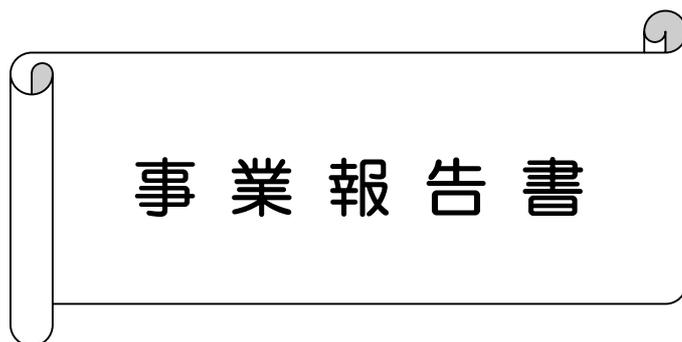


令和3年度

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では、社会福祉法第 83 条の規定に基づき、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なっています。

本書は、令和3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、現在 2,000 以上の方々が利用されている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、地域の日常生活自立支援センター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や相談に応じ、助言や事情調査、専門機関の紹介等相談者の立場に立った適切な苦情解決の支援を行いました。

又、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。

近年、福祉サービス量の増大に比例して相談件数は増加傾向にあり、令和3年度は、苦情137件とその他相談・問合せ71件でした。苦情件数に関しては変わらず高い水準で推移しています。

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3分の2を占め、また分野別では障害者福祉サービスに関するものが全体の6割以上を占めています。

当委員会といたしましては、社会福祉事業者と利用者等との架け橋となり、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、どうか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4年4月

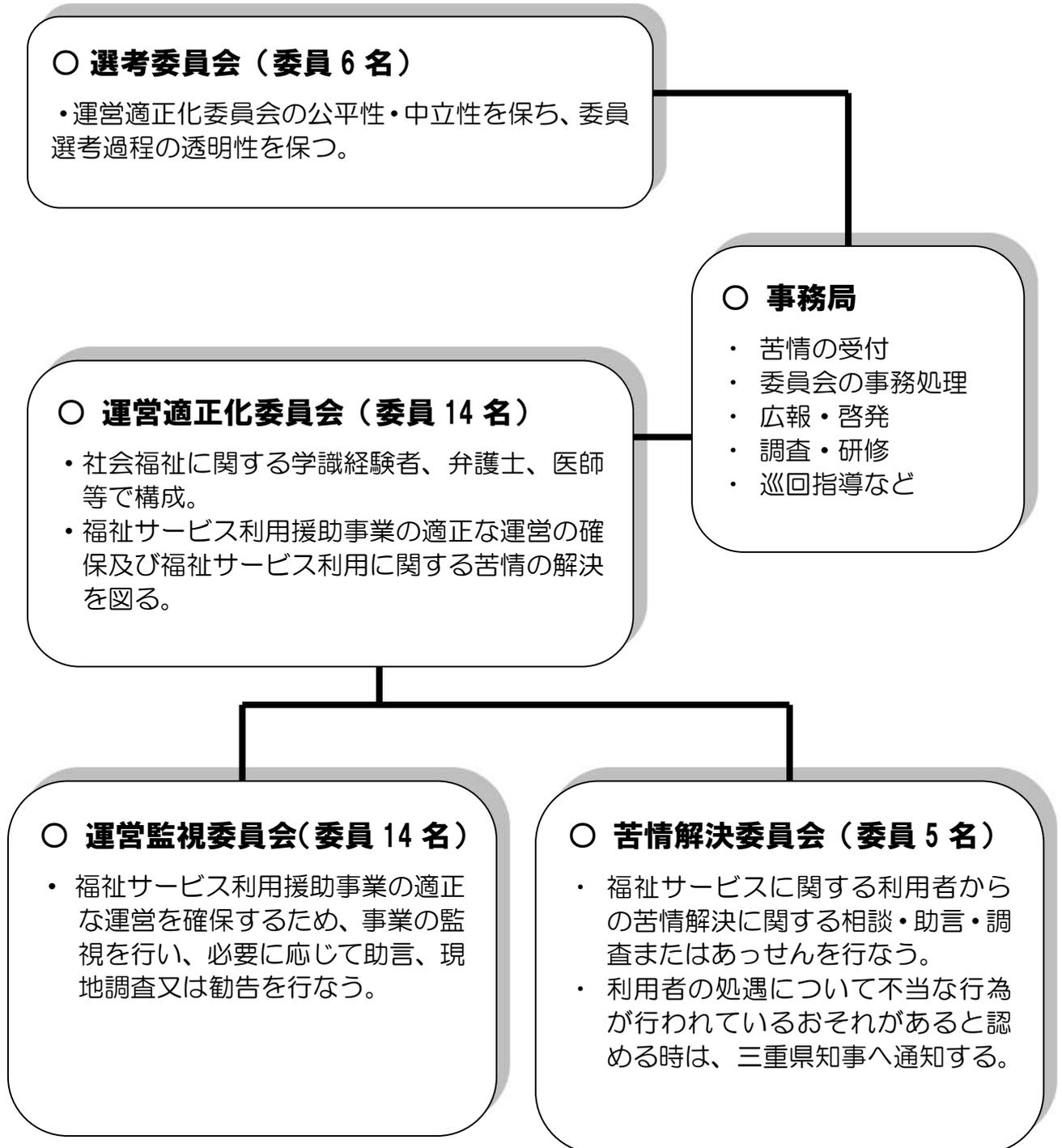
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 鵜沼 憲晴

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	8
(2)	苦情申出人の属性	9
(3)	苦情内容、苦情解決結果	10
(4)	苦情申出ケースの概要と対応	12
5	調査研究活動	36
6	広報・啓発・研修会等	36
7	巡回指導（事業所訪問）	36
8	運営適正化委員会事業関係資料	
	・社会福祉法（関係条文）	37
	・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	38
	・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	43
	・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	49
	・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	52

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

令和4年1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	社会福祉士	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	たに なおや 谷 直也	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	たに ますみ 谷 眞澄	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 令和2年6月1日～令和4年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(令和3年5月21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	皇學館大学	鵜沼 憲晴	委員長	委員長	○	
	元県障害者相談支援センター長	板崎 寿一	○	○	○	
	三重県民生委員児童委員協議会	西山 隆	○	○		
	介護福祉士会	大田 京子	○	○	副委員長	
	三重県子ども・福祉部 地域福祉課	酒井 哲也	○	○		
	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	小林えり子	○	○	
		(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	副委員長	副委員長	
		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	東 幸太郎	○	○	○
東海税理士会津支部		今村 元宣	○	○		
三重短期大学		西川 昇吾	○	○		
医療に関する学識経験者	三重県保健所長会	林 宣男	○	○		
	三重県精神保健福祉士協会	下方 宏明	○	○	委員長	

※ 任期 令和4年6月25日まで

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) 文書会議 令和3年4月	・運営適正化委員会委員候補者(補充)の同意について

(2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和3年5月21日	・委員長、副委員長の選出と指名について ・令和2年度事業報告について ・令和3年度事業計画(案)について
(第2回) 令和4年3月16日	・令和3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) 令和3年5月21日	・委員長、副委員長の選出と指名について ・令和3年3月及び4月の事業実施状況について
(第2回) 令和3年7月30日	・令和3年5月及び6月の事業実施状況について ・現地調査の実施計画について 他
(第3回) 文書会議 令和3年9月14日	・令和3年7月及び8月の福祉サービス利用援助事業の件数報告について ・現地調査(前期分)の実施について
(第4回) 令和3年11月20日	・令和3年7月～10月の事業実施状況について ・現地調査(前期分)の結果について
(第5回) 令和4年1月21日	・令和3年11月及び12月の業務実施状況について ・現地調査(後期分)の実施について ・今後の運営監視委員会の実施体制について
(第6回) 令和4年3月16日	・令和3年度事業経過報告(利用状況等) ・令和4年1月及び2月の業務実施状況について ・現地調査(後期分)の結果等について ・今後の運営監視委員会の実施体制について

(4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和3年5月21日	<ul style="list-style-type: none">• 委員長、副委員長の選出と指名について• 苦情受付案件について
(第2回) 令和3年7月30日	<ul style="list-style-type: none">• 苦情受付案件について
(第3回) 文書会議 令和3年9月14日	<ul style="list-style-type: none">• 巡回指導（事業所訪問）について
(第4回) 令和3年11月20日	<ul style="list-style-type: none">• 苦情受付案件について• 巡回指導（事業所訪問）について• 苦情解決実施状況調査について
(第5回) 令和4年1月21日	<ul style="list-style-type: none">• 苦情受付案件について• 巡回指導（事業所訪問）の結果について
(第6回) 令和4年3月16日	<ul style="list-style-type: none">• 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
令和2年度末までの累計		519,651	5,410	3,428	1,982
令和3年度		60,675	423	285	
令和3年度末までの累計		580,326	5,833	3,713	2,120
累計の内訳	認知症高齢者	172,576	2,940	2,284	656
	知的障害者	173,413	1,098	539	559
	精神障害者	208,870	1,545	747	798
	不明・その他	24,828	250	143	107
	問合せ等	639			

(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
平成30年度分	47,322	347	307	40
令和元年度分	44,204	377	302	75
令和2年度分	51,517	406	315	91

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
令和3年10月12日	きほう日常生活 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
令和3年10月19日	朝日町日常生活 自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和3年10月22日	木曾岬町日常生活 自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和3年10月29日	東員町日常生活 自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和4年 2月 4日	度会町日常生活自立支 援センター (リモート実施)	委員 1名 事務局 1名	
令和4年 2月16日	南伊勢町日常生活自立 支援センター (リモート実施)	事務局 1名	
令和4年 2月18日	大台町日常生活自立支 援センター (リモート実施)	委員 1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	6	4	10
電話	121	64	185
電子メール	7	2	9
郵便	3	1	4
その他	0	0	0
合計	137	71	208

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情月別件数	12	7	18	14	10	12	11	11	9	9	10	14	137

(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
平成30年度	114	218	332
令和元年度	127	189	316
令和2年度	145	120	265

(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	2	0	18	3	0	0	0	4	0	0	20	7
障害者福祉	68	21	12	3	3	0	1	9	3	3	87	36
児童福祉	0	1	10	1	0	0	0	5	0	2	10	9
その他の福祉	18	9	1	0	1	0	0	4	0	6	20	19
合計	88	31	41	7	4	0	1	22	3	11	137	71

