

令和5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

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

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 5 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 人以上の方々を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。

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。

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 5 年度は、苦情 157 件とその他相談・問合せ 73 件でした。苦情は過去 10 年で最も多くなりました。

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が過半数ですが、説明・情報提供の不足に関する相談が増加傾向にあります。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 6 年 4 月

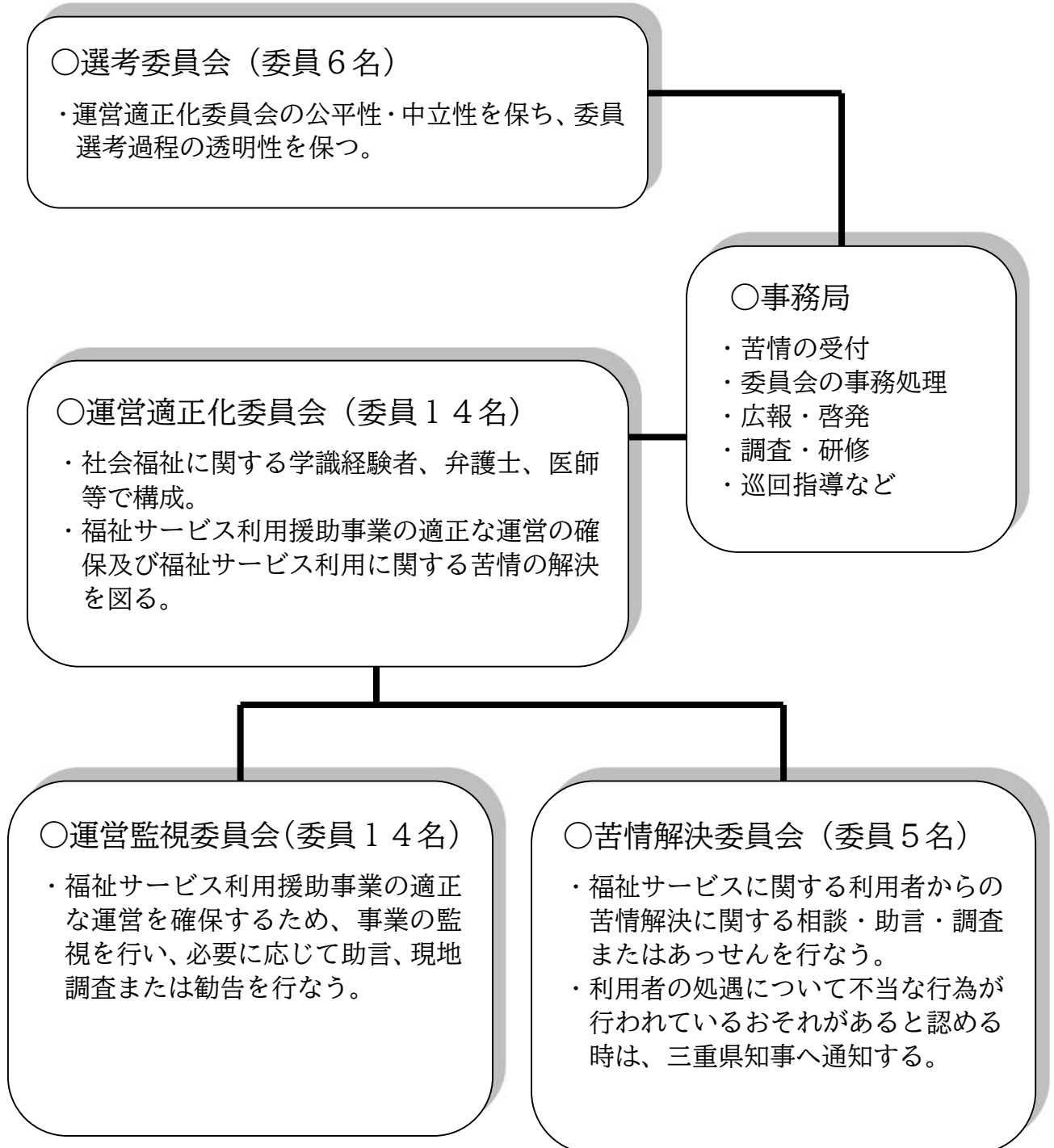
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 鵜沼 憲晴

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（抄）	38
	・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	39
	・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	44
	・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	50
	・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	53

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6月1日現在

分野	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	片岡 福生	三重県民生委員児童委員協議会	副委員長
	伊藤 稔	社会福祉士	委員長
福祉サービスの利用者代表	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	
	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	谷 直也	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	谷 眞澄	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 令和4年6月1日～令和6年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

令和5年6月1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	公益代表	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	狩野 明義	○	○	
		三重県介護福祉士会	甲斐 義典	○	○	○
		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	三重県知的障害者育成会	小林 えり子	○	○	
		三重県精神保健福祉会	川北 秀成	○	○	
	福祉サービス 提供者代表	三重県老人福祉施設協会	服部 昭博	○	○	
		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	○	○	副委員長
東海税理士会津支部		今村 元宣	○	○		
三重短期大学		西川 昇吾	副委員長	副委員長		
医療に関する学識経験者	調整中					
	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26日～令和6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) ※文書会議 令和5年6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5年5月22日	・令和4年度事業報告について ・令和5年度事業計画(案)について
(第2回) 令和6年3月6日	・令和5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5年5月22日	・令和5年3月～4月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援事業に対する苦情について ・日常生活自立支援センターにおける不適切事案について
(第2回) 令和5年7月24日	・令和5年5月～6月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援事業に対する苦情について ・日常生活自立支援センター現地調査について
(第3回) 令和5年9月5日	・令和5年7月～8月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援センター現地調査について ・日常生活自立支援センターにおける不適切事案について
(第4回) 令和5年11月6日	・令和5年9月～10月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援センターにおける不適切事案について
(第5回) 令和6年2月6日	・令和5年11月～令和6年1月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援センターへの苦情について ・日常生活自立支援センターの不適切事案について ・日常生活自立支援事業についての解説
(第6回) 令和6年3月6日	・令和6年2月の福祉サービス利用援助事業の実施状況について ・日常生活自立支援センターへの苦情について ・日常生活自立支援センターの不適切事案について

(4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和5年5月22日	・ 苦情相談件数・概要（3月1日から4月30日）の報告
(第2回) 令和5年7月24日	・ 苦情相談件数・概要（5月1日から6月30日）の報告
(第3回) 令和5年9月5日	・ 苦情相談件数・概要（7月1日から8月31日）の報告 ・ 苦情解決事案について
(第4回) 令和5年11月6日	・ 苦情相談件数・概要（9月1日から10月31日）の報告 ・ 苦情解決事案について
(第5回) 令和6年2月6日	・ 苦情相談件数・概要（11月1日から1月31日）の報告 ・ 苦情解決事案について ・ 苦情解決事案巡回訪問について
(第6回) 令和6年3月6日	・ 苦情相談件数・概要（2月1日から2月29日）の報告 ・ 苦情解決事案について

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4年度末までの累計	641,597	6,230	4,070	2,160	
令和5年度	59,515	369	328		
令和5年度末までの累計	70,112	6,599	4,398	2,201	
累計の内訳	認知症高齢者	201,592	3,308	2,641	667
	知的障害者	206,769	1,222	640	582
	精神障害者	262,245	1,786	935	851
	不明・その他	29,840	283	182	101
	問合せ等	666			

(参考) 過去10カ年の状況

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
令和3年度分	60,675	423	285	138
令和4年度分	61,271	397	357	40

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5年6月26日	東員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5年7月3日	木曾岬日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和5年7月7日	鈴鹿日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和5年7月18日	大紀町日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和5年7月21日	菰野日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和5年7月28日	伊勢日常生活自立支援センター	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	11	5	16
電話	133	66	199
電子メール	11	2	13
郵便	0	0	0
その他	2	0	2
合計	157	73	230

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情月別件数	18	12	10	7	15	16	12	9	10	17	12	19	157

(参考) 過去10カ年の状況

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
平成25年度	70	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
令和3年度	137	71	208
令和4年度	154	81	235

(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	8	8	23	3	0	0	2	4	1	5	34	20
障害者福祉	67	33	20	4	0	0	2	2	3	2	92	41
児童福祉	0	0	11	1	0	0	0	2	0	1	11	5
その他の福祉	15	3	2	3	0	0	0	1	3	1	20	7
合計	90	44	56	11	0	0	4	9	7	9	157	73

