

令和元年度

三重県福祉サービス運営適正化委員会



社会福祉法人 三重県社会福祉協議会

三重県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

三重県福祉サービス運営適正化委員会は、社会福祉法第 83 条に基づき平成 12 年度に三重県社会福祉協議会内に設置されました。

以来、当委員会では、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営を確保するための「運営監視委員会」と、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するための「苦情解決委員会」の 2 つの合議体を設け、それぞれの活動を中心に、公平・中立的な第三者機関としての活動を行なってまいりました。

本書は、発足から 20 年目にあたる令和元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 1,800 人余り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、助言や専門機関の紹介等相談者の立場に立った苦情解決の支援を行いました。

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。

平成 12 年度に委員会に寄せられた苦情とその他相談・問い合わせは、1 年間に 28 件でした。

その後のサービス量の増加に比例して相談件数も増加し、令和元年度は、苦情 127 件とその他相談・問合せ 303 件で、併せて 316 件となりました。

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

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 2 年 5 月

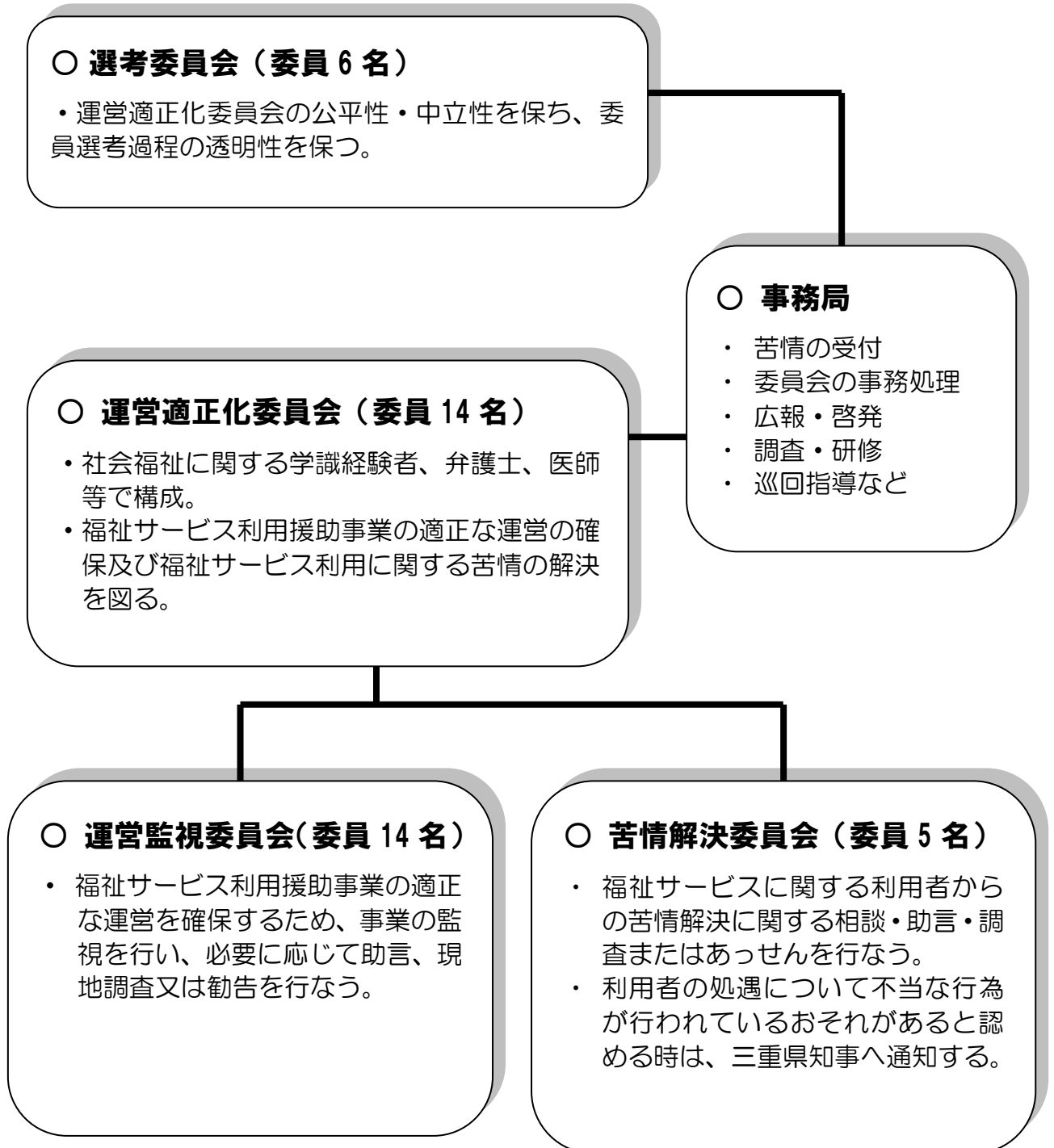
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 上山 祐光