(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
平成30年度	76	126	32	9	1	0	3	77	2	6	114	218
令和元年度	82	90	36	31	3	1	0	60	6	7	127	189
令和2年度	92	63	46	10	0	0	0	39	5	8	145	120

(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)	11	49	5	5	70
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)	5	19	4	4	32
③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	6	1	3	10
④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	2	0	0	2
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	0	0	0	1
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)	1	7	0	0	8
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	2	4	0	8	14
合 計	20	87	10	20	137

○苦情申し出対応状況

①初回相談で対応が終了した苦情申し出

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
助言 (傾聴を含む)	4	27	3	1	35
当事者間の話合いの推奨	0	3	0	1	4
専門機関・関係機関の紹介・伝達	2	4	0	2	8
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	4	0	3	9
合 計	8	38	3	7	56

②継続対応した苦情申出

(単位：件)

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）	6	38	3	7	54
助言・申入れ	4	8	1	0	13
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）	2	1	0	3	6
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	3	3	8
計	12	49	7	13	81

○継続対応した苦情の終結結果

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
解決	8	33	6	10	57
不調	3	9	1	3	16
他の解決機関を紹介	0	0	0	0	0
継続中	0	3	0	0	3
その他 （解決ではない取下げなど）	1	4	0	0	5
計	12	49	7	13	81

(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(20件)

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	特別養護老人ホーム	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>妻が交通事故を起こしたことをきっかけにショートステイを利用し、現在は特養に入所している。</p> <p>薬の影響で意識が朦朧としている状態が続き、転倒事故を起こし人工股関節となった。</p> <p>リハビリもしていないようで、どんどん弱っていく妻を見てられない。</p> <p>薬の使用を止め、リハビリを受けさせたい。</p>	<p>相談者、次女、施設、事務局で面談を行い、県立医療センターの整形外科で診察を受けることとなった。</p> <p>後日、妻が亡くなるが、特養や医療機関に対して責任を求めるような言動が目立つようになる。</p> <p>委員会が対応できる内容ではないが、不定期に相談があり傾聴を続けている。</p>
2	老人保健施設	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>施設入所している祖母の病気の報告が遅かった。重症化する前に家族に伝えることは出来なかったのか疑問。</p>	<p>事業所には苦情受付窓口と苦情解決責任者が設置されていることを案内。</p> <p>当事者同士の話し合いを勧めた。</p>
3	通所介護	利用者	<p>【職員の関わり方・対応】</p> <p>3月から週3のデイのうち1回を他の事業所に変更し、ケアマネジャーも変更した。その後、デイもCMも以前のおりに戻りたいと申し入れたところ、戻せないという対応であった。</p> <p>また、施設長からの暴言があった。</p>	<p>相談日直後に地域包括支援センター立ち会いのもと話し合いの場が設定されていたが、話し合いは不調に終わったとのこと。</p> <p>再度、事務局同席の話し合いの場を設定できないかと依頼があるが、事業所は双方の主張が平行線となっており、応じられないとの回答だった。</p>
4	特別養護老人ホーム	家族	<p>【その他】</p> <p>後期高齢者医療保険証、限度額認定証は相談者が管理し、施設にはコピーで良いと言われた。</p> <p>月に1回は医療機関に原本提示が必要なはずだが、コピー対応することで保険や限度額の適用がされているのか不安。</p>	<p>当該事業所とは別地域にある特養の支援員、三重県庁国民健康保険課の3者に実態を確認。</p> <p>現在のコピー対応で問題はないが、保険証が更新されるたび、最新のもののコピーを施設に提示していただく必要はあると回答。</p>
5	特別養護老人ホーム	家族	<p>【被害・損害】</p> <p>入所する母が3年前と今回、2回に渡り介護職員の不注意により骨折。1度目、2度目ともに見舞金と共に念書にサインしたが、2度目ともなると後から納得できない気</p>	<p>支持的に傾聴し、念書を取り消すのは直接求めていただく方がよいこと、当委員会からは再発防止を求めていくことになるかと回答した。</p>

			持ちになってきた。何とかできないか。	
6	デイケア	家族	【サービスの質や量】 利用している母がコロナワクチンを打たないことを理由にサービスを停止されている。またその際の事業所側の対応にも不満。	ワクチン接種の有無によりサービス提供に差をつけることは許されないことを伝え、相談者の現状を傾聴した。改めて考えたいとのことで終了した。
7	有料老人ホーム	家族	【サービスの質や量】 相談者が一部費用負担をしていたが、負担しきれなくなったため、利用する母の生活保護を申請した。 生活保護の人を入所させておくと収益が下がるとの理由で、一方的に退所を決められてしまった。	相談者は事業所に不信感があるため、今後の継続は希望していないが、9月末の退所は時間的に対応できないので、9月末退所を取り消すよう話し合いたいとのこと。
8	ショートステイ	利用者	【職員の接遇】 ショートステイを利用したが、依頼した内容が遂行されないなどの不満を感じて直接苦情を申し述べたが、それに対する対応に誠実さが感じられなかった。	事業所に事実確認を行う。改善すべき点は認めて謝罪をしたいと回答を得た。事業所の回答を相談者に送付したが、以降の連絡は途絶えた。
9	共同生活介護	家族	【職員の接遇】 届け物・面会で施設を訪問した。コロナ感染防止のために面会に制限が設けられていたが、職員はマスクをしておらず、対応に矛盾を感じた。また、面会の際に、職員が使うべき言葉ではない声掛けがあったので、改善を求めたい。	事業所に対して、申し入れのみを求められたため、聞き取り内容を文書化して事業所に送付した。 後日、事業所から調査結果と改善方法について示されたものが提出され、相談者に写しを送付した。
10	通所介護	利用者	【職員の接遇】 実母がデイサービスを利用している。ある介護職員が常に不機嫌な様子でデイの雰囲気も悪いので改善を求めたい。	相談者は匿名で、事業所への連絡のみで良いとのことだったため、事業所に伝達を行った。 調査し、必要に応じて対応するとの回答をいただいた。
11	通所介護	家族	【職員の接遇】 事業所の管理者・責任者の嫌がらせで、利用者である祖母が信頼する職員が次々と辞めていく。どうしたらよいか。	メールによる相談。事情を詳しく聞かせていただきたい旨を返信したが、返答は無かった。
12	特別養護老人ホーム	家族	【職員の接遇】 入所する母を外出させてやりたいが、出来ないの1点張りでなぜなのかの説明がない。納得が出来	事業所に事情を確認した。相談者との間には数年前からトラブルがあるとのこと。

			ず、説明を求めると職員が感情的になって取り合ってもらえない。	施設側からの連絡を受けてもらえないなど、対応に苦慮している様子。 直後に相談者から取下げとも取れるメールが届き、それ以降連絡が取れない。
13	通所介護	家族	【職員の接遇】 送迎車両内で利用者(母)に怒鳴っていた。なぜ怒鳴られているかわからなかった母は怖がって聞き返すこともできなかった。 事業所に対して何かペナルティを与えることはできないか。	当委員会の役割を伝えたくて傾聴し、担当地区地域包括支援センターに虐待の疑いがあると対応を依頼した。
14	通所介護	利用者	【職員の接遇】 見守りを依頼していた母の不調が報告されず、対応が遅れた。その遅れのせいもあり、下肢筋力低下状態となってしまった。 それに対する施設長の説明は、著しく配慮に欠けるものだった。	事業所に対して苦情を申し入れ、謝罪と共に再発防止の約束をいただいたが、文書表現に誠意が感じられないとして不調となった。
15	サービス付き高齢者住宅	家族	【権利侵害】 入居している家族が、説明なく下半身を撮影され、止めてほしいと訴えても聞き入れてもらえない。	郵便による匿名の申し入れで連絡先も書かれていないため詳細の聞き取りができず、手紙の内容から個人の特定を避けたい様子のため事業所にも連絡が出来なかった。 事業所のある市へ虐待の疑いがある案件として情報提供。
16	訪問介護	家族	【サービスの質や量】 実際にサービス提供をした時間以上の提供記録が作成されていた。それを指摘した直後にヘルパーの体調不良を理由にサービス撤退を申し入れられた。	初回相談の後、一ヶ月ほど経って再度相談。 事業所に事情確認をするが、相談者からの聞き取り内容と大きな隔たりがある。 既に事業所と直接やり取りをしているようだが、事業所からの連絡には応じず、一方的に苦情が投げかけられている状況とのこと。
17	サービス付き高齢者住宅	家族	【その他】 食事イベントで餅が振る舞われた。嚥下状態が悪い利用者も居るので心配。またイベントそのものに保健所の許可が取ってあるのか不明。その様子を写真撮影してい	No.14 と同一の利用者家族と思われる。同じく詳細は確認できなかったが、匿名性が確保できたため、このような趣旨の心配事が寄せられていると事業所に連絡。

			たが、写真を撮られることに抵抗を感じている人も居た。	
18	特別養護老人ホーム	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>面会のために訪問したが、庭と渡り廊下のガラス越しでの面会であった。ガラス越しのため、会話ができない。また面会場所としての環境も良いものではなかった。</p> <p>面会を希望するすべての人にこのような対応をしているのかと質問したら、職員が怒鳴るような威圧的な口調で応じてきた。</p>	事業所に事情調査を実施し、事情の説明をいただいた。相談者にもご納得をいただいた。
19	老人保健施設	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>母が入所している。今年に入って発熱が続いているので投薬していると連絡があり、詳しく聞くと重度の褥瘡ができていて外科診療を受けているとのこと。</p> <p>施設に入って褥瘡ができることも、その理由の説明にも納得がいかない。</p>	支持的に傾聴を行う。個人の特定を避けたいことから事業所への申し入れを希望されず、電話を置かれた。
20	通所介護	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>母がサービスを利用している。</p> <p>サービス提供時間中にもかかわらず、管理者と特定の女性職員が私語をして業務に集中していない。また、当該職員は互いに必要以上のボディタッチを行い、母を含めた複数の利用者が不快感を覚えている。事業所全体の雰囲気も悪いと感じる。</p> <p>他の職員は注意できていない様子。改善するよう、申し入れてほしい。</p>	当該法人本部に苦情の概要を伝えた。法人では把握していないが、調査して改善するとの回答を得た。