(参考) 過去10カ年の状況

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
令和3年度	88	31	41	7	4	0	1	22	3	11	137	71
令和4年度	99	55	47	9	2	0	1	9	5	8	154	81

(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)	12	51	3	10	76
②サービスの質や量 (食事の内容や居室の環境が悪いなど)	11	17	3	7	38
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)	6	6	3	3	18
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)	4	3	0	0	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	4	2	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)	0	6	0	0	6
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	1	5	0	0	6
合計	34	92	11	20	157

○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)	9	20	6	2	37
当事者間の話合いの推奨	2	2	0	0	4
専門機関・関係機関の紹介・伝達	4	9	0	0	13
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	5	11	0	7	23
合計	20	42	6	9	77

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）	8	25	0	10	43
助言・申入れ	6	25	4	1	36
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	0	1	0	1
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	0	0	0	0
計	14	50	5	11	80

○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	7	15	0	4	26
不調	5	20	4	4	33
他の解決機関を紹介	0	0	0	0	0
継続中	0	8	0	0	8
その他 （解決ではない取下げなど）	2	7	1	3	13
計	14	50	5	11	80

(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 (34件)

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	地域包括支援センター	利用者	<p>【サービスの質や量】 相談者の夫が進行の早い脳腫瘍で状況が刻々と変わっていくが、ケアマネジャーに要介護認定の再調査を依頼しても全く応じてくれない。</p>	相談者より何度か連絡を受け、事業所に事情を聞き取るなどしていたところ、相談者から国保連及び行政に対応を依頼したと取下げの連絡があった。
2	認知症対応型共同生活介護	隣人・友人	<p>【その他】 友人の成年後見人が選任され、通帳を返却するよう求められた。止むを得ないと思うが、事業所の企てにより友人があらぬことを吹き込まれ搾取されている現状に我慢がならない。友人の親族は縁を切りたがっており、頼れない。 友人とコンタクトを取る手段がないので誤解も解けない。 せめて友人の近況を知り、人権が守られた生活を確保したい。</p>	事業所に事情を聞き取るとともに、相談者の要望を伝えた。
3	その他(有料老人ホーム)	匿名	<p>【サービスの質や量】 これまで施設で毎日洗濯をしていたが、4月から外部業者委託で週2回となった。汚しても数日後に回収・仕上がりは一週間後になる場合もある。 事前に詳しい説明も無かったし、急に不便になって困っている。人によっては洗濯を出すのが億劫になって出さずにいる。</p>	洗濯の頻度を上げてもらいたい旨の要望を事業所に伝達した。
4	その他	利用者	<p>【職員の接遇】 ※サーバートラブルにより記録が抹消されたため詳細不明。</p>	※サーバートラブルにより記録が抹消されたが、傾聴対応により初回で終了している。
5	特別養護老人ホーム	家族	<p>【職員の接遇】 母が入居する特養で、身元引受人を兄から相談者に変更したいと申し入れたが、承諾してもらえず、その理由の説明も無かった。 対応の言葉遣いも良くなく、納得しがたい。</p>	法人に事情を聞き取る。法人の考えを聞き取り相談者に伝え、最終的に身元引受人の変更をすることとなった。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
6	養護老人ホーム	家族	【サービスの質や量】 入所する母から、日々のサービスについての不満を聞くうち、不信感が強くなってきた。母への支援内容について説明を求めたい。	これまでの出来事を整理し、苦情を申し入れた。事業所側の回答内容の一部に疑問を呈されたため、追加で事情調査を行い回答を得た。
7	その他（有料老人ホーム）	家族	【職員の接遇】 母を入居させるために連絡を取り合ったが、非常に対応が悪く憤っている。入居はしなかったものの、今後の福祉サービス利用者のためにも、改善を求めたい。	話し合いによる解決ではなく改善指導を求めたいとのことだったため、行政の連絡先を伝えた。
8	短期入所生活介護	家族	【職員の接遇】 夫のショートステイの送迎の際、処方薬について細かく分けるよう厳しく言われた。これまで何度か利用しているが、言われたことがなく当惑していると、これまでの職員が知らなかっただけという。サービス提供するにも言葉遣いや言い方があるだろうと憤っている。	支持的に傾聴した。送迎の際の準備物について、双方の理解に差があるように見受けられたこと、事業所とはまだ話をしていないことから、直接の確認を勧めた。
9	通所介護	家族	【説明・情報提供】 利用している母が複数回転倒し、原因と再発防止の説明を求めた。回答にはなぜか訴訟になるなら利用できなくなるということが書かれており、再発防止などは示されなかったため不満。	当委員会の対応について説明したが、個人が特定されることは避けたい様子だった。県の担当課の連絡先を求められたため伝えた。
10	地域包括支援センター	利用者	【説明・情報提供】 相談者が要支援、夫が要介護で、同じケアマネジャーに担当してもらっている。夫婦で同じケアマネジャーだと自分の相談をしたいときも夫の話になって困るため変更をしたいと相談したが、変更できないという返事だった。理由の説明を受けたい。	事業所に架電し事情を聞き取る。変更相談の当初から相談者には説明を尽くし、調整、結果とその理由も説明されていたが、十分な理解が得られていない様子が見受けられた。 当方から聞き取り内容を相談者に伝達したうえで、再度直接説明を受けるよう勧めた。
11	認知症対応型共同生活介護	家族	【説明・情報提供】 昨年末から母が入居している。1月、3月に2度転倒している。今回は、理由がわからないが首を痛めたようで顔を上げられない様子。管理者に問うても転倒の原因や再発防止などの説明もなく、要領を得ない。どうしたら良いか悩んでいる。	支持的に傾聴した。話すうちに自身の中で考えが整理されていった様子で、電話を置かれた。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
12	軽費老人ホーム（ケアハウス）	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>父が利用している。高熱が出た場合には主治医の指示を仰ぐ約束になっていたが、連絡をしていなかったうえに指示を仰いだと虚偽の説明があった。</p> <p>また、併設のクリニックの医師は高熱の原因を詳細に診察しておらず、血中酸素飽和濃度が70%台になっているのに主治医への連絡を拒んだ。クリニック医師は尿路感染症による発熱と言ったが、主治医の診察の結果誤嚥性肺炎であったことがわかった。全体的に不誠実な対応に憤りを感じている。</p>	<p>支持的に傾聴した。少し落ち着いたところ、今後の心境次第で苦情申し入れも考えたいとのことで、相談は終了した。</p>
13	その他（通所リハビリ）	不明	<p>【職員の接遇】</p> <p>職員の利用者に対する態度が悪い。利用者も怖がっており、同僚から見ても不快になる。利用者家族からも担当を外してほしいという声があり、人権委員会経由で上司と面談をしたようだがその後も改善されていない。</p>	<p>匿名による申し入れを希望。事業所に相談内容の情報提供を行った。</p>
14	その他（地域包括支援センター）	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>母に関わっている地域包括支援センターが、母と同居する姉夫婦の言い分ばかりを聞き、母の言い分を聞かない。</p> <p>母本人の前でこの人は認知症と発言するなど、許し難い対応をする。</p>	<p>相談内容を支持的に傾聴した。家族間の意見の相違が大きい様子が見受けられたため、母や姉夫婦も交えて当事者間での話し合いを勧めた。</p>
15	通所介護	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>デイサービスの帰りに、母を直接迎えに行くことと本人と約束していた。デイサービスに到着すると母が居るにもかかわらず、もう帰ったと虚偽の説明をされた。なぜ偽ったのか、説明がほしい。</p>	<p>事業所に対して、当日の状況について説明を求めた。</p> <p>回答について、相談者の納得は得られなかった。</p>
16	その他（居宅介護支援事業所）	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>利用者である母の意向に沿ったケアプランが作成されていない。また上席にあたる職員が母の尊厳を否定する発言をして不快。</p>	<p>事業所に対して、相談者の要望とともに事情の説明を求めた。</p> <p>回答について、相談者の納得は得られなかった。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
17	認知症対応型共同生活介護	家族	<p>【利用料】</p> <p>父が利用していたグループホームで暴れたり脱走したりした。設備や備品に破損があったので弁償の必要は感じていたものの、請求された額があまりに高額で、その際の事業所側の姿勢が利用者に寄り添ったものではないと感じて不満。</p>	<p>支持的に傾聴した。当委員会の役割にはご理解いただけたものの、思うような対応をしてくれる機関が無い不満のお気持ちは残された。</p>
18	その他（サービス付き高齢者向け住宅）	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>施設長が変わってから、入居する母の状態を知らされなくなり、ケアプランも示されなくなった。また、特定の男性職員の対応に不満を感じている。</p>	<p>支持的に傾聴した。苦情の申し入れは希望されなかったが、相談内容を事業所に共有した。</p>
19	その他（老人保健施設）	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>9月頃、母が1ヶ月程度入所していた。</p> <p>服薬について母に対して説明なく薬の種類が減らされていたため、本人が非常に不安になっていた。それまでも細かな点で気になることが重なっていたため、施設の体制に不安を感じるようになった。</p> <p>現在も同法人で通所介護を利用しているので、改善を求めたい。</p>	<p>相談者からも事業所に対して直接要望を伝えているとのことで、当委員会からは同様の相談があることを連絡した。</p>
20	軽費老人ホーム（ケアハウス）	家族	<p>【利用料】</p> <p>母親がケアハウスを退去したが、保証金から引き去られる金額に納得ができない。相場はどうか知りたい。</p>	<p>当委員会には退去時に請求される額などの情報は蓄積されておらず、回答は出来ないと伝えた。その上で、事業所から請求内訳などを提供いただいたが、納得は得られなかった。</p>
21	訪問介護	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>サービスに入ったヘルパーが何れもせず、サービス提供記録への押印も求められない。これでは、実際に提供されたのか誰にも確認できない。不正の温床となるのではないか。</p>	<p>サービス提供記録に押印しないことがたちまち違反になるわけではないことを説明しつつ相談内容を支持的に傾聴した。</p> <p>事業所に対する不満と不信感は払拭されなかった。</p>
22	短期入所生活介護	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>職員が名札を付けておらず、また電話口でも名乗らないため、スムーズにコミュニケーションをとれないことがあった。接遇として適切なのか疑問。情報の行き違いに繋がらないか不安。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。職員の名札着用を義務付けているが場合によっては外しているとの説明。相談者に報告を行うと、内容は伝わったので良いとの回答を得た。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
23	その他（通院等乗降介助）	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>父が通院等乗降介助を利用している。先月の支援最終日のとき、1月の利用日程を伝え一旦了解の返答を得たが、月末になって全ての日程の対応ができないと言われた。</p> <p>一旦引き受けていながら断られたこと、再調整困難な年末休みに入るタイミングでの告知に憤っている。</p>	<p>相談内容を支持的に傾聴した。事業所の対応には不満残されていたが、現在引き継ぎ事業所を調整いただいているとのことで、その結果を待ちたいとのことだった。</p>
24	その他（通所リハビリ）	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>両親揃って週2回通所リハビリを利用している。利用予定日に送迎に来ず、何の説明も無いまま一方的に契約終了となった。おかしいのではないかと。</p>	<p>事業所、ケアマネジャー、包括に事情を確認した。契約終了というのは誤解であることが分かったが、事業所とケアマネジャーの間の行き違いで利用予定日に送迎が無かったことがわかった。</p> <p>包括調整のもと、三者で相談者宅を訪問したが、面談は叶わなかったこと。</p>
25	認知症対応型共同生活介護	家族	<p>【利用料】</p> <p>夫が利用している。一日あたり1,500円の食費を負担しているが、週に4日は外部のデイケアで昼食をとっている。事業所で食事をとらない分の減免を求めたが応じてもらえない。</p> <p>また、口腔衛生管理体制加算を取られているが、歯科診療を受けない人も負担しており、おかしいのではないかと。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。食事は2週間前に発注をかけることから全ての利用者に1日単位の負担をお願いしているとのこと。デイケアに行く日など計画に定められて昼食を摂らない日は発注しないなどの対応をされてはどうかと提案。</p> <p>口腔衛生管理体制加算については、相談者が歯科診療料金と混同されていた様子だったため事務局から説明した。</p>
26	特別養護老人ホーム	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>複数の医師が食事制限の必要なしと診断し、施設もそれを把握しているのに頑なに食事制限を続け、合理的な説明がなされない。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れたが双方の事実認識に差があり、相談者の納得には至らなかった。</p>
27	軽費老人ホーム（ケアハウス）	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>膵臓の病気のため、おかゆ食となっている。提供される食事がぬるく温めたい。調理員が手一杯な様子なので自室にあるIHコンロを使いたい、許可してもらえない。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。相談者から直接申し入れがあり、対応を検討したいとのこと。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
28	養護老人ホーム	利用者	【サービスの質や量】 嚙む力が弱いため柔らかい食事の提供を求めるが対応してもらえず、早く食べるように急かされるので無理してのみ込んでいたら胃を痛めた。食事の内容も十分な栄養が取れる内容とは思えず不満。	事業所に事情を聞き取った。入居して間もない事もあり、馴染めない様子が見受けられるため、気を付けて対応したいとの回答を得た。
29	その他（有料老人ホーム）	利用者	【職員の接遇】 父が利用しているが事業所の対応に不満がある。	相談内容を支持的に傾聴した。しばらくすると落ち着かれて終了した。
30	通所介護	家族	【サービスの質や量】 夫がデイサービスを利用しているが、ひどく怒ってしまいその後入浴を拒否するようになった。何があったのかをケアマネジャーに尋ねても真摯に答えてもらえない。	支持的に傾聴した。しばらく話すと落ち着かれて電話を置かれた。
31	その他（有料老人ホーム）	利用者	【職員の接遇】 父が利用しているが事業所の言葉遣いや態度に不満がある。また、発言に一貫性がなくその場しのぎである事にも不満。	支持的に傾聴した。当委員会の役割を説明したが、申し入れは希望されなかった。
32	その他（居宅介護支援事業所）	家族	【説明・情報提供】 母親がデイサービスで感染性の皮膚炎に罹患した。その対応のためケアマネジャーに間に入ってもらったところ関係が拗れてデイサービスの利用を断られてしまった。	支持的に傾聴を続けると、ケアマネジャーの交代を検討することによって終了した。
33	その他（訪問入浴）	家族	【サービスの質や量】 利用者の気持ちに沿わないサービス提供やスタッフの粗雑な言動に不満がある。	匿名文書によるものであったため、事業所に内容を情報提供した。
34	その他（サービス付き高齢者向け住宅）	家族	【利用料】 認知症の父に対する対応に不満を感じ退去しようとしたところ、退去費用の精算額が何度も変更され合理的な説明がなされないことに不満。	処罰や指導を求められた。当委員会の役割を説明し、指導を求める場合は行政に相談されたいと伝えた。