目 次

1	三重県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	
(1)	組織	1
(2)	選考委員会委員名簿	2
(3)	運営適正化委員会委員名簿	3
2	運営適正化委員会等の開催状況	
(1)	選考委員会	4
(2)	運営適正化委員会	4
(3)	運営監視委員会	4
(4)	苦情解決委員会	5
3	運営監視事業	
(1)	福祉サービス利用援助事業の実施状況	6
4	苦情解決事業	
(1)	苦情・相談等の受付件数	7
(2)	苦情申出人の属性	8
(3)	苦情内容、苦情解決結果	9
(4)	苦情申出ケースの概要と対応	11
5	調査研究活動	34
6	広報・啓発・研修会等	34
7	巡回指導（事業所訪問）	34
8	運営適正化委員会事業関係資料	
	・社会福祉法（関係条文）	36
	・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	37
	・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	41
	・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	47
	・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	50

1 三重県福祉サービス運営適正化委員会の組織

(1) 運営適正化委員会組織図



(2)「運営適正化委員会委員」選考委員会委員名簿

平成31年4月1日現在

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

※ 任期 平成30年6月1日～令和2年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(平成31年4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	元三重県鈴鹿保健福祉部長	上山 祐光	委員長	○	委員長	
	三重県民生委員児童委員協議会	中山 清治	副委員長	委員長		
	皇學館大学	鵜沼 憲晴	○	○	○	
	介護福祉士会	大田 京子	○	○	○	
	三重県子ども・福祉部 地域福祉課	吉田 良矢	○	○		
	福祉サービス利用 援助事業の 対象者を 支援する 団体代表	(財)三重県知的障害者 育成会 水谷 泉	○	○		
		(NPO)三重県精神保健 福祉会 伊東 哲也	○	○		
	福祉サービス提供者代表	三重県老人福祉施設協会	小竹 紀忠	○	○	
		三重県知的障害者福祉協会	本弘 路可	○	○	
	法律・財務に関する学識経験者	三重弁護士会推薦弁護士	高井 幹雄	○	○	副委員長
東海税理士会津支部		今井 富久翁	○	○		
三重短期大学		藤枝 律子	○	副委員長		
医療に関する学識経験者	三重県保健所長会	林 宣男	○	○		
	三重県精神保健福祉士協会	下方 宏明	○	○	○	

※ 任期 令和2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) 平成31年4月3日	・運営適正化委員会委員の補充選出について

(2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和元年5月27日	・平成30年度事業報告について ・令和元年度事業計画案について
(第2回) 令和2年3月12日	・令和元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) 令和元年5月27日	・平成30年度事業実績報告について ・平成31年3月及び4月の事業実施状況について
(第2回) 令和元年7月22日	・令和元年5月及び6月の事業実施状況について ・現地調査の実施について 他
(第3回) 令和元年9月6日	・令和元年7月及び8月の事業実施状況について ・現地調査の実施について ・運営適正化委員会事業研究協議会の報告について 他
(第4回) 令和元年11月18日	・令和元年9月及び10月の事業実施状況について ・現地調査の結果について 他
(第5回) 令和2年1月14日	・令和元年11月及び12月の業務実施状況について ・令和元年度地域日常生活自立支援センター事業実施状況調査の結果について 他
(第6回) 令和2年3月12日	・令和元年度利用状況について ・令和2年1月及び2月の業務実施状況について 他

(4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和元年 5月 27日	<ul style="list-style-type: none"> • 苦情受付案件について
(第2回) 令和元年 7月 22日	<ul style="list-style-type: none"> • 苦情受付案件について
(第3回) 令和元年 9月 6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
(第4回) 令和元年 11月 18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
(第5回) 令和2年 1月 14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）の実施報告について
(第6回) 令和2年 3月 12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
平成30年度末までの累計		423,930	4,627	2,811	1,816
令和元年度		44,204	377	302	
令和元年度末までの累計		468,134	5,004	3,113	1,891
累計の内訳	認知症高齢者	145,507	2,587	1,980	607
	知的障害者	141,735	938	425	513
	精神障害者	160,659	1,273	597	676
	不明・その他	19,659	206	111	95
	問合せ等	574			