②障害者福祉（87件）

1	就労継続支援	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>4月1日付異動で長く担当した計画作成担当者が離れてしまって不安。</p> <p>利用者である息子は楽しんで利用しているが、相談者と施設長とは過去にトラブルがあり、信頼関</p>	聖火リレーの日は、思い切って休んでしまっはどうかと助言。傾聴を続けると気持ちが落ち着いたよう相談は終了した。
---	--------	----	--	--

			<p>係ができていない。</p> <p>自分が送迎する曜日と聖火リレーの日が重なっており、動きがとりづらく、どうしたらよいか悩んでいる。</p>	
2	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>A型事業を体調不良で休職していたが、在宅でできる仕事を持ち掛けられて応じた。</p> <p>体調に配慮されず負荷の大きい仕事を任せられ、遂行できないと叱責される。</p> <p>また、関係性の良くない両親と社長が繋がっており、仕事ができないなら生活費の仕送りを止めると言われたり、社長と共に叱責されたりするなど療養に専念できない。</p>	<p>支持的に傾聴し、気持ちを受け止めた。</p> <p>市障がい者相談支援センターを紹介した。</p>
3	居宅介護	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>週3回、居宅介護サービスを利用中。嘔吐の処理を依頼したところ断られた。</p>	<p>計画相談事業所に連絡し事情を聞き取る。</p> <p>相談者は直近まで入院していたため、感染の恐れがあることから医療機関に連絡したあと再度依頼をいただきたいと伝達済みとのこと。</p>
4	就労継続支援	利用者	<p>【権利侵害】</p> <p>相談者が在籍していたA型事業所で、社長の兼務問題、モラルレスなど法令違反や、障害者差別・虐待の疑いがある。</p>	<p>傾聴するとともに、県障害福祉課への情報提供を行った。</p>
5	就労継続支援	利用者	<p>【職員の関わり方・対応】</p> <p>一部の職員が、利用者によって態度を大きく変え、公平な対応とは思えない。</p> <p>匿名で、改善を求められないか。</p>	<p>事業所に宛てて、改善を求める苦情を申し入れることとした。</p>
6	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>職員の服装が、福祉職場としては不適切</p>	<p>すでにサビ管に伝えているとのことなので、再度伝えてみてはどうかと助言した。</p> <p>当委員会の役割を説明し、ご検討いただきたいと伝えた。</p>

7	計画相談	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>計画作成担当者が説明する利用料金の内容が誤っているように感じる。</p> <p>仮に誤った情報であった場合でも、利用者には制度の知識が無いため信用するしかない。気をつけていただきたい。</p>	<p>計画作成担当者に事情調査。今後も支援を継続していくので、しっかり意思疎通を図っていききたいとのこと。</p>
8	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>新しい外販先は商業施設なのでトラブルが想定される。事前に打診もなく決められている。</p> <p>辞めた利用者を外出にドライバーとして帯同させるといった管理者の判断に不満</p>	<p>傾聴を続けると、落ち着いたのか電話を置かれた。</p>
9	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>仕事内容で他の者と比較されるが、おかしいと感じている。自分は間違えているか？</p>	<p>支持的に傾聴した。事業所のサビ管に相談してみるとのことで相談は終了した。</p>
10	計画相談	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>某市社協が運営する相談支援事業所の対応についての不平を述べられた。</p>	<p>傾聴を続けると落ち着いたのか電話を置かれた。</p>
11	計画相談	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>通院乗降介助を利用してかかりつけの医療機関に行ったが、コロナワクチン接種を優先しており診察を受けることができなかった。このことを計画相談担当者に相談したが、対応が良くなかった。</p>	<p>支持的に傾聴を行い、計画相談支援事業所の変更を提案するなどした。</p> <p>ひとしきり話すと落ち着いたか、また話を聞いてほしいと言い、電話を置かれた。</p>
12	就労継続支援	その他	<p>【職員の接遇】</p> <p>代表者夫妻が精神障害者に対して差別的な対応をする。</p>	<p>当該事業所にはすでに在籍しておらず、苦情を申し入れるのではなく、県障害福祉課に通報してほしいとのことだった。</p> <p>県障害福祉課に、相談者から聞き取った内容を情報提供した。</p>
13	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>障害者（利用者）を軽んじ、見下し、バカにしている感じがした。パワハラ的な威圧を感じた。</p>	<p>メールによる相談。事実確認のため返信するが、以降の連絡は途絶えた。</p>

14	就労移行支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>相談支援がなく、Word、エクセルのテキストを読ませるだけだった。</p> <p>職歴、前職の解雇理由を何度も聞かれ、不快だった。</p> <p>ハローワーク職員の前で「この人使えやんから首になった」と言われた。</p>	<p>当委員会の役割、できることを伝え、ご本人がどのようなことを望まれているかを聞き出した。</p> <p>相談者は話し合いによる解決を求めておらず、事業所の対応について何らかの処罰や指導を期待していた。</p> <p>県障害福祉課を紹介した。</p>
15	就労継続支援	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>子どもの障害特性から、B型事業所は向かないと考えたが、事業所の勧めで利用した。結局、あまり積極的に作業は行わなかったものの、様々な対応や説明に納得がいけない事が多かった。</p> <p>いずれも2年ほど前の出来事だが、いまだに納得できないため、相談したい。</p>	<p>相談者はこれから入院するため、後日来局することとなった。今回は傾聴のみで終結とし、次回から対応していく案件とする。</p> <p>後日の連絡は無かった。</p>
16	相談支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>某市社協が運営する相談支援事業所に対する不満を述べられた。</p>	<p>傾聴すると落ち着いたのかお電話を置かれた。</p>
17	相談支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>某市社協が運営する相談支援事業所の所長の対応に対する不満を述べられた。</p>	<p>傾聴するとお電話を置かれた。</p>
18	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>大型商業施設で外販をする際の不安の吐露。</p>	<p>傾聴するとお電話を置かれた。</p>
19	日中一時支援	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>日中一時支援事業所で、某市では2時間以上の利用で事業所に補助金が支払われる仕組み。わずかな利用時間であっても、2時間利用したことにすると言われ、犯罪の片棒を担ぐようで嫌悪感がある。</p>	<p>調査をしてほしいという一方で、事業所への聞き取り TEL や FAX による通知はしないようにと強く求められた。明確な意思の確認ができないまま心境の吐露をされたところで唐突に電話を切られた。</p>
20	居宅介護	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>視覚障害があり、居宅介護を利用している。物が同じ場所に置かれていないと生活上支障が出るが、何度言ってもヘルパーがそれ</p>	<p>事業所に対して苦情を申し入れた。</p> <p>事業所によると、相談者はヘルパーに対して性的・差別的発言をしたためサービスを中断してい</p>

			<p>らを覚えてくれない。</p> <p>ついに衝突したらそのままサービスが止まっている状態。サービス再開を求めたい。</p>	<p>る。計画相談事業所と相談し、サービス終了を決めた矢先の苦情で混乱していると回答。</p> <p>相談者からは、県障害福祉課に情報共有をしてもらいたいとの依頼を受け、終結した。</p>
21	就労継続支援	利用者	<p>【その他】</p> <p>ある職員とトラブルになり、本人と話し合い解決しかけたところで、サビ管から再度事情聴取と話し合いの場を設けたいと言われ戸惑っている。</p>	<p>現状を再整理して話されるうちに落ち着かれ、頑張っ話し合いの場に臨むと言い、電話を切られた。</p>
22	就労継続支援	利用者	<p>【職員の待遇】</p> <p>外販に利用者だけで出かけている。トラブルが起きた時に対応できる体制になっていない。</p> <p>また、実際にトラブルが起きたが、自分の妄想だとされた。</p>	<p>傾聴を続け、事業所への連絡はくれぐれもしないよう念押しされて電話を置かれた。</p>
23	計画相談	利用者	<p>【職員の待遇】</p> <p>計画相談員にもっと親身になってもらいたいという訴え。</p>	<p>聞いてもらえるだけでも落ち着くので、何かあれば相談したいと言い相談終了。</p>
24	就労継続支援	利用者	<p>【職員の待遇】</p> <p>利用している事業所の外販の際のトラブル回避やその後のフォローの杜撰さ、辞めていった職員が利用者として来ているのに職員と同様に他の利用者に接すること、日中一時支援の補助金不正請求など、現在の事業所に関する不満を述べられた。</p>	<p>定期的に電話相談のあるケース。今回はアポイントなしで来局され、以前からの相談をまとめたような内容を切れ目なく話された。</p> <p>傾聴を続けると、落ち着かれた様子を見せ、相談は終了した。</p>
25	施設入所支援	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>難病により胃ろうとなった娘がショートステイ利用のために体験をした。説明・サービス内容ともに不十分と感じた。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れ、説明のための面談の場を設けた。</p>
26	相談支援	利用者	<p>【職員の待遇】</p> <p>某市社協が運営する相談支援事業所の所長の対応に対する不満を述べられた。</p>	<p>傾聴するとお電話を置かれた。</p>
27	就労移行支援	利用者	<p>【職員の待遇】</p> <p>現在、A型事業所を利用している。ドクターに、職場以外の相談先もあった方が良くとアドバイスさ</p>	<p>就労移行事業所とは既に利用者・事業所の関係では無いことから、当該地域の障害者相談支援センターを紹介した。</p>