②障害者福祉（94件）

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	就労継続支援（B型）	利用者	【被害・損害】 昨年11月より工賃が支払われていない。事業所は支払ったと言っているが入ってきていない。	工賃は相談者も了解のうえで金銭管理をする社協が預かる口座に入金されているとのことだが、その説明に相談者は納得されなかった。
2	共同生活援助	利用者	【職員の接遇】 おむつの購入にあたって、給付金の手続きが煩雑になるためネット通販は利用しないと決めていたのにネットで購入するよう強要された。	事業所及び支援に関わる地元社協に事情を聞き取る。それぞれの説明から、ネット通販を利用しないという取り決めの認識に差異があることが見受けられた。
3	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 一般就労をしないなら、他のA型に行けと言われた。また、現在の仕事に向き合う姿勢を評価せず、いつまでも過去に犯したミスによって仕事内容の幅を狭められているなど、不当な扱いをされている。	傾聴及び記録を求められたので、支持的に傾聴し、記録した。
4	就労継続支援（A型）	利用者	【権利侵害】 作業中に、サービス管理責任者から頭を叩かれた。作業内容に不備があったからだと思われるが、利用開始から日が浅い自分には不備の内容もわからず説明も無い。虐待として取り扱ってほしい。	以前から様々な相談を受けている方。虐待の相談・通報窓口として市行政を紹介するとともに、事務局からも市行政に情報提供を行なった。
5	特定相談支援	利用者	【職員の接遇】 計画相談員に事業所を辞めたいと言ったが、聞き入れてもらえなかった。	事業所に事情を聞き取る。事業所の発言の意図を聞き、相談者も納得した様子だった。
6	一般相談支援	利用者	【職員の接遇】 以前利用していた相談支援事業所が、受給者証を相談者に無断で返却しており、許しがたい。	事業所に事情を聞き取り相談者に報告した。「受給者証の返却」ではなく「支援に関係する書類の処分」だったことがわかった。事業所の対応についての不満は解消されず不調となった。
7	特定相談支援	利用者	【職員の接遇】 相談支援事業所の相談員の対応が悪く、病状が悪化した。	支持的に傾聴をして、匿名での申し入れを行なった。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
8	特定相談支援	利用者	【サービスの質や量】 計画相談員が同意なく支援計画を作成し、サインを強要する。	事業所に事情を聞き取る。複数の支援機関が長期にわたって支援している方。本人同席の支援会議での同意内容をもとに計画を作成しているとのこと。 相談者の納得は得られなかった。
9	就労継続支援（B型）	隣人・友人	【被害・損害】 事業所の外に喫煙所があり、その煙とにおいが家に入ってくるので、改善を求めたい。	匿名のFAXによる相談のため、事業所に情報提供した。事実であるなら改善を促した。
10	就労継続支援（A型）	利用者	【権利侵害】 サービス管理責任者からの暴力が繰り返されている。事業所を辞め、B型に戻ることにした。	相談者の意向により、市行政に情報共有を行なった。行政担当職員にも同様の相談が繰り返されており、互いに情報共有していくこととなった。
11	日中一時支援	家族	【利用料】 日中一時支援の利用時間に、行き帰りの送迎時間も含まれている。本来含まれるべきではないはずだが、是正してもらいたい。	苦情の申し入れではなく、制度上違反が無いかを確認したいとのことだったため、相談者の居住地と事業所が所在地の行政窓口を案内した。
12	就労継続支援（A型）	本人	【職員の接遇】 サービス管理責任者から、厳しい対応や暴力を受けるなどしている。元のB型事業所に戻りたい。	支持的に傾聴を続けると、落ち着かれた様子。申し入れや通報については同意を得られなかった。
13	就労継続支援（A型）	本人	【職員の接遇】 サービス管理責任者から、背中を二回叩かれた。これ以上続けようという気持ちになれず、元のB型事業所に戻りたい。	前回同様、支持的に傾聴を続けると、落ち着かれた様子。申し入れや通報については同意を得られなかった。
14	就労継続支援（A型）	家族	【サービスの質や量】 家族から通院のためにシフトを休みたいと伝えたところ、サービス利用が出来なくなると言われた。家族が止むを得ないと応じると、雇用契約の解消を宣言したと見なされ、次の勤務日には健康保険証の返却を求められた。	主訴が健康保険証を返却することで連休中に病院受診が出来なくなることへの不安であったため、市の窓口で詳しく確認されたいと伝えた。
15	就労移行支援	利用者	【サービスの質や量】 支援についての説明がない、問合せへの返信が無い、面談に同席しない、それらの改善を求めても改善されない。これらがストレスになり体調を崩すまでになった。改善を申し入れたい。	苦情の対象が所長であったため、法人に苦情を申し入れた。 事業所長名で返答があり相談者に伝達したものの、その後の連絡が途絶えた。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
16	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>過去に利用していた事業所の対応が良くなく、フラッシュバックして辛い気持ちになっている。</p>	<p>傾聴を求められたため、支持的に傾聴した。しばらくすると落ち着かれた様子で相談は終了した。</p>
17	居宅介護	利用者	<p>【利用料】</p> <p>以前、報酬請求内容のことで苦情を申し入れて訂正してもらうことになったが、訂正内容を含む1, 2月分の請求内容の確認を求められないまま市に請求が提出されていた。</p> <p>3月分以降は内容の確認をさせてほしい。</p>	<p>相談内容を事業所に伝達した。3月分以降は相談者に請求内容を示していただくこととなった。</p>
18	居宅介護	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>事業所に電話を入れると代表の携帯電話に転送される。代表への苦情を言いたくて苦情解決窓口となる他のスタッフと話したいのにできない。</p>	<p>事業所に要望を伝達。対応いただく旨の返答をいただくが、その後も状況は変わらず相談者の納得に至っていない。</p>
19	特定相談支援	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>娘が支援を受けているが、以前の担当職員の不誠実な対応にわだかまりがあり、日々の生活を前向きに送ることができない。</p> <p>区切りをつけるためにも説明と謝罪を求めたい。</p>	<p>事業所に申し入れを行う。事実の認識に差異があり、事業所の回答に対して納得が出来ず、追加回答を求めて回答を得たが、相談者の納得は得られなかった。</p>
20	障害者支援施設（施設入所支援+日中活動事業）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>薬の服用時間や量の変更を求めたが、対応してもらえない。</p>	<p>事業所に事情を聞き取り。医師の指示なしに服薬の変更はできないため、医師との調整中であるとの回答を相談者に伝達した。</p>
21	一般相談支援	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>福祉サービスの事で問い合わせをしたところ、責めるような対応をされた。そのことを指摘すると一応のお詫びの言葉とともに、そう受け取ったにはあなたの主観で、こちらにそのような意図は無かったと言われた。</p> <p>一般的に見ても真っ当な対応ではなく不快。</p>	<p>事業所にこのような相談があったことの情報共有を行なった。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
22	就労継続支援（A型）	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>利用者の妻から相談。4月から事業所を利用している。つい先日まで、これからも働いてほしいと言われ良好な関係だったが、昨日になって突然、5月末で利用終了と言われた。</p> <p>試用期間が終わることや一般就労でも十分通用するという理由だが、納得できない。</p>	調査や申し入れは希望されなかったため、支持的に傾聴した。
23	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>他の利用者から嫌がらせなどされている。サビ管に相談しても真摯に向き合ってくれない。</p>	支持的に傾聴すると、落ち着かされた様子を見せた。また何かあったら連絡したいと言い終了した。
24	その他	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>※サーバートラブルにより記録が抹消されたため詳細不明。</p>	※サーバートラブルにより記録が抹消されたが、傾聴対応により初回で終了している。
25	共同生活援助	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>入浴時に浴室の足ふきマットが用意されておらず、毎回スタッフに依頼して用意してもらう。今日も依頼したら「今日は忙しい、後にして！」と強い口調で言われた。入浴時間までに用意しておくのがスタッフの仕事なのに怒られることに納得いかない。</p>	支持的に傾聴した。出来事への説明よりも、怒りの気持ちを伝えたいとのことだったため、直接伝えることを勧めた。
26	共同生活援助	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>元夫との子がグループホームを利用している。面会を求めても断られ、電話をすると迷惑そうにされる。福祉事業所としての対応とは思えず、改善してもらいたい。</p>	事業所に事情を聞き取る。頻繁に電話があるが、身の上起きた苦労話を延々とされるため困惑されている様子が伺えた。適切でない対応が無いようスタッフ間で共有するとのこと。
27	一般相談支援	匿名	<p>【サービスの質や量】</p> <p>障がい者相談支援センターの所長の対応・振る舞いに不満があり相談したい。</p>	法人に申し入れを行い、回答を得たが、相談者の納得には至らなかった。
28	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>喫茶部門の管理者の利用者に対する態度がとても厳しい。言葉がきつく、お客さんの前でも叱責されるので、対外的にも良くないのではないかと思う。改善してほしい。</p>	事業所に申し入れを行う。当該職員について把握しており、悪意はないと擁護しつつも改善指導すると回答を得た。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
29	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>相談者とその子2名が利用しているが、自分達だけに職員が厳しい態度で接する、命令調で指示、名前を呼び捨てるなどの対応をされている。</p> <p>子を含む何名かの利用者がコロナに感染したが、子だけが長期の出勤停止を言い渡され対応の違いに納得いかない。</p>	<p>支持的に傾聴した。当委員会で対応できることを伝えたが、話すうちに落ち着いた様子であった。</p>