(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21年度分	25,663	240	138	102
平成22年度分	27,099	229	134	95
平成23年度分	31,993	289	199	90
平成24年度分	35,690	325	202	123
平成25年度分	37,263	405	306	99
平成26年度分	33,579	418	240	178
平成27年度分	39,967	396	237	159
平成28年度分	41,503	398	297	101
平成29年度分	45,109	394	304	90
平成30年度分	47,322	347	307	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
令和元年 10月 3日	志摩日常生活 自立支援センター	委員 2名 事務局 1名	<ul style="list-style-type: none"> ・事業実施体制 ・相談、契約の状況 ・具体的支援の状況 ・事業実施上の課題
令和元年 10月 4日	伊勢日常生活 自立支援センター	委員 2名 事務局 1名	
令和元年 10月 9日	菰野日常生活 自立支援センター	委員 2名 事務局 1名	

4 苦情解決事業

(1) 苦情・相談等の受付件数

(単位：件)

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
来所	3	7	10
書面・電話等	122	181	303
その他	2	1	3
合計	127	189	316

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情月別件数	13	7	11	11	8	14	13	13	4	12	11	10	127

(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21年度	37	109	146
平成22年度	50	134	184
平成23年度	65	157	222
平成24年度	70	129	199
平成25年度	84	190	274
平成26年度	110	164	274
平成27年度	132	100	232
平成28年度	123	105	228
平成29年度	118	175	293
平成30年度	114	218	332

(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	4	15	7	1	0	0	25	1	3	25	39
障害者福祉	63	81	11	23	2	0	0	21	5	1	81	126
児童福祉	0	0	10	0	0	0	0	8	0	0	10	8
その他の福祉	11	5	0	1	0	1	0	6	0	3	11	16
合計	82	90	36	31	3	1	0	60	6	7	127	189

(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21年度	16	17	14	23	1	0	1	56	5	13	37	109
平成22年度	19	12	25	16	0	0	2	78	4	28	50	134
平成23年度	30	15	28	10	0	0	5	103	2	29	65	157
平成24年度	30	10	31	12	0	0	5	85	4	22	70	129
平成25年度	45	7	31	4	0	0	4	130	4	49	84	190
平成26年度	44	14	53	6	0	0	6	72	7	72	110	164
平成27年度	80	18	32	5	2	0	11	66	7	11	132	100
平成28年度	71	13	37	6	3	0	7	74	5	12	123	105
平成29年度	68	70	41	8	0	0	4	81	4	16	118	175
平成30年度	76	126	32	9	1	0	3	77	2	6	114	218

(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)	9	43	4	7	63
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)	4	16	4	2	26
③利用料 (不当な自己負担を求められた、自己負担額の内容の説明がされないなど)	2	3	0	1	6
④説明・情報提供 (説明なく内容が変更された、契約内容と実際のサービスが違うなど)	5	1	1	1	8
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)	2	15	0	0	17
⑥権利侵害 (暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害されたなど)	2	0	1	0	3
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	1	3	0	0	4
合 計	25	81	10	11	127

○苦情申し出対応状況

(単位：件)

①初回相談で対応が終了した苦情申し出

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
助言 (傾聴を含む)	15	32	2	5	54
当事者間の話合いの推奨	4	4	0	0	8
専門機関・関係機関の紹介・伝達	1	2	1	0	4
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	0	6	2	1	9
合 計	20	44	5	6	75

②継続対応した苦情申出

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
事情調査（事業者に事情調査したケース）	0	4	1	0	5
助言・申入れ	2	30	3	5	40
当事者間の話合いの調整（当事者間の話合いの場の調整・設定を行ったケース）	1	2	1	0	4
あっせん（両当事者の同意の下、「あっせん」を行ったケース）	0	0	0	0	0
通知（虐待や法令違反等が疑われ、県知事・市町へ通知したケース）	2	0	0	0	2
その他	0	1	0	0	1
計	5	37	5	5	52

○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	3	24	4	5	36
不調	0	10	1	0	11
他の解決機関を紹介	2	2	0	0	4
継続中	0	1	0	0	1
計	5	37	5	5	52

(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(25)