			れたので、就労移行事業所に連絡したら対応が良くなかった。相談員を変えてほしいと伝えたらできないと言われた。どうしたら良いか。	
28	相談支援	利用者	【職員の待遇】 某市社協が運営する相談支援事業所の所長の対応に対する不満を述べられた。	傾聴するとお電話を置かれた。
29	就労継続支援	利用者	【職員の待遇】 サービス管理責任者と面談をしたが、そのときの態度や対応に不満がある。	事業所に事情調査したところ、事業所代表が相談に応じてくれるとのことで、当事者同士の話し合いを推奨した。
30	就労継続支援	利用者	【職員の待遇】 前回（13日）の相談のあと、代表者に相談をしたいと言ったが、26日以降にしてほしいと言われた。早くしてもらいたい。	事業所に事情確認をしたが、連休を挟むことや現在業務が立て込んでいることから、どうしても時間を取ることが難しいため、ご理解いただきたいとのこと。その旨回答すると止むを得ないと電話を置かれた。
31	就労継続支援	家族	【権利侵害】 娘が通うA型事業所の職員の暴言及び社長のパワハラがひどい。	一通り話されると、自分ももっと良いA型事業所を立ち上げたいと言い、通話は終了した。
32	訪問看護	利用者	【職員の待遇】 2週間ほどサービスを休止したあと、再開を希望したが受け入れてもらえず、事業所を変更せざるを得なかった。 当時説明がなかったため、説明だけでも求めたい。	当委員会の役割を説明したうえで、当事者間同士で話し合いを行ってはどうかと提案。 相談者から問い合わせたところ、説明してもらえることとなった。
33	計画相談	利用者	【サービスの質や量】 サービス計画では身体介護30分、家事援助30分となっているが、実際には家事援助60分となっている。負担額4,860円と高額なので実態に合わせたサービス提供してほしい。	計画相談事業所に連絡。 相談者は通常、負担なしで利用できるため、認識の違いがあるとおもわれるとのこと。相談者にこのことを伝え、双方の話し合いを勧めて了解を得た。
34	就労継続支援	利用者	【職員の待遇】 社協のB型事業所を利用している。事業所担当ではない職員の威圧的・高圧的な言動が不快。改めてもらいたい。	事業所に事情を確認。 相談者に対する回答を預かった。また後日、相談者と直接話をするとのこと。

35	居宅介護	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>特定のヘルパーの暴言がひどく、強い指導を求めたい。</p>	<p>事業所に事情調査を行う。</p> <p>事業所では相談者に対してサービス提供を行っていない。相談者と事業所職員の個人的なトラブルとのこと。</p>
36	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>農作業を行っているが、休憩室にエアコンが無く、熱中症への配慮に不足を感じる。</p> <p>てんかん発作を起こす者もあり、環境改善を求めたい。</p>	<p>事業所へ事情調査を行う。</p> <p>作業時間や内容、休憩時間の延伸などを工夫していること、スポットクーラーの導入予定であることを聞き取った。後日、保護者・利用者に対して熱中症対策に関する考え方を周知した文書の写しが提出された。</p>
37	就労継続支援	利用者	<p>【権利侵害】</p> <p>10年前利用していた事業所で、職員から暴言を吐かれたりボールペンを投げつけられたりした。</p> <p>退去にする際に退去費用を不当に請求された。</p>	<p>事業所に対して事情確認。</p> <p>利用していた当時の記録を確認したが、事実誤認があるのではないかと。</p> <p>当時の記録など一式の写しが示され、相談者に送付するが納得されなかった。</p>
38	就労継続支援	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>子が利用している。あいさつに関して厳しく指導され過呼吸を起こした。</p> <p>今後も継続して利用したいと思うが、子に対してはその性格や特性から穏やかに接してほしい。このような指導が続くようでは不安だが、どうしたら良いか。</p>	<p>事業所に事情調査</p> <p>利用者を追い詰めてしまったことに反省をしており、その旨は相談者にも伝えていたとのこと。今後は対応を改めることを既に決めているという。</p> <p>その旨を相談者に伝えると利用を継続したいとのことだった。</p>
39	自立訓練 (生活支援)	利用者	<p>【その他】</p> <p>出勤記録に、相談者の了解のもと職員が相談者の印を押印している状態が続いていたが、あるとき突然それをしなくなった。問い合わせると押印は本人がするべきと改善したとのことであった。</p> <p>一方で、そのほかの書類についてはいまだに職員が押印しているものもあり、書類作成に関する押印の取り扱いについて、事業所の説明が行き当たりばったりで納得のいくものではない。</p>	<p>事情を傾聴した。</p> <p>納得できない思いはあるものの、具体的に事業所に対して何かを申し入れたいという気持ちは薄い様子で、一通り心情を述べられると電話を置かれた。</p>

40	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>事業所に不信感が募り、辞めたいと思っているが、辞めさせてもらえない。</p>	<p>事業所に事情を確認した。相談者が心身の不調から突然辞めたいと言ったが、休職してはどうかと提案したところ、辞めさせてもらえないと取った様子。最終的に、退職することになったとのこと。</p>
41	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>職場の人間関係で悩んでいる。同じ利用者に何かにつけて目の敵にされる。職員は現状をわかってもらえていないようで、相手の言葉ばかりが優先されてしまう。</p>	<p>事業所から事情を聞き取る。他の利用者との関係性については認識されていて、双方に配慮しながら慎重に対応をしていく方針とのこと。</p> <p>相談者に報告をすると、既に心情は落ち着いている様子だったが、何かあれば連絡いただきたいと伝えた。</p>
42	共同生活援助	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>精神障害があり、GHに入所している。2年前から知的障害のある男性から嫌がらせを受けている。職員に訴えても嘘つき呼ばわりされる。次に騒ぎを起こしたら退去・入院させると言われて辛い。</p>	<p>事業所名を聞き出すことができず、傾聴に終始する。感情の高ぶりが落ち着くと電話を置かれた。</p>
43	重度訪問介護	代理人	<p>【サービスの質や量】</p> <p>コミュニケーションの出来ない利用者の代理の職員からの相談。利用者がサービス提供内容に不満を感じており、それを訴えているが事業所が改善するなどの対応をしていないとのこと。</p>	<p>代理人とのやり取りであるため、相談内容が代理人のものにならないよう配慮しつつ対応。</p> <p>返答に時間がかかってしまったことから事務局に対して不信感を持たれてしまい、保留としてほしいとの要望。</p>
44	共同生活援助	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>精神障害があり、GHに入所している。2年前から知的障害のある男性から嫌がらせを受けている。</p> <p>※以前に相談のあった方。訴える内容に変わりはないが、精神状態がかなり不安定な様子。</p>	<p>虐待の相談先はどこかと問われたため、県障害福祉課につないだ。</p>
45	居宅介護	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>信頼していたヘルパーがコロナワクチン接種をしない考えだったため、やむなくヘルパー変更してもらった。</p> <p>そのとき、変更理由はあくまでサービス提供時間の変更希望によ</p>	<p>所長が約束を反故にしたことに納得がいかない様子。委員会による申し入れを提案したが、すぐに決断はできないとのこと、後日返答をもらうこととした。</p> <p>最終的に、申し入れをしないこととなった。</p>

			<p>るものだとしてもらっていたが、所長の独断で本当の理由を伝えられてしまった。</p>	
46	居宅介護	利用者	<p>【利用料】 ヘルパーが遅刻した分、利用料の返金を求めたが、出来ないとの対応だった。理由の説明を文書でもらいたい。</p>	<p>居宅介護及び計画相談に事実確認を行う。相談者はサービス利用にかかる自己負担がゼロのため、返金という概念が当てはまらない。また、遅刻分は報酬請求しないという説明を行っているとのこと。</p> <p>相談者にはそのことを伝え、居宅介護事業所から改めて説明していただくこととした。</p>
47	共同生活援助	その他	<p>【利用料】 以前利用していたグループホームで世話人から性的暴行を受けた利用者がいる。事業所代表やサビ管からも暴言を受けた。 既に退去しているが、退去費用などの負担が大きかった。 最終月分を日割りの利用料にするよう交渉できないか。また、交渉の場で間に立ってもらえるところは無いのか？</p>	<p>相談内容を支持的に傾聴し、当委員会の役割を伝えた。</p> <p>利用料金の日割り返還については契約書による部分が大きいので、確認されたいと助言。</p> <p>セクハラや暴言についてしかるべき機関に相談や通報を勧めるとともに、困りごとがあれば相談されたいと伝えた。</p>
48	共同生活援助	利用者	<p>【職員の接遇】 グループホームを利用しているが、世話人が検温をしない。感染対策としておかしいのではないかと思うが、おかしいと言える根拠を教えてほしい。</p>	<p>相談内容を傾聴した。本人から事業所に申し入れるとのことだったので、感染拡大防止三重県指針の新しい生活様式と、社会福祉施設の職員・利用者に対して改めて感染拡大防止徹底が求められていることを示した。</p>
49	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】 A型事業所を辞めるにあたって、並行して行っていたヘルパー就労も辞めることになったが、人によっては辞めなくて良い、辞めなくてはいけないという説明が混乱している。いったいどれが本当のことなのか教えてほしい。</p>	<p>事業所に事情を確認。当該事業所は、A型事業所の訓練の一環としてヘルパー業務に就いていただいているため、訓練終了前に退職する場合はヘルパー業務を続けることはできない。一般就労に移行して辞める場合と混同したのではないかとのこと。</p>

50	施設入所支援	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>重度知的障害、自閉症で強度行動障害のある子が退所を勧告された。次の事業所の調整を進めているが、勧告された日までに可能かどうか不透明。勧告日までに移行できない場合、退所期日を猶予してもらえないか。</p>	<p>事業所に事情調査を行う。これ以上の対応は難しいと判断したとのこと。</p> <p>相談者は事業所の接遇面での対応についても不満を感じているが、その部分についての溝は埋まらないまま終了した。</p>
51	相談支援事業	利用者	<p>【その他】</p> <p>個人情報取得に関数同意書に期限が定められていないため、延々と個人情報の取得をされるのではないか。同意書に有効期限を設けてもらいたい。また、相談支援を終了したい。</p>	<p>事業所から同意書の書式を頂戴し内容を確認。支援関係にある間、かつ支援に必要な内容のみを取得すると明記されているため、相談者が心配する内容ではないと伝えしたが、支援関係の終了を希望された。</p>
52	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>日中、監督・指示・助言・指導ができる職員が不在となる時間がある。以前の職員体制では最低1名は事業所内に居るが、現在はそれができる環境ではない。改善を求めたい。</p>	<p>事業所に内容を伝達。人員が不足している状況に理解を求めるとともに、改善に努める旨の返答をいただいた。</p> <p>相談者にも了承していただいた。</p>
53	共同生活援助	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>職員に対して検温が徹底されていない事について、県の感染対策指針をもとにサービス管理責任者に訴えたが、その後の対応が変わらないため、委員会から申し入れてほしいとの要望。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。</p> <p>相談者の障害特性に基づいて支援をされている様子がよくわかるご説明をいただき、要望に対しても善処していきたいと文書にて回答いただいた。</p> <p>相談者からも、事業所から説明と対応があったとの報告をいただいた。</p>
54	相談支援事業	利用者	<p>【その他】</p> <p>個人情報の取得と利用に関する同意書を取り交わしているが、個人情報の取得の都度、目的と内容について合意を得る内容の同意書としたい。</p>	<p>事業所に要望を伝達した。</p> <p>その都度の同意は現実的ではなく、対応できないとの回答。</p>
55	共同生活援助	代理人	<p>【権利侵害】</p> <p>性的暴行・暴言に関する相談の継続案件</p> <p>性的暴行に関しては被害届を提出したが相手から示談の申し入れがあった。</p>	<p>利用者本人と面談を実施。もう関わり合いたくないとのことから、取下げの意向が示された。</p>