30	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>サビ菅にお前呼ばわりされたり、他の相談員と話している時に相談室から追い出されるなどした。今後も利用を継続したいが、そのために普通の関係に戻したい。</p>	<p>事業所に申し入れを行った。本人の希望通り、翌週からも通常通り利用を続けることとなった。</p>
31	生活介護	利用者	<p>【権利侵害】</p> <p>事業所に意見のメールを送ったところ、回答とともに原文のまま掲示され、相談者及び意見に関係する他の複数の利用者個人が特定される状態となっている。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。相談者との間で以前から継続して話し合いの場を持っているものの、納得には至っていない。</p>
32	生活介護	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>個人情報への配慮から地域や学校では連絡網自体が廃止傾向にあるのに、法人全体の利用者氏名と電話番号が記載されたものが配布されている。一部の利用者家族の強い要望からとのことであるが、相談者には作成や配布方法に配慮をしてもらいたい。</p>	<p>相談者の思いを整理し、苦情を申し入れた。</p> <p>即時改善は難しいようだったが、要望を入れたことで納得を得られた。</p>
33	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>法人が女性用トイレだったところを男女兼用として許容しており、女性専用トイレが無い。そこを男性利用者が使用し、汚してしまう。相手にも障害があるので仕方ないとは思うものの不快。</p>	<p>支持的に傾聴した。自分で法人に伝えると言い、終了した。</p>
34	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>職員から冷たい態度を取られたり、トイレの臭いや服装などにあれこれ駄目出しをされる。声掛けや優しい配慮が無く施設長に苦情を申し入れても変わらないので困っている。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。態度については真摯に受け止めるとの回答で、服装等についての指摘は事情と理由を説明いただいた。相談者本人にも伝えているとのことだが、再度伝えるも納得には至らなかった。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
35	一般相談支援	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>相談があって電話をしても、担当者が居ないと話を聞いてもらえない。突然の困りごとなどは話を聞いてもらえないと不安が大きい。副担当をつけるなど配慮してもらえないか。</p>	<p>支持的に傾聴するとともに、相談いただいた内容を事業所に共有した。</p> <p>今まさに困りごとが発生している様子だったため、事業所から連絡し支援していただくこととなった。</p>
36	その他（医療型短期入所）	家族	<p>【職員の接遇】</p> <p>子が利用するにあたって、車からの乗降の際の介助について職員間で情報共有されていなかった。またそのことについての謝罪がなかった。</p> <p>一連の出来事を病院の苦情解決の窓口へ伝えたところ、受付担当者の対応も良くなかった。</p>	<p>医療型短期入所サービスを利用する病院での出来事。主訴の大半は病院の苦情相談窓口担当者の対応に関することだったため、当事者間の話し合いを勧めた。</p>
37	就労移行支援	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>スーパーで勤務しながら支援を受けている。職場が障害に対する理解が無いので困っておりその都度介入を求めているが、思うような対応してもらえない。書類作成に3週間もかかっているのを早くしてほしい。</p>	<p>事業所に主訴を伝達し対応を依頼した。</p>
38	共同生活援助	家族	<p>【説明・情報提供】</p> <p>利用している子が救急搬送されたという話を聞いたが、自分に対して連絡が無い。どのような状況で事故が起こったのか知りたい。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。事故や急変の出来事があった場合は身元引受人に連絡をしている。同居していない家族全員に連絡を入れるわけではないため、理解を求めたいとの回答を得た。</p>
39	居宅介護	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>支援について要望すると、もともとは高齢者対象の事業所だから対応していないとか、相談者自身の障がいのせいでできないなどと言われて不満。</p>	<p>支持的に傾聴した。しばらく話をすると冷静になられたようで、電話を置かれた。</p>
40	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【その他】</p> <p>10日ほど入院をしていた。退院して復職したが、全快したわけではないので以前のように働ける状態ではない。遅刻することは認めてもらえたが、遅れた分残業するようと言われた。おかしいのではないか。</p>	<p>事業所に事情を聞き取った。</p> <p>本人の体調に合わせて出勤開始時期を調整したり、勤務時間をずらす等の提案をしたが行き違いが生じている様子。</p> <p>本人の納得は得られなかった。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
41	障害者支援施設（施設入所支援＋日中活動事業）	家族	【その他】 子が利用している。複数回虐待報道が出ており、現在の運営体制が信用できなくなってきている。抜本的な改革などを求めたい。	支持的に傾聴した。相談者からこのような内容の相談があったことを事業所に伝達してほしいとの意向だったため、そのように応じた。
42	就労継続支援（B型）	利用者	【職員の接遇】 担当職員の対応に不満。自分に対しての声掛けが一切なく、無関心な態度を取られる。苦情申し入れをしたい。	事業所への苦情申し入れを希望していたが、同日中に取り下げる旨の連絡をいただいた。
43	就労継続支援（B型）	利用者	【職員の接遇】 職場のルールで禁止されている利用者同士の物品のやり取りをしてしまった。それを他の利用者全員の前で見せしめのように叱責された。 一方で、黙認されているやり取りや職員自身のルール違反もあり、その矛盾した状態に納得がいかない。	事業所に苦情を申し入れた。 既に本人が事業所に伝えていた同内容について、法人代表者にも報告が入っており、本人の納得できるよう対応していただけたとのこと。
44	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 代表の許しがたい言動が続き、辞めることにしたが、納得しがたい発言がいくつかある。気持ちを伝えてほしい。	事業所に苦情を申し入れたところ、顧問弁護士が苦情の仲立ちをするとのことであった。 当人は、その対応に不信感を重ねた。
45	共同生活援助	家族	【職員の接遇】 娘が入居するグループホームで職員からの暴言がある様子。なんとかしてあげたいがどうしたらよいか。	現在、行政が介入している案件のため、当委員会は介入できない。
46	就労継続支援（A型）	利用者	【説明・情報提供】 9月初旬から事業所を利用しているが、サービス管理責任者が事業所に居ない代表の名前になっており、現場に一切姿がない。不信感を抱いたため退職することにしたが、不適切な状態と思われるので改善してほしい。	改善は求めたいものの、説明を希望していないとのこと。人員配置を満たしていない可能性があるため、県障害福祉課に情報提供を行った。
47	就労継続支援（B型）	利用者	【職員の接遇】 2月から事業所を利用している。職員全体的に利用者に厳しい対応をする印象に加えて、まるで自分を目の敵にするかのような態度の職員がいて心身に不調を感じる。	相談時点で意向が定まっていなかったため、傾聴して相談内容を整理したものをメール送信した。その後の連絡は途絶えた。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
48	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>施設外就労で、7人の利用者がいて5箇所の清掃なのに自分だけが掃除当番を毎日担当させられた。担当職員に対するストレスも強いため、事情の説明とスタッフの配置換えを求めたい。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れた。相談者とは直接話し合いをしているが、納得いただけていないとのこと。</p> <p>その後、相談者との連絡が途絶えた。</p>
49	居宅介護	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>昨年10月から利用している。朝食の調理をせず、甘いパンやジュースを買ってくる。糖尿病なので断るが聞き入れてもらえなかった。改善を求めたい。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。相談者とは以前からスタッフに対するいわれのない非難などトラブルが続いていることを聞き取る。相談者との溝は埋まらなかった。</p>
50	障害者支援施設（施設入所支援+日中活動事業）	家族	<p>【被害・損害】</p> <p>利用していた義弟が転倒して亡くなった。すぐに救急車を手配しなかったことや、家族への連絡などが遅かったことなどの説明に納得し難い。以前から弟への処遇について意見をしており、懸念が現実になったという思いが強い。</p>	<p>相談内容を支持的に傾聴した。家族内でも事業所に対する意見が割れているため、今回は相談のみとしたいとのこと。</p>
51	共同生活援助	家族	<p>【サービスの質や量】</p> <p>子が利用しているグループホームで、人員不足を理由に金曜日から日曜までは家に帰るように告げられた。人員の確保は施設側の責務だと思う。状況の改善を求めたい。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。相談者の言う内容は事実であり、早急に状況を改善するために取り組んでおり、相談者にもしっかり説明をしていきたいとのこと。</p>
52	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>ごく一般的なことについて、他の利用者に対して助言をしたり教えたりしていたところ、事業所を辞めるように言われて不満。</p>	<p>事業所に事情を聞き取る。相談者の強い言動が原因で他の利用者が利用日数を減らしたり時間短縮するなど、運営に影響が出始めたためとのこと。</p>
53	就労移行支援	家族	<p>【権利侵害】</p> <p>就労移行支援事業所を利用していたが、度重なるハラスメント発言や障害者をないがしろにする対応に耐えかねてうつとなり、利用を止めた。不適切対応として指導を求めたい。</p>	<p>話し合いや説明ではなく指導を求めたいとのことだったため、行政への相談を勧めた。</p>