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	入所施設	家族(匿名)	<p>家族が入所施設を利用中。 最近、介護職員とケアマネが同時に大量に辞めた。 2 か月近く経って介護職員数名が補充されたが、今後の補充見込みはどうか？ このまま利用継続して大丈夫なのか不安である。</p>	<p>傾聴した。 サービス提供にあたり事業者の説明責任もあるので、職員の補充予定や見通しなどを尋ねてみてはどうか助言した。</p>
2	居宅介護支援	家族	<p>別居の家族からの申し出。 要介護の父と息子の2人世帯。息子が父の介護サービス利用を中止させるなど、父を虐待している。 居宅介護支援員もそれを黙認するなど加担している。</p>	<p>県当局経由で市の高齢者虐待所管課へ情報提供した。 市当局の立ち入り調査の結果、父は保護されたとのこと。</p>
3	通所介護	利用者	<p>利用している事業所に関係が良くない利用者があるので困っている。 又、利用開始の際は交通事故の直後で理解力不十分な状態で契約した。 いつまで利用できるのか分からず不安である。</p>	<p>訴えを傾聴した。 いつまで利用できるのかについては、ケアマネに聞いてみるので、結果次第で又相談するとのことであった。</p>
4	訪問介護	知人	<p>友人のA氏は、高齢のため認知機能が低下してきた。 地域包括が支援に入り、介護認定を受け訪問介護を利用するようになった。 1回あたり1時間半の契約のようだが、2~3人のヘルパーが出入りし実質1時間にも満たない。水増し請求ではないか？</p>	<p>訴えを傾聴した。 介護保険制度の仕組みや報酬単価・請求の流れ等について説明したところ納得され相談を終えた。</p>
5	軽費老人ホーム	家族(匿名)	<p>利用中の施設の某職員について、個人情報漏えいや、利用者の保険証を用いた悪事等、良からぬ噂を耳にする。 家族にも被害が及ばないか心</p>	<p>訴えを一通り傾聴した。 委員会の機能・役割を説明し、伝聞情報だけでなく、目撃情報や物的な証拠等の具体的な情報を元に相談いただくよう助言した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			配である。 施設へ連絡し然るべき措置をとってもらいたい。	
6	居宅介護支援	家族(匿名)	同居の家族が要介護状態。 某地域包括支援センターの居宅介護支援及び別事業所の通所介護を利用している。 通所介護の職員は送迎時に本人の服を引っ張るなど乱暴。 ケアマネに相談するが我慢するよう求めるなど家族の気持ちを受け入れない。又、ケアプランの変更相談に応じない。 ケアマネを交替して欲しい。	ひととおり訴えを傾聴した。 福祉サービス利用における事業者の責任等、苦情解決のしくみや委員会の機能・役割を説明し、まず当事者間の話し合いを推奨した。
7	訪問介護	利用者(匿名)	パーキンソン病で足腰不自由、手の震えの他、全身状態不良。高齢の割に進行が速い。 ヘルパーがリハビリと称して無理に動かそうとする。 難病患者への配慮が不足している。当事者の想いを受け止めてくれる相談窓口はないか？	訴えを傾聴した。 難病患者の相談を案内した。
8	特別養護老人ホーム	利用者	1年程前に自宅で倒れ、病院経由で現施設へ入所。 施設の嘱託医が2種類の薬を処方していたが、最近1種類に減らしてもらった。 数年前に亡くなった実母は自宅近くの施設に入所していた。 自分も自宅から近い施設へ移りたい。	訴えをひととおり傾聴した。 主訴がまとまらないうちに硬貨がなくなり(公衆電話のため)、電話が切れた。
9	特別養護老人ホーム	家族(匿名)	介護事故が原因で入院したが、入院期間中の居室料を請求された。 使用していなかった居室の利用料は、原因者である事業者が負担すべきではないか。	契約書を確認してみるよう助言した。 (モデル契約書によると、入院中の居室料については利用者負担であり、入院の原因は触れていない。)