			外泊したときサービス管理責任者に「もう帰ってくるな」などの暴言を受けたことについて、事実を認め、誠意ある謝罪を求めたい。	
56	就労継続支援	職員	【権利侵害】 事業所代表の息子が利用者を怒鳴りつけるという出来事があり、利用者が泣いていたと聞いた。虐待と思われるため通報したとのこと。事業所への指導と県への通報を依頼された。	県障害福祉課に対して不適切対応案件として報告を行った。
57	就労継続支援	利用者	【職員の接遇】 複数の職員に関する苦情。話を聞いてもらえない、解釈が異なりすれ違う、辞めさせる雰囲気を出してくる、個人情報への漏洩、送迎車両の運転方法 など。	相談者の苦情を事業所に伝えた。調査し、改善に向けて対応いただけたこととなった。
58	就労継続支援	家族	【サービスの質や量】 娘が特別支援学校を出てから約20年利用をしていたが、施設入所を機に利用は終了した。半年後に施設を退所し再度利用したいと申し入れられたが断られた。	事業所に事情調査を行う。半年の間に状況が変わったことの説明を行い、相談者も納得された。
59	就労継続支援	利用者	【サービスの質や量】 事業所から、大声を出して他の利用者を怖がらせるから辞めてほしいと言われた。また、説明や指導がない作業内容の間違いをされてきた、不快に感じた。	相談者を交えて面談を行ったが、事業所への不信感はぬぐえず、他の事業所に変更するとして終了したが、後日最終意向を確認したところ、面談で気持ちを全て伝えたので気が済んだとのこと、取下げとなった。
60	共同生活援助	家族	【職員の接遇】 GHに入居する娘に対する支援が適切に行われていない。	事業所に事情調査を行った。同時に、相談者が事業所と直接面談するよう話し合いを進めていた。面談により双方で合意が得られた様子。
61	計画相談	利用者	【職員の接遇】 計画作成担当者の対応に不満がある。自分が法令や制度に詳しくないことを利用して不当な扱いをしているのではないか。	継続して対応している案件。傾聴に努め、気持ちを受け止めつつ事業所に申し入れを行うことで納得された様子。

62	就労継続支援	利用者	【職員の接遇】 他の利用者とのトラブルになったとき、事業所は相手に注意したと言っただけで、その後の報告が無かったことで不信感を持っている。	労働局から口頭指導をしてもらうとのことで、同日中に取下げ。
63	計画相談	利用者	【サービスの質や量】 連絡が取りづらく、通院支援の事業所の連絡先も聞いていない。改善してほしい。	事業所に事情を聞き取る。相談者の障害特性により行き違いになってしまっている部分もあるため、丁寧に対応をしていただくこととで納得いただけた。
64	自立訓練 (生活訓練)	利用者	【職員の接遇】 同じ事業所を利用する交際相手への対応に不満がある。説明を求めたい。	事業所に事情調査を行うとともに、状況を整理した内容を確認いただいているうちに、相談者本人と事業所で話し合いがもたれた。
65	共同生活援助	代理人	【職員の接遇】 性的暴行・暴言に関する相談の継続案件 外泊のときサービス管理責任者に「もう帰ってくるな」などの暴言を受けたことについて、事実を認め、誠意ある謝罪を求めたい。	相談者本人と面談し、事業所に苦情を申し入れた。説明を得たが、双方の認識に隔たりが大きく、不調。
66	ショートステイ	家族	【説明・情報提供】 ショートステイの利用を予約していたが、十分な説明もなく断られたので、説明を求めたい。	事業所に事情調査を行い、相談者に対して説明を行ったが納得されず、不調。
67	共同生活援助	家族	【サービスの質や量】 姉が入居しているグループホームに不信感があり、退去を申し入れたところ暴言で返された。	傾聴するとともに、市の虐待相談窓口を紹介した。
68	就労継続支援	利用者	【サービスの質や量】 サービス管理責任者が長期的に病気療養していて、相談できる人が居ない。	当委員会の利用について提案したが、その後の返答なし。
69	就労継続支援	利用者	【職員の接遇】 サービス管理責任者のパワハラ的な発言や、体調に配慮しない対応に不満を感じている。	事業所に苦情申し入れを行う。発言や態度は誤解に基づくものではないかとの回答で、相談者の納得は得られなかった。事業所を辞め、療養することとしたとのこと。
70	就労継続支援	利用者	【権利侵害】 職員にストーカー扱いされた。その後、冗談だと言われたが冗談でも言っていない事ではない。	事業所に連絡をし、事情を聞き取る。その間に相談者と当該職員の間で謝罪を和解が成立した。

71	就労継続支援	利用者	【職員の接遇】 職員の言動に対する漠然とした不満がある。	傾聴しつ、相談者の希望どおりに苦情内容を作成。事業所に対して事情を説明し、苦情を送付した。
72	計画相談	利用者	【サービスの質や量】 計画相談員からモニタリングを実施されていない。実施して話を聞いてほしい。	事業所に事情を聞き取る。適切なタイミングでモニタリングを実施しているが、誤解がある様子とのこと。このほかにも日常的にトラブルがあるため、直接やり取りをしている最中とのこと。
73	就労継続支援	利用者	【サービスの質や量】 コロナ対策ができていない。消毒液が水のようにだし、送迎の際には検温もしていない。	消毒液はアルコール臭のしないものを利用しているとのこと。送迎時ではなく、自宅で検温してもらっている。
74	就労継続支援	利用者	【権利侵害】 サービス管理責任者の対応、差別的発言に不満。	事業所への苦情申し入れをすることとし、内容を整理した。
75	就労継続支援	利用者	【職員の接遇】 B型事業所を利用していたが、辛いことがあり耐え切れずに前日付けで退職した。 相談に乗ってもらいたい。	事情を傾聴したところ、再度サビ管と話し合いをしてみるとのことだった。
76	就労継続支援	利用者	【説明・情報提供】 B型事業所の送迎の際、足を骨折した。その時の送迎担当は管理者だったが、管理者が送迎担当から外れることになって送迎してもらえなくなり、辞めなければならなくなった。戻りたいわけではないが、せめて直接説明を聞いて、気持ちに区切りをつけてから去りたい。	事業所に事情を聞き取る。相談者はかなりの頻度で事業所に苦情の電話を入れているようで、その言動が乱暴なことから本社と相談のうえ継続利用ができないという結論になったとのこと。
77	共同生活援助	利用者	【サービスの質や量】 うつ病の養生のために実家を出てGHに入居することとなった。 管理者が親切で、いつでも相談に乗るし話も聞く、新設のホームで一人で養生するには最適という説明で入居したが、管理者・世話人ともに親身になってくれるとはいえず、住環境もブレーカーがすぐ落ちるなど、住居としての最低限の整備がされていない。またこれら	初回は傾聴し、落ち着かれたものの、後日再度来局し、苦情を申し入れたいとのこと。 苦情を申し入れ、聞き取りを行ったが双方の事実認識に大きな差があった。事業所の回答を伝えしたが、納得されず不調。

			を訴えてもなかなか対応してもらえず、不安障害をあおることになり病状が悪化した。	
78	居宅介護	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>長年（約8年）、居宅介護サービスを利用している。</p> <p>事業所からトランスジェンダーのヘルパーによる入浴介助の可否について打診された。多様性の世の中だが、この質問をされたことそのものが不快だった。</p> <p>また、苦手なヘルパーが居るため、事業所に変更をお願いした。希望には応じてもらえたが、相談者の気持ちがヘルパーに伝わってしまっていた。</p>	傾聴しつつ、事業所にも事情があったのではないかと落ち着きを促した。
79	居宅介護	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>移動支援、通院等乗降介助、居宅介護（家事、ゴミ出し）を利用している。</p> <p>通院、移動の際に安全とはいえない運転をする。そのことを改めるよう申し入れたら、対応できないと言われた。また翌日、代表からLINEで居宅介護のサービスも続けられないと連絡があった。</p> <p>十分な説明がないまま実質的な撤退とも言える対応に戸惑っているため、説明をしてほしい。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。相談者の希望に沿う時間帯にサービス提供できるヘルパーが1名しかいない状況。今回の訴え以外にも、サービス提供者として対応しきれない要望やヘルパーへの中傷とも取れる発言があり、サービス提供の継続が難しいと判断したとのこと。</p> <p>その後は可能な範囲でサービス利用を続けているとのこと。</p>
80	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>他の利用者に比べて、障がいが少し軽度だが、職員から「軽度なのに荷物も運ばない」と嫌味を言われる。事業所の職員への教育・育成ができていない。</p>	傾聴すると、また何かあれば相談したいと言い、通話は終了した。
81	共同生活援助	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>兄がGHを利用している。不信感をもつ対応が重なったため、退所を希望している。</p> <p>10日ほど前から、再三にわたり電話を入れるが、受けてもらえない。計画相談員から退所の意向</p>	契約書に基づいて対応されるよう助言するとともに、事業所の対応について県障害福祉課に情報提供を行う。