54	共同生活援助	家族	<p>【被害・損害】</p> <p>重度障害のある子がショートステイを利用した。利用にあたっては、本人はヘッドギアを着用しているが、留め金で皮膚を挟んで怪我をした。</p>	<p>事業所に苦情申し入れを行い、事故の状況や今後の対応について書面にて回答を得たが、相談者の納得は得られなかった。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
55	就労継続支援（B型）	利用者	【その他】 利用者に支払われる工賃について、勤務状況も作業内容も同じほかの利用者の明細を見てしまった。自分とは支払われる工賃が違い、相手の方が多かった。自分の方が仕事をしているという自負もあり、なぜなのか知りたい。	事業所の工賃設定の考え方について聞き取りを行ない、相談者に説明をしたが、納得には至らなかった。
56	障害者支援施設（施設入所支援＋日中活動事業）	隣人・友人	【権利侵害】 職員の暴言トラブルで、食事を摂っていない。食事を摂れない原因である嫌がらせや暴言を止めてほしい。	事業所に苦情を申し入れ、事情の説明を受けた。その後、利用者、利用者親族で話し合いの場が持たれたとのこと。それ以降、相談者からの連絡が途絶えた。
57	就労継続支援（B型）	利用者	【職員の接遇】 事業所の職員が補聴器を利用しているが、そのせいかとても声が大きい。自分も含め他の利用者もそのことをストレスに感じているので配慮してもらいたい。	事業所に相談内容を伝えた。事実確認をし、配慮したいとの回答を得た。
58	生活介護	利用者	【利用料】 事業所から不当に料金請求をされており、請求書を渡しに来た職員の対応で体調を崩すのでやめてもらいたい。	相談者は話し合う意向がないとのこと、相談内容を事業所に共有することとした。
59	居宅介護	家族	【サービスの質や量】 同居する息子への家事支援（食事）で居宅介護を利用している。1回あたり1時間の利用だが、30分未満で終わってしまったヘルパーがおり、おかしいのではないかと。	事業所に事情を聞き取った。当該職員が相談者との取り決めにも愚直に従った結果、支援に要した時間が極端に短くなってしまったとのこと。職員には既に指導済みで、今後は柔軟な対応をしたいとの回答を得たが、相談者の納得は得られなかった。
60	居宅介護	利用者	【サービスの質や量】 事業所から突然、移動支援のサービス提供ができなくなったと言われて困っている。	事業所に事情を聞き取る。経営上の理由による撤退という説明以外に得られず、相談者の納得には至らなかった。
61	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 自身の体調や障がいに基づいて契約時に取り交わした作業内容や労働環境の約束事について守ってもらえず、施設外就労には行けなければ休めばいいと言われた。相談者に対して情けない奴、お前呼ばわりなどの発言もあり許しがたい。	相談内容を支持的に傾聴した。しばらく話すと、一旦は落ち着いたので今後の事を考えたいとして話を終えた。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
62	特定相談支援	利用者	【職員の接遇】 計画相談事業所が、忙しいという理由で雑な対応をされる。利用者に寄り添う姿勢やじっくり話を聞くのは今の福祉のやり方ではないという発言もあり、利用者のための福祉ではない。	相談内容を支持的に傾聴した。計画相談を介さずにサービスを利用できないかと問われたため、詳細は分かりかねるため行政に相談するよう伝えた。
63	就労継続支援（B型）	利用者	【職員の接遇】 事業所の特定の職員の対応が厳しく、利用者を圧迫している。改善を求めて各方面に連絡をしている。今後、何が起きるかわからない。	何が起きるかわからないという発言は、その前後の文脈から、相談者としては改善を求めて各方面に相談や連絡をしており、その後の対応はその機関の判断次第という意味での発言と思われたが、事業所への害意を含む可能性もあったため、相談内容を事業所に共有した。
64	就労継続支援（A型）	家族	【サービスの質や量】 娘が利用している。当初は昼休憩が60分あったが50分に短縮され、昼に外出する場合は10分前に職場に戻るよういわれ、実質40分しかなくなったことに納得がいかない。	相談内容を支持的に傾聴した。かなり感情的にしばらく話を続けられたあと、電話を置かれた。
65	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 他の利用者の中で、自分の考え方がおかしいとか、自尊心を否定されるような言われ方をすることがある。 職員との関係だけでなく、利用者同士の関係も、平等であるべきだと思うが、何が正しいのか分からない。	相談内容を支持的に傾聴した。しばらく話されると落ち着いたとのこと話を終えられた。
66	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 通勤方法に関わる利用者用駐車場について、自分だけ知らされておらず、公平な情報提供を求めたが、逆に責められてしまった。	相談内容を支持的に傾聴した。当委員会の役割や支援内容を説明したが、新たな事業所を探すとのことであった。
67	生活介護	家族	【説明・情報提供】 事業所から、利用者の写真を広報紙等に利用することの可否のアンケートが配布されたが、一部発行物には同意なしで利用するといった記載があった。利用者の意見が出しにくい体裁と感じたため、意見をしているが速やかに対応してくれず不満。	相談内容を支持的に傾聴した。相談者自身も事業所を運営していることから、法人の対応に不満を感じている様子。 相談者と事業所が直接やり取りをしていることもあり、当委員会に相談があるということを伝達するのみとなった。事業所の対応次第で再度相談したいとのこと。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
68	共同生活援助	利用者	【職員の接遇】 職員の人権意識に欠ける発言や、トラブルが起きたとき利用者の言い分を全く聞かないなど、障害者を支援する立場とは思えない言動がある。退去したいが計画相談員も市の窓口も真摯に対応してくれない。	相談内容を支持的に傾聴した。当委員会の支援ではなく、事業所変更を強く希望されたため、計画相談員に相談されたいと伝えた。
69	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 高齢の親の世話のため何日か仕事を欠勤したところ、自宅近くの事業所を利用してはどうかと言われた。引っ越しなども必要で家庭の事情を考慮しない立ち入りすぎた発言ではないか。	相談内容を支持的に傾聴した。その後、何度か相談をいただくうちに心境に変化があったようで落ち着かれた。
70	居宅介護	利用者	【サービスの質や量】 家事援助を担当するヘルパーが土のついた野菜を十分に洗わない等だんだんと仕事が雑になってきた。改めてもらいたい。	事業所に事情を聞き取る。相談者から求める食事調理の手順などが家庭料理の域を超えており苦慮しているとのこと。 数日後、事業所の廃止届を提出された。
71	就労継続支援（A型）	利用者	【その他】 前月末で利用を辞めたが、サービス提供記録、給与明細、源泉徴収票などが交付されない。	相談内容を支持的に傾聴した。苦情申し入れではなく、改善指導を求められたため行政機関を案内した。
72	就労継続支援（B型）	利用者	【職員の接遇】 管理者が何かというルールだからと言って利用者に寄り添ったサービス提供をしようという感じがしないので改善してほしい	相談内容を支持的に傾聴した。管理者個人への不満が大きい様子で、事業所に伝達を希望された。
73	就労継続支援（B型）	利用者	【サービスの質や量】 施設の便座が去年から壊れていて便座が冷たかったり温水が出なかったりするので直してほしい。	相談内容を支持的に傾聴した。法人の苦情相談窓口に連絡し、相談者の要望を伝えた。
74	就労継続支援（A型）	利用者	【権利侵害】 以前利用していたA型事業所から源泉徴収票や給与明細が届かない。事業所は送ったと言うが、郵便局に確認したところそのような記録は無いとのことだった。	事業所に相談内容を伝達した。
75	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 業務終了後、追い出されるように退出を求められる。長居したいつもりも無いが、作業着をたたむ暇もないほど急かされることに納得しがたい。	事業所に申し入れを行い、原因の説明と改善する旨の回答を得た。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
76	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>今月からA型事業所を利用しているが、施設外就労先での対応が厳しく本日付で辞めると連絡した。後日、事業所に来るように言われているが理由がわからない。今後の就職活動のこともあるため、できれば手紙でのやり取りにできないか。</p> <p>また、支援計画書が示されておらず、事業所自体にも不信感がある。</p>	<p>事業所に事情を聞き取った。退職にあたって書類手続きのために来局を求めたとのこと。</p> <p>それ以降何度かやり取りを行い、手続きが終了したため終結した。</p>
77	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>A型事業所の管理者から過度な介入を受けて不快に思い利用を辞めることにした。しばらくして離職票の発行を求めたところ、忙しいので準備していないという言葉とともにこちらを責めるような言葉を浴びせられた。</p>	<p>事業所に苦情を申し入れた。事業所の対応、回答に不満があり、相談者の納得には至らなかった。</p>
78	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【説明・情報提供】</p> <p>他の利用者とプライベートで飲酒することがある。あるとき、自身と直接かかわらない場所で他の利用者がお酒と常用薬の作用で酩酊状態となって作業を休んだ。そのことで懲罰的に利用時間を変更された。</p>	<p>事業所に事情を聞き取った。生活課題に飲酒は無関係ではないものの、利用変更に懲罰的な意味合いはないことを説明され、納得に至った。</p>
79	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>事業所とは直接対話をしてある程度納得して利用を終了したが、全て伝えきれなかったため、伝えられなかったことを伝えてほしい。</p>	<p>No.47と同じ相談者</p> <p>以前の聞き取り内容を確認し、本人が伝えられていない部分を事業所に連絡した。</p>
80	就労継続支援（B型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>新たに就任したサービス管理責任者は利用者に対する管理が厳しい。自らがルールブックといった様子もあり、不満。</p>	<p>相談内容を支持的に傾聴した。しばらくすると落ち着かれて終了した。</p>
81	就労継続支援（A型）	利用者	<p>【職員の接遇】</p> <p>社長の親族でもあるスタッフから無視されていて辛い。どうしたら良いか。</p>	<p>心理的虐待の相談窓口の紹介を求められたため、行政に相談するよう案内した。</p>
82	就労継続支援（B型）	職員	<p>【職員の接遇】</p> <p>サービス管理責任者が利用者に関わりを持とうとしない。また、日中はほとんど事務所で談笑している。いずれも複数の利用者が不満に感じており、改善を求めたい。</p>	<p>事業所管理者に対する苦情であったため、本社に苦情を申し入れた。</p>

