も事業所に訴えているが改善の兆しが無い。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>考えがまとまりにくいのか、断片的なエピソードの陳述と、合間合間に退所したいとの訴えあり。</p> <p>一次相談・計画相談ともに未利用の様子であるため、相談支援事業所の情報を提供し、サービス情報や利用調整について相談してみてもどうか助言した。</p>
50	日中一時支援	利用者	<p>管理者と面談した中で、他の福祉サービス利用を提案された。遠回しに退所を勧められたと解釈し、退所したが、本当は辞めたくなかった。</p> <p>他のサービスを紹介した真意を聞きたい。又、口頭だけの退所手続きは契約上不備ではないか？</p>	<p>事業所への事情聴取を経て、申出人・事業者の話し合いに同席した。</p> <p>申出人の想いと、事業所の評価に埋めがたい隔たりがあり、平行線を辿ったが、現実的な経過として退所したことで決着した。</p>
51	入所支援（短期入所）	家族	<p>申出人が利用者を送迎し、利用中。</p> <p>先日管理者から、利用者と申出人との関係改善を図ることなどの話があった。</p> <p>唐突であったし、そのような話題をする場面ではなかったので、大変戸惑った。傷ついた。発言意図の説明や謝罪等対応して欲しい。</p>	<p>事業所を訪問し、管理者に事情を伺う。</p> <p>事業所から伝えなかった事柄が理解してもらえなかったのは残念であり、日を改めて説明等対応したいとのことであった。</p> <p>数日後、申出人に確認したところ、その後管理者から説明があり納得はできないが一応切りにしたいとのことであった。</p>
52	移動支援	家族(匿名)	<p>申出人が外出中に、本人が移動支援を利用した。</p> <p>本人から申出人へ、支援が終って自宅へ戻った旨連絡があったが、本来の時間より30分早かった。</p> <p>帰宅して支援記録を見ると、本来の時間が記録してあった。報酬不正請求ではないか？</p>	<p>特に個別対応を求めるものではないとのこと。</p> <p>委員会から行政へ情報提供することを提案したところ了承されたので、指導監督部署へ情報提供した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
53	就労継続支援	利用者	<p>①終業時間について 指導員が終業前に業務と無関係の話をしたため終業が数分遅れた。その後の予定に差し支える。</p> <p>②利用者への注意喚起 足に障害があり、外部からの衝撃が加わらぬよう注意を要する。他の利用者に足にぶつかられた。職員の不注意である。</p>	<p>事業所を訪問し事情を聴取した。</p> <p>既に事業所で申出人との面談も含めて対応済であった。</p> <p>申出人に確認したところ、特に異議の申し出はなかった。</p>
54	就労継続支援	利用者	<p>職員によるパワハラが酷い。各種相談窓口へ相談しているが、一向に解決しない。</p> <p>事業所に対して強力に指導・監督・処分して欲しい。</p> <p>解決しない場合は司法に訴える。</p>	<p>委員会の機能・役割・権限を説明したが、あくまで「指導・監督・処分」を求めたため、県の指導監査部局を案内し、同部局へも情報提供した。</p>
55	就労継続支援	利用者	<p>3日間の約束で、体験利用中。体験中の工賃はどうか尋ねたところ、支払われないとのこと。</p> <p>労働の対価として3時間分の工賃が支払われないのはおかしい。</p>	<p>事業所に確認した。</p> <p>申出人に再度説明し、体験中は工賃が発生しないと言うことで了解を得たとのことであった。</p>
56	就労継続支援	利用者 (匿名)	<p>緊張すると尿意が我慢できなくなる。</p> <p>始業直前に緊張が高まりトイレへ行こうとしたら職員に咎められ、精神的に不安定になって途中で帰宅した。</p> <p>そうしたことが重なり退所するに至った。</p> <p>障害特性を踏まえた適切な関わりが欲しかった。</p>	<p>ひととおり訴えを傾聴し、苦情解決の仕組みや委員会の機能等を説明した。</p> <p>解決を望む事柄を一度整理してみるとのことで一旦相談を終えた。</p>
57	共同生活援助 他	家族	<p>元利用者である家族が以前利用していた時の出来事や様子、支援状況等が知りたい</p>	<p>事業者の協力を得て事情聴取及び資料提供を受け、対応した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
58	就労継続支援	利用者 (匿名)	<p>事業主は、人の意見を聴かず一方的な発言が目立つ。</p> <p>申出人ばかり不利な処遇を受けている。</p> <p>職員の障害理解が不足しており、特性を踏まえた支援がなされていない。</p>	<p>日を改め面談の上、主訴を整理した。</p> <p>今後の利用に当たり意見・要望・提案として整理した内容を事業所に伝え、参考にしていただくよう依頼した。</p>
59	居宅介護	利用者	<p>風呂の栓が壊れた。</p> <p>確証はないが、支援（風呂掃除）が原因かもしれない。</p> <p>一度説明に来てくれたが、説明が不十分で納得できない。</p>	<p>事業所と再度話し合いをすることになり、同席した。</p> <p>原因は特定できず、自費で修理することで決着した。</p>
60	居宅介護	代理人	<p>ヘルパーから、支援とは無関係の話題をされ、混乱し不安定になっている。</p> <p>不必要な話題はしないようにしてほしい。</p>	<p>事業所に事情を伺った。</p> <p>申出人が混乱したり不安定になったりせぬよう、話題に配慮するとのことであった。</p> <p>代理人に連絡し了解を得た。</p>
61	就労継続支援	利用者	<p>他の利用者から暴力を受けた。</p> <p>職員に訴えたが、相手からの謝罪はなく、再発せぬか不安である。</p>	<p>事業所に事情を伺った。</p> <p>双方から事情を聞き対応した。どちらか一方の原因によるものではなく、相手方に謝罪させる必要はないと考えている由。</p> <p>申出人に伝えたところ、苦情申出をしたことで気が済んだとのこと。</p>
62	就労継続支援	家族	<p>不適切な支援が原因で精神疾患を発症した。</p> <p>事業所に説明等求めているが、納得のいく対応がない。</p> <p>福祉事業所として不適切と思う。指導・監督部署を教えて欲しい。</p>	<p>苦情解決制度の仕組みや委員会の機能・役割を説明した。</p> <p>事業所への指導・監督を求めており、相談先として県の所管課を案内した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
63	重度訪問介護	家族	ヘルパーによる支援中の事故等で受傷等々があり、事業所に対応を求めているが誠意がない。 損害賠償の話し合いは当事者間で進めるが、福祉事業所への指導・監督を求めたい。	委員会の機能・役割を説明。事業者との話し合いや説明を受けること等による解決は求めているとのこと。 事業所の指導・監督部署への情報提供を行った。
64	特定相談支援	利用者 (匿名)	相談支援専門員が、人を見下したような発言をする。 反発もできずに鬱憤が溜まっている。	苦情解決制度の仕組みと委員会の機能・役割等を説明した。 信頼関係を築いていくため、意思疎通や互いの理解を深めていくことについて助言した。
65	就労継続支援	利用者	指導や支援の知識・技術以前の問題として、倫理観が欠如した職員がいる。 特定の利用者にだけ情報を提供したり、利用者の人間としての敬意を払わない職員がいる。 人権感覚が身に着くよう、行政等で指導して欲しい。	支持的に傾聴した。 委員会の機能・役割等を説明すると共に、必要に応じて委員会から行政への情報提供もできる旨提案した。
66	特定相談支援	利用者 (匿名)	利用中の居宅介護サービス事業者を変更したいと思案中。 相談支援専門員が何かと理由を付けて変更し難色を示す等、申出人の意向に添った支援をしてくれない。	支持的に傾聴した。 相談支援専門員とも相談や話し合い等を通じて互いに理解を深め、信頼関係を築いていくことが重要と思われる旨助言した。 助言に了解が得られ、相談を終えた。