			を伝えてもらったところ、すごい剣幕で返された。	
82	就労継続支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>サービス管理責任者が先週末で辞めてしまい、週開けてから二日間不在となっている。</p> <p>福祉職場未経験の職員が多く、支援の質が低い。常勤の職員もいない。</p>	<p>支持的に傾聴する。事業所に事情を聞き取ったところ、事実と異なるところはあるが支援の質の向上に取り組みたいとの回答を得た。</p>
83	就労継続支援	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>成人の子が利用している。本人との契約であることは理解できるが、家族に対しても支援方針の説明があるべきと考えている。</p> <p>このたび、障害者相談支援センターの働きにより一般就労が決まったが、このことについても説明がない。サービス終結にあたって、これまでの事など誠意ある説明を受けたい。</p>	<p>事業所に事情を確認。利用する本人は理解力・判断能力に問題がなく成人していることから、諸々のやり取りは本人との間で完結して差し支えないと考えているとの回答であった。</p>
84	就労継続支援	その他	<p>【職員の接遇】</p> <p>一部の職員が利用者に対して威圧的な対応をしている。どうやら、社長の指示のもとで行っているようだ。</p> <p>他の職員が注意することもできず、サービス管理責任者も見えて見ぬふりをしている。改善してほしい。</p>	<p>事業所に事情を確認。申し入れ内容に心当たりはないが、利用者の中にそのように感じている方がいることを踏まえて対応していきたいと回答があった。</p>
85	居宅介護	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>社協の居宅介護に対応に関する漠然とした不満。</p>	<p>支持的に傾聴をすると、今後何かあったら相談したいと電話を置かれた。</p>
86	就労継続支援	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>B型事業所を利用している。他の利用者に蹴られて一生治らない怪我をさせられた。</p> <p>警察に通報しようとしたら、責任者から通報するなら辞めてもらうと言われた。</p> <p>辞めなくていいように事業所に話をしてもらいたい。</p>	<p>事業所に事情を確認。原因は不明だが、現在極めて不安定な状態で、直接苦情が入っている。</p> <p>辞めてほしいと伝えた事はなく、本日も利用予定であるため、向き合って話したいとのこと。</p> <p>過去にも何度となく事業所に警察を呼び、対応に苦慮しているとのこと。</p>
87	就労継続支援	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>送迎中の骨折以来、風呂にも入</p>	<p>事業所に、相談者の心情を伝える。</p>

			<p>れないなど人間的な生活ができていないと気分が滅入っている。 怪我をしたことに対して運営会社社長から謝罪がないことが引っ掛かっている。</p> <p>せめて、次に利用する事業所を紹介してもらうなどの誠意を見せてもらえないだろうか。</p>	<p>相談者からは毎日のように事業所に連絡が入り、会話をしているが納得に至っていないとのこと。</p>
--	--	--	---	---

③児童福祉（10件）

1	一時保育	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>一時保育の際、子供の誤飲事故に繋がりそうな小さい玩具があったため、撤去を求めたが返答が鈍く、相手にされていないように感じた。</p> <p>改善を求める申し入れをしてもらいたい。</p>	<p>電子メールによる相談。心配ごとへの寄り添いに留意しつつ、手紙にて要望を伝えてみてはどうかと助言。</p> <p>後日再度メールがあり、直後の相談利用の際に園長から対応済みとの言葉をいただいたとのこと。</p>
2	放課後等デイサービス	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>事業所の常態的な定員超過等の訴え。複数の保護者を代表しての問い合わせとのこと。</p>	<p>求められたこともあり、傾聴を中心に対応。定員超過の件のみ、何らかの法令等に抵触している場合はしかるべき機関への通報を約束した。</p>
3	保育所	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>保育士が新型コロナに感染し、2週間程度臨時休園となった。その後、他の保育士の感染を挟んで当該保育士担当クラスの2歳児が感染し、その家族が濃厚接触者となった。</p> <p>こういった出来事があったなか、園側から納得した説明がなく、不信感がある。</p>	<p>当該保育園に苦情を申し入れる。</p> <p>園より「ふりかえり」という書面が提出され、この書面を相談者に示すことで回答としたいとのことだった。</p> <p>後日、不信感は拭えず、子どもの転園を調整しているとのことだった。</p>
4	放課後等デイサービス	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>日々の様子をLINEでやり取りしているが、文面が保護者を責めるような、また子供の尊厳を脅かすような表現であり、改善を求めたい。</p>	<p>匿名で事業所に事情調査を行う。事業所の方針に異を唱えることは事業所や職員に対して失礼ではないかという主旨の回答。</p>
5	放課後等デイサービス	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>学校で、コロナ対策のための自宅タブレット学習が始まったが、放課後等デイサービスでは対応で</p>	<p>事情を傾聴し、県・市等からどのような対応の通知が出ているかを確認した。</p> <p>放課後等デイサービスは療育の</p>

			<p>きないと言われた。 学習の機会を奪われる差別的な対応ではないか。</p>	<p>場であり、制度上一律の学習機会の提供は役割ではないこと、今回のタブレット学習は学校での三密回避のための手段であることから、自宅での環境が整わない場合は学校が対応することとなっているので、相談されたいと助言した。</p>
6	保育所	利用者	<p>【サービスの質や量】 保育園を利用している子供がだんだんと活発になり、家でも保育園でも怪我が多くなってきた。家の怪我はできる限り把握しているが、園で出来た怪我を保育士などが把握していなかったり、共有されていないなどの様子が見受けられたので、改善をしてもらいたい。</p>	<p>事業所に事情調査。事業所の対応状況についてご説明をいただくとともに、今回の申し入れ内容をふり返り、情報共有について職員間で再度徹底するとの回答をいただいた。</p>
7	放課後等デイサービス	家族	<p>【職員の接遇】 事業所が提供するプログラムに合わない子どもを排除するような代表者の言動が許容できない。 また、送迎などについても事業所の都合を押し付けられるなどしている。</p>	<p>事業所への苦情申し入れを希望されたなかったため、市行政及び県障害福祉課に状況を連絡した。</p>
8	放課後等デイサービス	家族	<p>【サービスの質や量】 特定の小学校に通う子供は今後受け入れないと言われて利用停止するよう求められた。適切な対応であったか疑問。</p>	<p>不適切対応と判断して県障害福祉課に通報した。</p>
9	放課後等デイサービス	家族	<p>【サービスの質や量】 利用児個々の性格や特性に合わせた「良いところ・できるところを伸ばす」という対応から、「悪いところ・できないことをなおす」といった対応に変わっていき、しつけるかのように指導的であったり、（心理的に）押さえつけたりといった手法となっていったこと、それに対する説明に不満。</p>	<p>相談者は、事業所の利用継続の意向は無いとのことだったが、事業所に対して改善を求める声を伝えた。</p>
10	放課後等デイサービス	家族	<p>【職員の接遇】 事業所のコロナ対応に行き過ぎたものを感じている。ウィズコロナへの世間が移行しているなか、やりすぎではないか。</p>	<p>事業所より、コロナ対応の方針や出来事への説明をいただく。相談者は、納得はできないが理解できたとのこと。</p>

④その他（20件）

1	救護施設	利用者	<p>【その他】</p> <p>施設を退所したい。</p> <p>同一施設内に交際相手があり、交際相手と共に施設外で生活したい。</p> <p>退所できるよう働きかけてもらいたい。</p>	<p>施設担当者に状況を確認。相談者の障害と未解決のDV被害のため慎重に対応しているとのこと。相談者に対して説明を重ねていただくこととなった。</p> <p>相談者に報告をすると、了解の旨の返答をいただいた。</p>
2	救護施設	利用者	<p>【その他】</p> <p>施設を退所したい。</p> <p>施設外に婚約者があり、婚約者と生活したい。</p> <p>退所できるよう働きかけてもらいたい。</p>	<p>施設担当者に状況を確認。</p> <p>相談者に、施設の利用に至った生活上のハードルをひとつひとつ解決していったうえで、生活保護の担当者と調整が必要となる。施設の担当者と目的に向かって前向きに取り組んでいただきたいと助言。</p> <p>後日、相談者から入電があり、来年4月を目標に退所に向けて頑張るとのことだった。</p>
3	社会福祉協議会（日常生活自立支援事業）	利用者	<p>【その他】</p> <p>日常生活自立支援事業の利用を止めたいがどうしたらいいか。</p> <p>自分の思うようにお金を使わせてもらえない。</p> <p>担当社協には、解約したいという気持ちに向き合ってもらいたいと訴える。</p>	<p>担当社協に架電し、状況を確認。時折解約したいという申し入れはあるが、直近数ヶ月はそういった訴えは無かった。</p> <p>県社協日常生活自立支援事業担当にも相談者から解約の申し入れがあったとの連絡がある。</p> <p>相談者に、担当社協と直接話をするよう助言した。</p>
4	社会福祉協議会（日常生活自立支援事業）	利用者	<p>【その他】</p> <p>日常生活自立支援事業の契約をしたが、まだ利用開始していない。契約を破棄したいがどうしたらいいか。</p>	<p>担当社協に連絡。翌日に生活費等を手渡しにいく予定のため、利用の必要性について説明すること。</p> <p>後日、相談者より再度入電。社協職員に上手く言いくるめられたが、やはり解約したいとのこと。再度担当社協に連絡し、話し合いを希望している事を伝えた。</p>
5	救護施設	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>コロナの影響があると歯科受診を受けられないと言われるが、他の入所者は受診している。差し歯が作りたい。</p>	<p>施設に連絡したところ、相談者は1年後の退所に向けて差し歯や入れ歯を作りたいとのこと。現在は緊急性が高い方の受診のみとしており、相談者の緊急性は低いと判断している。</p>

				相談者にそのように説明すると、ご納得いただけました。
6	社会福祉協議会（特例貸付）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>生活福祉資金特例貸付を利用している。</p> <p>自宅に届いたが文書の内容を問い合わせたところ、電話口の対応が悪かった。</p> <p>文書の署名者である事務局長と直接話をしたいが、どうしたらよいか。</p>	担当社協に直接ご要望を伝えていただいていたかと助言。
7	社会福祉協議会（食糧支援）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>食糧支援について問い合わせたところ、説明が二転三転するなど、対応に不満。</p> <p>また、身分証の提示ができない場合は支援が受けられないと断言されたため、そういった規定が無いのであれば、不当な強要なのでコンプライアンスに反するのではないか。</p>	<p>当該社協に事情を確認。原則身分証の提示を求めているが、提示できなければ利用できないという規定はない。</p> <p>ひと世帯3回までという決まりがあるため、本人確認に協力いただけるように説明をしていきたいとのこと。</p> <p>相談者に伝えると、既に食糧支援の利用の意思はないが、問題のある対応として法的に訴えていきたいとのこと。</p>
8	社会福祉協議会（独自事業）	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>糖尿病による左ひざ下切断手術後、退院支援を受けた。転居に関連する支援も受けたが、住居について四肢欠損者への配慮があっても良かったのでは。</p>	不満を漠然とした感情として訴えるが、具体的な要望を口にされることはなかった。しかし、話をして落ち着くという様子でもなかったため、相談者の気持ちを代弁して当該社協に伝えた。記録に残し今後の対応に活かしたいとの回答を得た。
9	社会福祉協議会（特例貸付）	利用者	<p>【その他】</p> <p>特例貸付の総合支援資金を利用したが、延長貸付も再貸付も不承認だった。厚生労働省の基準に則った審査を行っているのか知りたい。</p>	<p>県社協に事情調査。県社協の方針を文面にしてメールで送信した。</p> <p>説明に理解は示したものの、速やかに借り入れができるわけではないことに落胆の様子を見せた。</p>
10	社会福祉協議会（日常生活自立支援事業）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>日常生活自立支援事業の金銭管理サービスを利用したいが、いつまで経っても利用が進まないことに不満。</p>	<p>当該社協に事情調査を行う。</p> <p>当該市社協はサービス実施に向けて前向きに対応しようとしているが、本人に連絡が取れない。</p> <p>相談者が通う医療機関で面会をして説明をしたが、拒否感が強く</p>