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
83	特定相談支援	利用者	【職員の接遇】 ヘルパーに不信感を持ち担当を外してもらった。他の事業所と調整をしていたところ、計画相談員が担当を外れたことを喜ぶような発言をしたとのこと。計画書通りに支援が受けられるよう調整してほしい。	計画相談事業所に苦情を申し入れたが、双方納得のいく回答は得られなかった。ヘルパー事業所からは利用者に寄り添った支援をしたいとの回答を得た。
84	就労移行支援	利用者	【職員の接遇】 職員の利用者への接し方や発言などを不適切に感じる。改善を求めたい。	事業所に苦情を申し入れた。改善を約束いただいたが、相談者はまだ冷静に判断できないとのこと、後日連絡したいとのことだった。
85	居宅介護	隣人・友人	【職員の接遇】 事業所のヘルパーが、利用者からの依頼で相談者に対する嫌がらせに加担した。謝罪はあったものの、対応に不誠実さを感じ不満。	事業所に事情を聞き取った。相談者との認識の相違があり、複数の事業所で同様の事案が発生していることがわかった。
86	就労継続支援（B型）	利用者	【サービスの質や量】 PC作業をメインに行う事業所だが、職員にPCスキルが無いため、利用者の作業量管理が出来ず大きな負担がかかっている。利用者に対する不適切発言もあり、不満。	事業所に苦情を申し入れ、事実確認をしていただいた。
87	居宅介護	利用者	【職員の接遇】 自宅を不在にしている間にヘルパーが家を訪れた。すぐに戻ると電話で伝えたのに、ヘルパーは帰ってしまった。支援を行わなかったことに不満。	事業所に事情を聞き取った。普段から対応に苦慮しており、その日も帰れと怒鳴られたことから支援拒否と判断して対応したとのこと。
88	就労継続支援（A型）	家族	【その他】 当日病気などで利用できない場合、有給取得ができず欠勤扱いとなる。一方で職員は当日有給取得ができ、扱いの違いに戸惑うとともに、当日有給取得できないことに納得ができない。	事業所に事情を聞き取った。実態と異なるため、誤解の無いよう再度周知するとの回答を得た。即日周知は実施されたが、相談者の納得には至らなかった。
89	特定相談支援	家族	【説明・情報提供】 事業所の対応に不満があり、第三者委員への面談を求めるが応じてもらえず不満。	事業所に事情を聞き取り申出人に説明をするが、納得には至らなかった。
90	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 職員の中に、感情の振れ幅が大きい人がおり、その人の事を怖いと感じている。出勤しようとするとも体調を崩すため悩んでいる。	支持的に傾聴した。翌日出勤の予定で、その時に管理者に話をしたいとのことであった。後日確認すると、配慮をしていただけようになったとのこと、相談は取り下げとなった。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
91	就労継続支援（B型）	家族	【職員の接遇】 作業ではレインコートや長靴などの私物を使うこととなっていた。事業所が預かって管理するとのことで預けたが、退所するにあたって長靴がなくなっていた。長靴の行方を尋ねたがその後明確な返答がなく悩んでいる。	相談者は長靴が無くなったことよりも、その後の曖昧な対応に不信感を持っていた。事業所に申し入れをして、再発防止策などが示された。
92	就労継続支援（A型）	利用者	【職員の接遇】 親子で利用をしている。管理者が親子で利用していることを非難し、強い口調で責められる。また事ある毎に相談者や娘にだけ強い口調で叱責するため辛い思いをしている。	支持的に傾聴し、事業所に申し入れをした。