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
10	サ高住	家族	<p>家族が以前に利用していた。 付帯サービスが契約料金より高額のため苦情を申し出たところ、過払い分が返金されることになった。 過払い金額が当方の計算より少額であり納得できない。 事業者から口頭説明がある予定だが、聞くべきか？</p>	<p>訴えを傾聴した。 ケアマネにも入ってもらって事業者と交渉中とのこと。 差額の算出根拠について事業者からの説明など、当事者間での話し合いを推奨した。</p>
11	特別養護老人ホーム	家族(匿名)	<p>家族が入所中。 見舞いに行くと、介護職員の対応・言動が気になる。 トイレ誘導を渋ったり、話しかけても無視したりする。 職員指導が不十分ではないか？ 又、腕の内出血も気になるが説明がない。</p>	<p>委員会から事業所への申入れを希望されたので、事業所を訪問した。 申し出内容を伝え、今後業務上の参考にさせていただきようお願いします。</p>
12	特別養護老人ホーム	家族(匿名)	<p>匿名文書による申し出。 複数回に亘り介護事故を起こし利用者にケガを負わせた職員がいると噂に聞いた。 今後も事故による被害が拡大しないか不安である。</p>	<p>委員会で協議の結果、伝聞情報のうえ匿名の申し出であり、調査等の対応はしないこととなった。 県の所管課へ情報提供した。</p>
13	高齢者住宅	利用者(匿名)	<p>全身マヒがあり、要介護Ⅲ。 高齢者住宅に入居し、外部の介護サービスを利用している。 身体状況が悪い為、介護付き施設へ移りたいが、ケアマネがあまり相談に乗ってくれない。</p>	<p>介護保険サービスやケアマネの役割等について説明するとともに、自身の身体状況や希望をケアマネに伝え相談することを助言した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
14	訪問介護	利用者	<p>訪問介護の入浴支援に加えて、家事支援を受けることになった。</p> <p>実際の支援内容や方法が事前を受けた説明とは異なり、大変戸惑った。</p> <p>事前説明不足である。</p>	<p>事業所に事情を伺った。</p> <p>説明した職員も同様の苦情を受けており、対応を検討中とのこと。</p> <p>その後謝罪と再度の説明の場が持たれ、申出人の了解を得た。</p>
15	地域包括支援センター	家族(匿名)	<p>妄想性障害がある家族を地域包括が支援している。</p> <p>地域包括職員は本人に全肯定的に関わっているので、夜間の問題行動等は申出人が対応せざるを得ず、対応に苦慮している。</p>	<p>ひととおり傾聴した。</p> <p>地域包括や支援機関の支援方針や支援内容・役割などについて家族・関係機関間で共有し効果的に支援ができるよう、説明や話し合いの機会を持つことを助言した。</p>
16	ケアハウス	利用者(匿名)	<p>20年来利用している。</p> <p>最近、施設長と苦情受付担当者が替わった。新施設長は歴代と比べると頼りない。</p> <p>一度、自室内で夕食前に気を失い7時間程倒れていたが、その間職員は様子も見に来なかった。職務怠慢である。</p>	<p>ひととおり訴えを傾聴した。</p> <p>思いの丈を述べたことで気が済んだのか、特に対応を求めず相談を終えられた。</p>
17	居宅介護支援	利用者(匿名)	<p>訪問介護を利用することになったが、契約もしていないのにヘルパーが来て掃除機を壊していった。</p> <p>ヘルパー事業所に苦情を言ったらケアマネがやって来て。申出人の言い分を聞かず、利用料の支払いと契約書への押印を迫った。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>思いの丈を述べて気が済んだのか、特に対応は求めずに相談を終えられた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
18	福祉用具貸与	家族(匿名)	市(町)へ新型の福祉用具購入を申請したが、対象外として却下された。 初期投資は高額であるが介護費用が節約でき、総合的には従来型より経済性に優るのに納得できない。	委員会の機能・役割や介護費用の財源・仕組みを説明した。 介護保険制度の苦情窓口として国保連を案内した。
19	特定施設入居者生活介護	家族(匿名)	認知症の家族が利用中。 症状の進行に伴い傾眠・無動傾向にあるが、声掛け・離床促進・摂食などの働きかけが不十分のため、身体・精神状況が加速度的に悪化している。 悪質な事業者である。	委員会の機能・役割や苦情解決制度の趣旨等を説明した。 事業者に対する指導・監督・処分等を求めているようで、当制度での解決は望めないと判断されたのか、相談を打切られた。
20	特定施設入居者生活介護	代理人	利用者は判断力に加え身体的にも衰えが目立ち、施設内で転倒事故が月1回程度発生している。 事業所から、夜間の身体拘束について提案があり、同意を求められた。 成年後見人に同意権限は無く困惑している。	身体拘束が認められる条件等や、関係法令について情報提供した。 関係法令等を整理し、事業者と話し合ってみるとのことであった。
21	通所リハビリ	家族(匿名)	家族が通所リハビリ利用中に骨折し、入院治療を経て現在はグループホーム利用中。 この間の医療費の負担等について、事業所の対応に誠意や配慮が感じられない。	一通り傾聴した。 特に具体的な対応や解決を求めることなく相談を終えられた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
22	有料老人ホーム	家族(匿名)	<p>家族が住宅型有料老人ホームを利用中。</p> <p>職員が3人位しかいない。サービス提供に支障はないのか？入居後ケアマネの訪問回数が減った。</p>	<p>住宅型有料老人ホームのサービス内容について説明した。</p> <p>利用者は介護認定を受けている模様で別途契約となる介護サービスについてはケアマネと相談してはどうか助言した。</p>
23	短期入所生活介護	家族	<p>以前に利用した際、所持品が無くなっていたことがある。</p> <p>最近になって当時の対応や経緯を尋ねたが、記録の整備等が不確かで納得できない。謝罪もない。</p>	<p>事業所に事情を聴取した。</p> <p>紛失の事実等は確認できず、経過を申出人に説明したが了解は得られなかった。</p> <p>そこで改めて話し合いの場を設け質疑・説明・意見交換を行った。</p> <p>紛失に関しては平行線で終わったものの、話し合うことで理解が深まり了解が得られた。</p>
24	訪問介護	利用者	<p>訪問介護を利用中。家事支援で買い物に行ってもらっている。</p> <p>ヘルパーに買い物のレシートを見せるよう頼んでいるが、見せてくれず困っている。</p> <p>誰に苦情を言えば良いか？</p>	<p>契約書や重要事項説明書に記載してある事業所の苦情受付担当者、又は直接事業所には申し出にくい等は委員会でも受け付ける旨案内した。</p>
25	特別養護老人ホーム	家族(匿名)	<p>家族が入所中。</p> <p>巷では新型コロナウイルス感染拡大の話題で持ちきりである。</p> <p>福祉施設では外部からのウイルス持ち込みを防ぐための措置が必要と思うが、同施設では面会等平常時と変わりがない。</p> <p>いかがなものか？</p>	<p>苦情内容について事業所に情報提供した。</p> <p>感染者発生地以外からの家族等の面会は制限していないとのことであった。</p>