				<p>内容が伝わっているか不明とのこと。</p> <p>その後、当委員会からの連絡にも応じなくなった。</p>
11	社会福祉協議会（特例貸付）	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>特例貸付の緊急小口資金の申請をした。窓口で収入減少を確認してもらったが不承認だった。</p> <p>また、他県に比べて申請書類が多い。</p>	<p>県社協に事情調査を行う。</p> <p>調査結果を口頭で知らせると、再調査を依頼されたが、翌日、再調査を取下げられた。</p>
12	社会福祉協議会（特例貸付）	利用者	<p>【その他】</p> <p>総合支援資金の再貸付審査で不承認になった。収入減少の状況は変わっておらず、助けてほしい。窓口で三重は他県に比べて厳しいと聞いた。各県が実施主体なのは承知しているが、特例ということも踏まえ、厚生労働省が出す問答集に則って柔軟な対応をしてほしい。</p> <p>不承認にするときほど、慎重に判断してもらいたい。</p>	<p>メールでの相談ではあったものの、電話での心情吐露に近いものと受け取った。返信不要とのことだったが、お気持ちに寄り添うよう返信をした。</p> <p>また、要望と取れる部分は県社協に内容を伝えた。</p>
13	社会福祉協議会（日常生活自立支援事業）	利用者	<p>【職員の待遇】</p> <p>日常生活自立支援事業の専門員に対する苦情。金銭管理を利用しているが、必要性を話しても出金してくれない。他にもトラブルがあり、止めたい。</p>	<p>社協に事情を聞き取る。母親からの経済的搾取があり、出金については慎重に対応しているが、相談者になかなか理解をしてもらえず苦慮しているとのこと。また、トラブルについては誤解がある部分もあり、解消していきたいとのこと。</p> <p>相談者に報告をするが、今後社協からの連絡は全て拒否するという返答。</p>
14	社会福祉協議会（特例貸付）	利用者	<p>【職員の待遇】</p> <p>特例貸付の申請をしたが不承認だった。納得が出来ず県社協に問合せをしたが申請した社協に相談するように言われた。その際の対応が良くなく納得ができない。</p>	<p>県社協の苦情受付担当者から、失礼があったことを謝罪した。その後、再申請を行うこととなった。</p>
15	社会福祉協議会（特例貸付）	代理人	<p>【説明・情報提供】</p> <p>妹が特例貸付を申請したが総合支援資金を2回不承認となっている。再々申請もできると言われる</p>	<p>県社協に事情を伝えるとともに、地元社協に貸付以外の支援についても模索出来ないかを打診した。</p>

			が、承認されるかどうかわからないのに何度も申請するのは負担。	
16	社会福祉協議会	利用者	【サービスの質や量】 市社会福祉協議会に相談したが、ろくに話も聞かずに断られたという主旨の手紙が届く。	相談者に架電するが繋がらず、当該社協に情報提供。以前から様々な苦情をいただくが、対応しようと折り返したり訪問しても応じてもらえず対応に苦慮しているとのこと。
17	社会福祉協議会（特例貸付）	利用者	【サービスの質や量】 総合支援資金の再貸付を申請したが、不承認となった。厚生労働省に問い合わせたところ貸付を受けられるのではないかという回答だったため、貸付を受けたい。	県社協に事情調査を行い、相談者に対してする文面をメール送信。その後の相談者からのリアクションは無かった。
18	社会福祉協議会（生活福祉資金貸付）	利用者	【説明・情報提供】 引っ越しのために生活福祉資金貸付制度を利用しようと相談をしたが、引っ越しを目的とした資金メニューは無いと説明を受けたが、実際はある。虚偽の説明を行うことで制度の支援を受けられない者がいたときにどう責任を取るつもりか。真摯に業務にあたるよう申し入れをしたい。	相談者は返答不要とのこと。当該社協に事情を聞き取るが、相談者とのやり取りは数年前の物が残っているだけという。 再度相談がある場合は、慎重に聞き取りを行うと約束いただいた。
19	社会福祉協議会（日常生活自立支援事業）	利用者	【その他】 自分が思う通帳残高と報告をもらう通帳残高が異なる。また1回お金を引き出すたびに1200円かかるのは暴利ではないか。	当該社協に情報共有を行う。以前から同様の主張があるものの、支援が必要なこともあり、様子を見ながら対応しているとのこと。
20	社会福祉協議会（日常生活自立支援事業）	家族	【その他】 息子の日常生活自立支援事業の利用をやめたい。 日々のお金が足りなくなった息子が相談者の財布を覗く。「何も入っていない」と言い、親子喧嘩になる。	当該市町社協に情報提供を行う。双方の状況把握に食い違いがある。母による息子の年金の搾取が懸念されるケースのため、慎重に対応していくと回答あり。

(5) 苦情相談・事情調査の実施

- ・相談者の希望に応じて、出張面談を実施した。
 - 苦情受付面談（主に相談者宅等で実施） 8件
 - 苦情解決面談（主に事業所等で実施） 4件
 - 事情調査面談（事業所で実施） 2件

5 調査研究活動

- ① 令和2度事業報告書の作成・配付 1,300部

6 広報・啓発・研修会等

- ① 出前型・リモート型苦情解決研修用教材の活用
 - ・令和3年8月31日 東員町社会福祉協議会 第三者委員研修をリモートにて実施
- ② 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、令和元年度の苦情受付状況等を広報
- ③ 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

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
令和3年12月17日	【児童】放課後等デイサービス こたつスマイルクラブときわ 【児童】日の本第二保育園
令和3年12月20日	【高齢】ヘルパーステーションえん 【障害】就労継続B型 コーヒーハウスひびうた
令和3年12月22日	【障害】就労継続A型 アクティブ鈴鹿 【障害】生活介護事業所 生活介護えみの里
令和4年1月11日	【児童】心きらきら中川児童デイサービス事業所 【高齢】特別養護老人ホーム きらり
令和4年1月14日	【高齢】特別養護老人ホーム 正邦苑静乾 【高齢】訪問介護 田中ヘルパーステーション

関係資料

【法律】

- ・ 社会福祉法（抄）

【厚生労働省関係】

- ・ 「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 日付け厚生省大臣官房障害保健福祉部長 他連名通知＜平成 29 年 3 月 7 日一部改正＞）
- ・ 「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」（平成 12 年 6 月 7 日付け厚生省社会・援護局庁通知＜平成 29 年 3 月 7 日一部改正＞）

【三重県社会福祉協議会規程】

- ・ 三重県福祉サービス運営適正化委員会規程
- ・ 福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱

社会福祉法（抄）

第8章 福祉サービスの適切な利用

第2節 福祉サービスの利用の援助等

（福祉サービス利用援助事業の実施にあたっての配慮）

第80条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たっては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立って公正かつ適切な方法により行わなければならない。

（都道府県社会福祉協議会の行なう福祉サービス利用援助事業等）

第81条 都道府県社会福祉協議会は、第110条第1項に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内においてあまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

第82条 社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

（運営適正化委員会）

第83条 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

（運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等）

第84条 運営適正化委員会は、第81条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

第85条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

（運営適正化委員会から都道府県知事への通知）

第86条 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行なわれているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかにその旨を通知しなければならない。

障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 12 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
雇 児 発 0 3 0 7 第 1 号
社 援 発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 第 42 号
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚生省社会・援護局長
厚生省老健局長
厚生省児童家庭局長

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

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

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

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を経営する者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を経営する者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態

- ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。
- イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。
- 第三者委員の要件
 - ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。
 - イ 世間からの信頼性を有する者であること。
- (例示)

評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など
- 人数
 - 第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。
- 選任方法
 - 第三者委員は、経営者の責任において選任する。
- (例示)
 - ア 理事会が選考し、理事長が任命する。
 - イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。
- 職務
 - ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
 - イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
 - ウ 利用者からの苦情の直接受付
 - エ 苦情申出人への助言
 - オ 事業者への助言
 - カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
 - キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
 - ク 日常的な状況把握と意見傾聴
- 報酬
 - 第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。
 - なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
 - 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

改正後全文

社援第1354号
平成12年6月7日

(一部改正)
社援発0307第7号
平成29年3月7日

各都道府県知事 殿

厚生省社会・援護局長

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業について

本日付で公布、施行された「社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成12年法律第111号)」の施行に伴い、社会福祉法第83条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところです。

つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定めましたので、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配慮願います。

なお、当該実施要綱は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

別紙

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要綱

第1 実施目的

運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業(以下「事業」という。)は、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、助言、相談、調査若しくはあっせん又は都道府県知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的とする。

第2 実施主体

事業は、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が実施する。

第3 事業の実施体制

苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、運営適正化委員会に設置される苦情解決合議体により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び苦情解決合議体の組織等については、社会福祉法(昭和26年法律第45号)、社会福祉法施行令(昭和33年政令第185号)、社会福祉法施行規則(昭和26年厚生省令第28号)及び運営適正化委員会等の設置要綱について(平成12年6月7日社援第1353号社会・援護局長通知)の定めるところによる。

第4 事業の対象範囲

1 対象とする「福祉サービス」の範囲

事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとすること。

ただし、地域における社会福祉事業以外の福祉サービスの供給状況などを踏まえ、これらのサービス利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、対象範囲を拡大することができる。