③児童福祉（11件）

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	保育所	利用者	【サービスの質や量】 園の環境や対応などについて複数の保護者が不満を抱えている。どこかに相談できるところはないか。	園の対応についての不満を傾聴する。当委員会の役割を説明すると、検討したいと言いつ終了した。
2	放課後等デイサービス	家族	【職員の接遇】 子が利用しているが、保護者に対する連絡や報告がなく、意見を言うことができなくなると言うなど対応に不満。	事業所に対して、聞き取った内容で苦情を申し入れ、回答を得た。
3	保育所	家族	【職員の接遇】 園を利用し始めて1年半ほど経つが、前園長をはじめ園長、主任、保育士の虐待行為や不適切保育に強い不満を感じている。園や行政の保育主管課に連絡しても解決せず、改善を求めたい。	苦情申し入れのために準備を進めていたが、相談者より取り下げられた。
4	放課後等デイサービス	家族	【被害・損害】 放課後等デイサービスの活動で海に行き、子どもが溺れて救急搬送された。事故のショックや事後対応で事業所と話ができていない状況。話し合いの場を持ちたい。	事務局が立ち会い、話し合いの場を設けたが、説明に関して相談者の納得は得られなかった。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
5	放課後等デイサービス	家族	【説明・情報提供】 契約書に記載のとおり、契約の終了を書面で求めたところ、利用休止扱いの提案とともに書面を返却された。 契約書に基づいて手続きを行ったのに受理されなかったことに疑問を感じる。	相談内容を支持的に傾聴した。
6	その他（認可外保育施設）	家族	【説明・情報提供】 認可外保育所で、園長の妻が運営に関わるようになり、以前と大きく異なる運営方針を承諾するよう求められている。納得し難いが、子どもは友達と離れたくないと言うため承諾しないと園に残ることができず、困っている。	相談内容を支持的に傾聴した。他の保護者とも連携して話し合いの場を持たれてはどうかと助言した。
7	保育所	家族	【説明・情報提供】 保育所から様々に不当な指摘や注意を受けて関係が良くない。来年度の利用希望申込書を園の締め切りの一週間前に渡され、添付書類の手配に時間がかかるため、提出が間に合わない。提出できなければ、利用できなくなってしまうと言われた。	メールによる相談。当委員会の役割とともに、当該自治体の保育主管課への問い合わせることも提案して返答した。保育主管課に本件と思われる方から問い合わせがあったと連絡あり。
8	放課後等デイサービス	家族	【被害・損害】 他の利用児童と一緒に遊んでいた際に怪我（骨折）をした。事業所は、危険を認識していたが注意しなかったと言っており、また事故後の説明や対応にも不満がある。改善を求めたい。	事業所に苦情申し入れを行い、事故の状況や今後の対応について書面にて回答を得たが、相談者の納得は得られなかった。
9	保育所	家族	【サービスの質や量】 薄着保育を推奨している園を利用している。その方針には同意しているものの、園だよりなどで何度も念押しをされ、例外を許さない雰囲気が強くなってきている。もう少し柔軟に選択できるようにできないだろうか。	事業所に苦情を申し入れ、法人の考え方が園の考え方を聞き取る。相談者に内容を伝えたが、納得には至らなかった。
10	放課後等デイサービス	家族	【サービスの質や量】 事業所の職員が次々と辞めていく。今居る職員全員が辞めることになった。代表者の対応にも不満があり、運営体制を疑っている。	相談内容を支持的に傾聴した。