②障害者福祉（58）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	就労継続支援	利用者 (匿名)	職員が侮辱的な発言をする。 服薬支援が不十分。 相談支援センターや計画相談の相談支援専門員とも相談中。	申出を傾聴した。 苦情解決の仕組みや委員会の機能・役割について説明した。 既に相談機関で相談中であり、サービス事業者も加えた話し合い等、なるべく身近なところでの解決を推奨した。
2	就労継続支援	利用者	職員から、身だしなみや清潔保持に関して傷つく発言をされた。 相談支援専門員に話を聞いてほしい。	相談支援専門員に事情を聞いた。 既に申出人から相談があり対応済とのことであった。
3	居宅介護	利用者	事業者から、身に覚えのない料金を請求され困っている。 生活保護受給中であり、サービス利用負担金は無いはずである。 事業者の管理者は利用者の都合や事情を配慮しようとせず、信頼できない。	事業所に確認したところ、申出人が正当な理由なくキャンセルしたことによる違約金であり、契約書にも明記してあるとのこと。 契約時同席した相談支援専門員に確認したが、相違ない由。 申出人にその旨説明したところ、最終的に納得された。
4	入所支援	利用者	申出人が不在の際に誰かが居室に立ち入られることがある。 近く外泊の予定があり、その間に立ち入られないか心配である。	施設長に対する不信感を募らせている様子。 支持的に傾聴した。 外泊終了後再度相談することであったが、その後入電があり、今回は異常はなかったとのことであった。
5	居宅介護	利用者 (匿名)	居宅介護を月2回利用中。 最近、若いヘルパーに交替になった。 仕事はテキパキこなすが、自己主張が強い。自分の意見を通そうとする。 交替を申し出るか、もう少し様子を見るか思案中。	相談支援専門員とヘルパーが相次いで交替し、不安を感じている様子。支持的に傾聴した。 ヘルパーとのやり取りで気疲れするなど負担が大きいことを事業所も理解してくれているとのことであり、正直に交替を申し出るのも良いかもしれない旨助言した。
6	居宅介護	利用者	居宅介護を週2回利用していた。	事業所管理者に事情を伺った。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			<p>ヘルパーは、担当していた約1か月の間に、家事支援で調理した副食の一部を無断で持ち帰る等、不審な行動があった。</p> <p>又、先日、所持品が無くなっていることに気付いた。</p> <p>状況的にヘルパーの仕業と思う。弁償して欲しい。</p>	<p>物的な証拠等も示さずに疑われるのは心外。弁償する謂れは無いと考えている。</p> <p>その旨申出人に伝え、委員会の機能・役割等を説明したところ、申出人は独自に調査するとのことであった。</p>
7	就労継続支援	利用者	<p>事業所での作業に加え、自宅へ部品を持ち帰っての作業を職業指導員の一存でさせられている。</p> <p>負担が大きく困っている。</p> <p>指導員との関係を悪化させずに止める方法はないか。</p>	<p>他の相談機関からの連絡で事業所経営者が知るところとなった。</p> <p>自宅持ち帰り作業は中止させると共に、利用者が苦情申出がし易い事業所環境整備を心がける旨経営者から連絡があった。</p>
8	就労継続支援	(元)利用者	<p>1年前に辞めた某事業所に私物を置いたままにしていた。</p> <p>引き取りに行くに当たり事業所へ電話したところ、保管について確認できなかった。</p> <p>事業所には保管義務があるはずである。</p> <p>不適正な運営なので是正・指導されたい。</p>	<p>残置物の保管について、契約書上の定めの有無等について尋ねたが、あくまで事業所の責任追及を主張された。</p> <p>委員会では、指導・監督の権限がない旨説明したが、納得されず相談を打切られた。</p>