③児童福祉（４）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	特定相談支援	家族（匿名）	<p>利用中に発生するトラブルの対応策について、事業者等支援者に保護者を加え協議予定であった。</p> <p>参加者の人選に納得できず、前日になって不参加の旨表明したところ、その夜遅くに相談支援専門員から参加を求める電話があった。</p> <p>非常識である。</p>	<p>匿名で伝えて欲しいとのことであったので、事業者に事情を尋ねた。</p> <p>支援会議の趣旨等は申出人の了解を得ていたが、考えが変わったようだ。</p> <p>今後、利用者及び申出人への支援者の連携が分断することを懸念しているとのことであった。</p>
2	放課後等児童サービス	家族	<p>土曜日に野外活動中、指導員が子どもの姿を見失い、行方が分からなくなった。</p> <p>警察の協力も得て無事発見されたが、一つ間違えば大事件になるところであった。</p> <p>処分・賠償等解決方法について相談窓口を知りたい。</p>	<p>苦情解決制度の仕組みや、事業者の責務、委員会の機能・役割等について説明した。</p> <p>近いうちに事業者から顛末や今後の対応について説明があるとのこと、その結果次第で再度相談いただくことになった。</p>
3	放課後等児童サービス	家族（匿名）	<p>利用解約にあたり、事業者から来所の上解約届けを提出するよう求められている。</p> <p>体調が悪く外出困難なので事業所へ出向かずに済むはないか。</p>	<p>契約書の解除条項の確認を助言した。</p> <p>30日以上前の予告以外は定められていないとのこと、方法について当事者間による話し合い等を推奨した。</p>
4	保育所	家族（匿名）	<p>子どもがインフルエンザに罹患したが、治癒後の再登園に当たり「治癒証明書」の提出を求められた。</p> <p>一律に提出を求めないよう、厚労省の通知も出ている。不要ではないか？</p>	<p>匿名で保育所の指導・監督部署への連絡を希望されたため、市当局へ情報提供を行った。</p>