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
11	その他	家族	【職員の接遇】 事業所の対応・考え方に違和感を覚え、そのことを伝えたが理解してもらえず、嫌なら他の事業所を利用するようと言われ不快。	支持的に傾聴した。しばらく話すと落ち着かれ、今後のことを考えたいと言い電話を置かれた。

④その他 (20件)

No.	サービス種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	社会福祉協議会	利用者	【説明・情報提供】 収入に見合った生活を理由に、携帯電話の解約を強要され、端末内容の消去までさせられた。生活費も700円/日に制限されているが、納得ができない。	社協に事情を聞き取る。双方の事実認識に相違があることが見受けられたが、相談者は社協からの説明に納得されなかった。
2	社会福祉協議会	隣人・友人	【サービスの質や量】 弁護士を通じて、契約終了の申し入れがあった。これまでの対応と今後について話し合っていた最中のことで困惑している。	当委員会の役割の範囲では対応できない可能性が高い事を伝えた上で、当該社協に事情を聞き取る。当該案件の窓口は弁護士に一元化したいとの回答を得る。
3	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 悪意があったわけではなさそうだが、専門員に外見に関することを言われた。以前から言葉遣いに引っ掛かりを感じていたので、専門員を交代させてほしい。	社協に事情を聞き取る。内部調査の結果、事実であったため相談者の意向に沿う対応をしたいとのこと。
4	社会福祉協議会	家族	【サービスの質や量】 日常生活自立支援事業を申し込んだが、7カ月間音沙汰なく、昨日になって連絡があった。仕事中は困るので都合の良い時間帯を伝えたにも関わらず、今日も同じ時間に入電があり、長時間対応したため始末書を書くことになった。職員教育の徹底を求めたい。	当該社協に情報共有するとともに、事情を聞き取る。聞き取り内容を説明したところ、納得を得られた。
5	社会福祉協議会	家族	【サービスの質や量】 日常生活自立支援事業を利用する姉が住む家の名義を変更しなければならない。司法書士に相談したところ、姉と社協の同意が無いと動けないとのこと。社協に依頼するが思うように対応してもらえない。	社協に事情調査を行った。日常生活自立支援事業は不動産の名義変更について関与する者ではなく、どこかに誤解があるのではないかと回答。利用者とともに相談者と面談してサポートされるとのこと。

6	社会福祉協議会	利用者	【サービスの質や量】 日常生活自立支援事業を利用して いる。年金支給日に家賃・携帯料金 等の支払いをする約束となってい たが、今日になっても支払いされ ていなかった。自分に過失がない のに先方からの信用が落ちるのは 困る。	社協に事情を聞き取る。直接話を されているようで、社協に全面的 に非があるため謝罪とフォロー対 応を進めている最中とのこと。
7	社会福祉協議会	隣人・友人	【説明・情報提供】 数年前、当時の交際相手が生活困 窮者相談支援を受けるにあつて、 半ば無理やり賃貸住居の保証人 にさせられた。支援員の一時的 なもので、すぐに保証人は変更す るという言葉を信じたものの、そ の後何度連絡をしても変更が履行 されることはなかった。 最終的に多額の滞納家賃を肩代わ りすることになってしまい、憤り が治まらない。	社協に苦情を申し入れ、回答を得 た。その後、申出人からの連絡が途 絶えた。
8	生活困窮者 支援	利用者	【職員の接遇】 相談に行ったが、こちらの事情も 聞かずに一方的に自分が悪いと言 われた。対応の改善を求めたい。	事業所に苦情内容を伝達した。長 年支援に関わっている方とのこと で、引き続き支援していきたいと のこと。
9	訪問看護	隣人・友人	【サービスの質や量】 友人（作業所の仲間）が亡くなっ た。訪問看護を利用していたが、亡 くなる2週間前にてんかんで入院 しており、ADLが低下していた。ほ かの友人からもサービス回数を増 やすよう助言されていたようで、 事業所が手厚く対応していれば突 然亡くなることは無かったのでは ないか。	死亡にかかる因果関係について、 当委員会では取り扱うことは出来 ないことを説明したうえで事業所 に事情を聞き取った。 本人とケアマネジャーがサービス 内容変更について協議していた最 中だったとのこと。
10	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 弟が亡くなり死後整理の中でも医 療保険の手続きが煩雑だったため 協力を依頼したところ断られた。 またその際の発言内容に納得がい かない。	自身が置かれた状況に強い不満を 感じられていることを、支持的に 傾聴した。
11	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 明確な説明をしなかったり、話題 をすり替える。電話を終えるとき も乱暴に切るなど、対応に不満。	社協に情報提供を行った。担当者 は内容に心当たりがなく戸惑って いる様子だった。
12	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 対応する職員の資質に疑問を感じる。 委員会で取り上げて虐待通報 してもらいたい。	社協に事情を聞き取り、回答を得 るが、相談者の納得には至らな かった。

13	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 自宅を退去することになったが、準備がなかなか進まず社協に相談をした。 最初は心配ないと言ってくれていたのに、急に手のひらを反すような発言があり不満。	社協に事情を聞き取った。支援環境を整えるにあたっての説明で行き違いがあったとのことで、説明を相談者に伝えたが、納得は得られなかった。
14	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 いつも電話をくれる担当の専門員が上から目線で怒ったような口調で話す。専門員を交代させてほしい。	相談内容を支持的に傾聴した。当委員会からの指示で専門員を交代させることはできない事をご理解いただいたうえで、事業所にお気持ちを伝えることとした。
15	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 いつも電話をくれる担当の専門員が上から目線で怒ったような口調が改善されない。専門員を交代させてほしい。	No.14 と同じ相談者から同じ内容の相談。 前回の相談内容は事業所に伝達済みと伝えただけで、相談内容を支持的に傾聴した。
16	社会福祉協議会	利用者	【説明・情報提供】 提出した書類のうち一部のものだけで貸付の審査が行われ、希望額よりも少ない金額で貸付決定されたことに不服。	社協に対して事情の聞き取りをして相談者に返答したが、相談者からの連絡が途絶えた。
17	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 貸付の申請をするために、子どもに学校を休ませたり、民生委員との面談を強要されたりする。またそれに対して説明が無く不親切。	社協に事情の聞き取りを行なった。継続的に傾聴を続け、貸付決定が知らされたことで落ち着いた。
18	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 担当の支援員からパワハラめいた発言をされて契約を終了したいと思っているので伝えてほしい。	当委員会から伝達できるのは意向のみで、契約を終了したい場合は本人からの申入れが必要であることに了承いただいたうえで、当該社協に事情を伝達した。
19	社会福祉協議会	利用者	【サービスの質や量】 心配ごと相談をしたが、傾聴や他の窓口の案内などばかりで、解決のための具体的なアドバイスが示されずに不満。	支持的に傾聴をした。電話があったことを社協に伝えてほしいとのことだったため、連絡した。
20	社会福祉協議会	利用者	【サービスの質や量】 貸付相談のため電話を入れたところ他の事に対応中とのことで折り返してもらおうこととなった。折り返しが遅いので再度連絡すると休みであることがわかった。不信感を持ったが後日折り返してもらおう都合を伝えたが、一向に連絡が無い。	当該社協に伝達し、相談者に対して誠実に対応していただきたいと伝えた。

(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（相談者宅最寄りの福祉センターで実施） 1件

苦情解決面談（相談者宅・事業所の中間地点の福祉センターで実施） 1件

事情調査面談（事業所で実施） 1件

5 調査研究活動

① 令和4年度事業報告書の作成・配付 1,300部

② ウェブフォームによる苦情解決体制状況調査の実施

6 広報・啓発・研修会等

①事業所面談・訪問調査等の場で出前型・リモート型苦情解決研修用教材の周知

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4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）

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6年3月5日	【児童】放課後等デイサービス kiddy 【児童】放課後等デイサービス KOMA キッズ鈴鹿
令和6年3月12日	【高齢者】訪問介護事業所 ケア24ひかり 【児童】放課後等デイサービス ほし
令和6年3月26日	【障害】多機能事業所 ふたみ農園
令和6年3月27日	【高齢者】特別養護老人ホームおおぞら 【高齢者】愛の家グループホーム伊賀

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営業者とする。

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営業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。

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、ご配意願います。

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。

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、調査若しくはあつ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) 話し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5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6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