9	就労継続支援	利用者	<p>サービス管理責任者と面談があった。</p> <p>その中で、利用者が職員に対して乱暴な発言があったとの指摘があった。</p> <p>事実無根である。</p> <p>又、製品の検品作業をしているが、検品基準が不適切である。不良品を出荷しようとしている。</p>	<p>事業所に電話で事情を伺った。</p> <p>暫定期間のアセスメントのため面接を実施した。</p> <p>その中で言葉使いや対人関係上の注意を行ったが、納得されず途中で退席されたため、検品基準の説明も含め再度面接したいとのことであった。</p> <p>その旨申出人に説明したが納得されず、結局利用終了となった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
10	共同生活援助	近隣住民（匿名）	<p>GH利用者が朝と夕方に戸外で奇声を発する。</p> <p>申出人宅には幼児がおり、泣き出してしまうので困っている。</p> <p>屋内へ誘導するなど適切に支援して欲しい。</p>	<p>事業所を訪問し、事情を伺った。</p> <p>利用者は、障害特性上一律の行動制限が難しいが、日中活動との連携により戸外での待機時間をなくすようにするとのことであった。</p> <p>その旨申出人へ伝え了解を得た。</p>
11	共同生活援助	家族（匿名）	<p>本年4月から利用開始。</p> <p>2ヵ月余りで約5kg痩せた。</p> <p>夕食の写真をを見せてもらったが、質量ともに貧弱である。</p> <p>このまま痩せこけていくのは見るに忍びない。</p> <p>解決策はないか？</p>	<p>福祉サービス利用に係る事業所の責任や苦情解決の仕組みを説明した。</p> <p>個別支援計画書で食事や生活に関する支援方針・内容を確認するとともに、苦情受付担当者に相談してはどうか助言した。</p>
12	共同生活援助	利用者（匿名）	<p>職員の酷い言動により、ストレスで腹痛が起きる。</p> <p>A職員は赤ちゃん言葉で話したり、嘘をつく。</p> <p>B職員には居室で顔を抑えられた。</p>	<p>訴えがまとまりにくく、ひととおり傾聴した。</p> <p>事業所の苦情窓口担当者や相談支援専門員への相談を助言し了解を得た。</p>
13	就労継続支援	利用者（匿名）	<p>最近、生産性向上に関する要求が厳しく、単位時間当たりの生産個数までチェックが入るようになった。</p> <p>利用者一律のノルマ（達成目標）を課している。</p> <p>声掛けや関わり方次第で不安定になったり、調子を崩す利用者も多い中、利用者ごとの障害特性を踏まえた支援をして欲しい。</p>	<p>A型事業所の法的性格（障害者総合支援法・労働関係法）、福祉サービス利用に係る苦情解決の仕組み等について説明した。</p> <p>個別支援計画に位置付けられている訓練・指導としての支援方針・目標等を確認し、現状に照らした上で、サビ管や苦情受付担当者との相談を推奨した。</p>
14	就業・生活支援センター	利用者（匿名）	<p>就業・生活支援センターを利用し、就労している。</p> <p>相談支援員が、日常生活自立支援事業の利用を強要するので困っている。</p> <p>契約を強制することはできないはずだ。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>契約は当事者間の合意で成立するものであり、事業利用の必要性など不明や疑問な点は説明や情報提供等により互いに理解を深めてはどうか助言した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
15	生活介護	家族	<p>職員の高圧的な発言・態度で、利用者・家族共不快な思いをした。</p> <p>事業所は謝罪の場を設けたが逆に職員を庇い、謝罪を受けた気がしない。</p>	<p>事業所へ出向き事情を伺った。</p> <p>「申出人からは数度苦情があり、その都度謝罪等対応した積りであるが、申出人の心情に配慮できていなかった。」とのこと。</p> <p>その後改めて話し合いが行われ、申出人の了解が得られた。</p>
16	就労継続支援	利用者・家族	<p>高温下での作業は持病再発のリスクが高い。</p> <p>利用者の障害特性について理解を深め、持病の症状が再燃せぬよう作業指導上配慮して欲しい。</p> <p>意思疎通に齟齬が生じぬよう、コミュニケーションの工夫が必要。</p>	<p>事業所へ出向き事情を伺った。</p> <p>利用者の適性・意向・能力を踏まえ、個別支援計画に基づきモニタリング等も通じて支援しているとのこと。</p> <p>話合いの場を調整・設定することで一定理解が深まり、申出人の了解が得られた。</p>