2 対象とする「苦情」の範囲

事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

なお、次に該当する場合は、実質的な苦情解決が困難なものとして、事業の対象として取り扱わないことができること。

- (1) 苦情に係る紛争について、裁判所において係争中又は判決等がなされた場合
- (2) 行政不服審査法の規定による不服申し立てがなされている又は不服申し立てによる裁決、決定があった場合
- (3) 他の苦情解決機関において既に受理され、審査等が行われている場合
- (4) 既に当該運営適正化委員会において、審査等がなされ、対応が終了している場合
- (5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合
- (6) 業務上の過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容とする場合
- (7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

3 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

第5 事業の実施方法

1 苦情の受付等

- (1) 苦情の申出は、委員又は常設の事務局が、できる限り常時受け付けること。
- (2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人(以下「申出人」という。)の意向の確認を行うこと。

その際、事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うこと。

なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者(以下「事業者」という。)との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨すること。

- (3) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (4) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行

うこと。

2 解決方法の検討

申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の要否など解決のための方法を検討すること。

- ① 事情調査
- ② 申出人への助言
- ③ 申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん
- ④ 都道府県知事への通知

3 事情調査

苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、おおむね次の手順で事情調査を行うこと。

- ① 事業者に対する苦情内容の通知
- ② 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
- ③ 事業者の意見等の聴取

※ なお、運営適正化委員会の行う事情調査その他事業に関連する範囲内において、事業者又は関係職員がその職務等に関する事実を同委員会に伝えることについては、事情調査について利用者の同意を得ていることから、社会福祉に関する法令等において課されている秘密保持義務違反に該当しない「正当な理由」と解される。

4 解決方法の決定

- (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の要否及びその内容の検討を行うこと。
- (2) 事情調査の結果、申出人その他福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行われているおそれがあると認める場合は、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (3) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申入れを適切に行うこと。
- (4) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対し、合議体の行うあっせんについて紹介すること。

5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次によること。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、合議体の委員があっせん員になる

こと。

- (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。
- (3) 話合いのみで解決ができないと認められる場合は、合議体のあっせん案の提示についての要否を申出人及び事業者の双方から確認すること。
- (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあっせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。

6 結果の確認

不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認すること。

7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に1回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行うこと。

8 標準処理期間

事例の積み重ねにより、苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。

第6 その他関連事業の実施について

1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすくするとともに、社会福祉事業の経営者が安心して事業を利用することができるようにするため、事業に関するパンフレットを作成して配布するなど、広報・啓発に努めること。

2 社会福祉事業の経営者等に対する研修会

苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、社会福祉事業の経営者等に対して必要な研修を実施すること。

3 巡回指導について

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、社会福祉事業の経営者の求めに応じて巡回指導を行うこと。

4 調査研究について

苦情を適切に解決した事例を蓄積することにより、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、円滑な事業の実施に資するための調査研究を行うこと。

また、調査研究の成果を書籍等にするなどの取組が望まれる。

第7 他の苦情解決の仕組み等との関係について

福祉サービスに関する苦情への対応については、地方自治体、社会福祉事業の経営者団体などにおいて相談窓口が設けられつつあるが、さまざまな苦情解決の仕組みが整備されることは望ましいことであり、どの仕組みを利用するかは、利用者の選択によることが基本である。

なお、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、国民健康保険団体連合会において対応することが基本であるが、利用者の選択により運営適正化委員会の事業を活用することも当然可能である。

このような前提の下、利用者の権利擁護を図る観点から、他の苦情解決機関等との連携を十分に確保すること。したがって、介護報酬の一部負担分の支払に関する苦情等、運営適正化委員会での対応が難しい苦情については、国民健康保険団体連合会の窓口を紹介するなど、苦情の内容等に応じた適切な対応を行うことが重要であるため、各地域の実情に応じて、関係機関との密接な連絡体制の整備を図ること。

また、生活福祉資金等、独自の審査機関等を設けているものについては、苦情解決の調査に当たってこれらの機関に照会する等の対応を行うこと。

第8 国庫補助

本実施要綱に基づく事業に要する経費については、別に定めるところにより補助するものとする。

三重県福祉サービス運営適正化委員会規程

(設 置)

第 1 条 社会福祉法第 83 条の規程に基づき、社会福祉法人 三重県社会福祉協議会（以下「三重県社協」という。）に三重県福祉サービス運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）を置く。

(目 的)

第 2 条 運営適正化委員会は、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

(運営適正化委員会の職務)

第 3 条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- 一 福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、勧告等に関すること。
- 二 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- 三 虐待のおそれがある場合の三重県知事への通知に関すること。
- 四 その他、本委員会の目的達成に必要なこと。

(委 員)

第 4 条 運営適正化委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより社会福祉法人三重県社会福祉協議会会長（以下「三重県社協会長」という。）が選任する。

委員の定数は、18 名以内とする。

- 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 6 名以内
 - 二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 3 名以内
 - 三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3 名以内
 - 四 法律に関し学識経験を有する者 3 名以内
 - 五 医療に関し学識経験を有する者 3 名以内
- 2 三重県社協会長は、運営適正化委員会委員の選任に当たり、選考委員会の同意を得なければならない。
- 3 選考委員会に関する事項は、別に定める「選考委員会設置要綱」による。

(任 期)

第 5 条 運営適正化委員会委員の任期は 2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(委員の解任)

第 6 条 三重県社協会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、また、委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認めると

きは、これを解任することができる。

(委員長等)

- 第7条 運営適正化委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、委員長は福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を除く委員の中から委員の互選により、また、副委員長は福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を除く委員の中から委員長の指名によってこれを定める。
- 2 委員長は会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。
 - 3 委員長に事故があるときは、副委員長がその職務を代理する。

(会議)

- 第8条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。
- 2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることはできない。
 - 3 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(合議体)

- 第9条 運営適正化委員会に次の各号に掲げる合議体を置く。
- 一 第3条第1号に掲げる職務を行う合議体（以下「運営監視委員会」という。）
 - 二 第3条第2号に掲げる職務を行う合議体（以下「苦情解決委員会」という。）
- 2 運営監視委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
- 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 6名以内
 - 二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する者 3名以内
 - 三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名以内
 - 四 法律に関し学識経験を有する者 3名以内
 - 五 医療に関し学識経験を有する者 3名以内
- 3 苦情解決委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
- 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 4名以内
 - 二 法律に関し学識経験を有する者 2名以内
 - 三 医療に関し学識経験を有する者 2名以内
- 4 前2項に規定する委員会それぞれに委員長1名、副委員長1名を置き、委員長は委員の中から委員の互選により、また、副委員長は委員長の指名によってこれを定める。
- 5 委員長は会務を総理し、委員会を代表する。
 - 6 委員長に事故あるときは、副委員長がその職務を代理する。
 - 7 委員会は、委員長が招集する。
 - 8 委員会は、委員総数の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決をすることがで

きない。

- 9 委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 10 本委員会において別段の定めをした場合のほかは、委員会の議決をもって本委員会の議決とする。
- 11 その他、委員会の運営について、この規程に定めるもののほか、必要に応じ、運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

(苦情監視業務の手続き)

第 10 条 第 3 条第 1 号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

(苦情解決のあっせん等の手続き)

第 11 条 第 3 条第 2 号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

(秘密の保持)

第 12 条 運営適正化委員会の委員又は委員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(情報の公開)

第 13 条 運営適正化委員会は、年に 1 回、運営適正化委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

(事務局)

- 第 14 条 運営適正化委員会の事務を行うため、運営適正化委員会に事務局を置く。
- 2 運営適正化委員会の事務局職員又は職員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
 - 3 その他事務局に関する事項は、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

付 則

- 1 この規程は、平成 12 年 6 月 27 日から施行する。

付 則

- 1 この規程は、平成 16 年 5 月 10 日から施行する。

福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱

（目的）

第 1. この要綱は、三重県福祉サービス運営適正化委員会規程第 10 条に定める運営監視委員会（以下「委員会」という。）の職務等に関することを定め、福祉サービス利用援助事業（以下「事業」という。）の透明性、公正性を確保することを目的とする。

（業務内容）

第 2. 委員会は、事業に関し次に掲げる監視及び苦情の解決を行い、実施主体（三重県社会福祉協議会からの委託を受けて実施する者を含む。以下同じ。）に対し、助言、調査又は勧告を行なう。

- （1）事業全般の運営監視
- （2）事業に関する苦情の解決

（事業の監視）

第 3. 委員会の委員長（以下「委員長」という。）は、実施主体から次項に掲げる項目について資料の提出を求め、会議において報告を受けるものとし、当該事業の利用者（契約者）に対して適切なサービスが提供されているかを定期的に確認する。

2 実施主体からの報告は、次の事項とする。

- （1）契約審査会の実施状況
- （2）書類等預りサービスの実施状況
- （3）年間の事業実績及び決算
- （4）その他必要と認める事項

3 委員会の開催は、原則として 2 月に 1 回以上開催するものとする。

ただし、案件により開催の必要のない場合はこの限りでない。

会議には必要に応じ実施主体から当該事業の管理者、担当者（専門員）等の同席を求めるものとする。

（助言）

第 4. 委員会は、前条の監視により事業が適切に実施されているかの把握を行なう。この結果により実施主体に対し、より質の高いサービスの提供と事業の円滑な運営に資する観点から助言を行なう。

（調査、報告、勧告）

第 5. 委員会は、事業の実施状況の報告を受け、必要に応じて委員長の指名した委員並びに事務局職員による現地調査を行うことができる。

2 委員長は、調査結果を委員会に報告し、改善が必要と思われる場合は実施主体に対し勧告を行なう。

（勧告に対する報告）

第 6. 実施主体にあっては、事業に関し勧告を受けた場合は、その改善結果を委員会へ報告するものとする。

(苦情の解決)

第7. 事業にかかる苦情の申し出があった場合は、委員会が苦情解決に当たるものとする。

ただし、案件の内容によっては委員会に代わり苦情解決委員会が苦情解決に当たることができる。

2 苦情解決の手続き等は平成12年6月7日付け、社援第1354号通知の「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」により行う。

(公表)

第8. 実施状況を把握するため用いる資料等は、個人のプライバシーに関わるものを含むことから、運営適正化委員会及び委員会資料は非公開とする。

2 委員会の公正性、客観性を示すため、個人のプライバシーを侵害する恐れのない範囲で、検討を行なった総数等を統計的なデータとして公表する。

付 則

1 この要綱は、平成15年11月14日から施行する。

令和3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4年4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