④その他（9）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	日常生活自立支援事業	利用者	日常生活自立支援事業(金銭管理) 利用中。 定まった金額以外の臨時出費に応じてくれない。	途中から興奮口調になり、即時の対応と解決を求め電話が切れる。 事業者へ参考までに情報提供した。
2	日常生活自立支援事業	家族	高齢者施設入所中の母が日常生活自立支援事業(金銭管理等) 利用中 申出人の世帯は生活が苦しく、母の了解を得て母から金銭援助(貸借)を受けている。 返済が滞り気味であるとして、事業者から家族関係の改善や家計の立て直しなどを求められたが、そこまで立ち入れたくない。 委員会から申し入れて欲しい。	訴えを傾聴した。 事業者に事情を伺ったところ、母の預金が申出人への貸付けで減少しており、施設利用料支払が懸念される状態であるため、申出人宅を訪問し注意を喚起したとのこと。 母の権利擁護の観点から必要な措置であり、家族関係にも配慮しながら引き続き対応することであった。
3	行政	本人	某市で生活保護受給中。 生活保護担当課が窓口となり身障手帳と要介護認定を申請しているが、手続きの手戻りが発生するなど進捗が捗々しくない。 市の生活保護担当課を指導して欲しい。	委員会の機能・役割を説明し、県の生活保護主管部局を案内した。
4	生活困窮者支援	家族	複合問題を抱え、複数の相談支援員に関わってもらっているが、SWの基本的な態度に欠ける相談員がいる。相談員同士の連携や説明が稚拙。	支持的に傾聴し、事業所管理者に情報提供した。
5	日常生活自立支援事業	利用者	①福祉サービス利用援助②金銭管理③書類預かりサービスを利用中。 ①②は無料であるが、③について勝手に徴収(口座引落とし)されている。 詐欺である。	契約上③については免除規定がない旨説明した。 契約した覚えがないので契約書はないとのこと。 該当日常生活自立センターに対応を依頼した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
6	日常生活自立支援事業	利用者 (匿名)	最近病院を退院し、単身生活を始めた。 料理加温用の電子レンジが欲しいが、購入費用の出金に応じてくれない。	訴えを支持的に傾聴した。 事業者との関係を悪くしたくない口ぶりであった。 相談途中であったが、突然切れた。
7	日常生活自立支援事業	家族(匿名)	職員がヒステリーっぽく感情的な話し方になる。 勘違いや、金銭搾取のあらぬ疑いをかけてくるので迷惑している。 面談中にメモしたことを忘れていたり、前担当者からの引継ぎ事項を理解していないこともある。	苦情解決制度の仕組みと委員会の機能・役割等を説明した。 信頼関係を築いていくため、意思疎通や互いの理解を深めていくことについて助言した。
8	日常生活自立支援事業	本人	利用相談をしたところ、成年後見人が選任されていることだけで断られた。 後見人が事実上当てにならないことなど金銭管理などに困っている事情もあるので、相談に乗って欲しい。	事業所に、制度の趣旨や仕組み・制約を含めて分かり易い説明を依頼した。
9	その他	本人	手に障害があり、訪問支援を受けている。 今回、理由等の説明なくサービス提供が打ち切られることになった。 納得できないので、担当者が訪問して理由を説明して欲しい。	事業所に事情を聞いたところ、サービスを提供している事実がないため、訪問や説明の必要はないとのことであった。 確認などのため、申出人にその旨伝えましたが納得されず、相談を打ち切られた。

5 調査研究活動

- ① 平成29年度事業報告書の作成・配付 1,300部
- ② 平成30年度苦情解決状況調査の実施及び報告書の作成・配布 1,200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 30 年 7 月 18 日 全国社会福祉協議会

③ 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 29 年度の苦情受付状況等を広報

④ 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）（9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 30 年 12 月 3 日	（就労継続支援 B 型事業所） エコム （就労継続支援 A 型事業所） ひだまり
平成 30 年 12 月 11 日	（就労継続支援 B 型事業所） 工房 T&T （就労継続支援 A 型事業所） アザレア
平成 30 年 12 月 13 日	（就労継続支援 B 型事業所） ともに （生活介護事業所） すずかぜ
平成 30 年 12 月 18 日	（就労継続支援 A 型・B 型事業所） プレイヤード作業所 （就労継続支援 B 型・生活介護事業所） ふっくりあハウン・ハウス
平成 30 年 12 月 21 日	（特別養護老人ホーム） ふたみ苑

平成 30 年度
三重県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

令和元年 5 月

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
〒514-8552 三重県津市桜橋2丁目 131 番地
TEL : 059-224-8111 FAX : 059-213-1222