17	共同生活援助	家族（匿名）	<p>家族が以前利用していた事業所職員の発言が酷かった。</p> <p>今でもPTSDに苦しんでいる。</p>	<p>傾聴した。</p> <p>障害者虐待防止法の通報・対応スキームを説明した。</p>
18	入所支援	家族	<p>職員が自らの不適切行動を隠ぺいするために、高圧的な態度で利用者に口止めした。</p> <p>苦情申出により事業所の知るところとなり、配置転換されたが、他にも不適切な言動があったのではないか？</p> <p>又、将来現場支援に復帰させるのは不安である。</p> <p>事業所へ申し入れて欲しい。</p>	<p>回答や個別対応は必要ないとのことであったので、事業所に申出内容を伝えた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
19	不明	家族	<p>家族が利用中に何度も転倒して怪我をしている。</p> <p>直近の転倒で左右体幹機能がマヒし現在も入院中。</p> <p>事業所から謝罪はあったが、今後損害賠償などどのように進めればよいか。</p>	<p>ケガの原因や責任について、事業所側の考えを聞いてみるよう助言した。</p>
20	居宅介護	利用者	<p>新旧ヘルパーが引継ぎを兼ねて居宅介護支援中に、申出人の経済状態に関する不適切な発言があり傷ついた。</p>	<p>訴えを支持的に傾聴した。</p> <p>一通り思いの丈を述べられ、特に対応を求めず相談を終えられた。</p>
21	就労継続支援	利用者	<p>他の利用者から事実無根の中傷を受け、トラブルが続いている。</p> <p>管理者は、申出人の言い分を聞かず、一方的に悪者扱いにするなど不利益・不公平な扱いを受けている。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>ひととおり思いの丈を話したことで気が収まったらしく、礼を述べて電話を切られた。</p>
22	居宅介護	利用者	<p>ヘルパーの支援中の不始末により火傷を負った。</p> <p>補償の内容や時期の説明等、事業者の対応が遅い。</p>	<p>訴えを傾聴するとともに、事業者の説明を良く聞き、納得いくような話を推奨した。</p> <p>申出人の希望もあり、申出内容は事業者へ伝達した。</p>
23	就労継続支援	利用者	<p>食事提供加算適用事業所を利用中。</p> <p>再来月から、当日欠勤した場合に昼食キャンセル料として実費全額を徴収されることになった。</p> <p>実費全額を支払うのは納得できない。</p>	<p>事業者へ事情を聴取した。</p> <p>当日欠勤で昼食キャンセルがあった場合のキャンセル料は、材料費相当額が標準となっているが、当事業所では全額が材料費であるとのこと。</p> <p>その旨申出人に説明し了解を得た。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
24	指定特定計画相談	利用者 (匿名)	相談支援専門員に相談を依頼しているが、一向に連絡がない。 他の相談支援事業者はどこも手一杯で新規利用契約は難しい。 セルフプランはハードルが高い。	ひととおり傾聴した。 障害福祉サービス利用の仕組みや、計画相談事業所が不足している現状等を説明した。 現状として相談支援専門員からの連絡を待たざるを得ないことに理解を示し相談を終えられた。
25	共同生活援助	利用者	街で偶然出会った元職員から体型に関する中傷を受け傷ついた。 事業所の苦情解決体制は信用できない。保佐人に話を聞いて欲しい。	訴えを傾聴するとともに、苦情解決の仕組みなども説明し、事業所の苦情対応関係者とも信頼関係を築いていくことも必要である旨助言した。
26	就労継続支援	利用者 (匿名)	某A型事業所利用中。 A型事業所は福祉か労働か？ 職員の言葉（指導）が厳しい。 辞めていく利用者が多い。	ひととおり傾聴した。 A型事業所の法的位置づけや、利用の仕組みについて説明した。 話題が次々変わり、主訴が整理できないまま相談を終えられた。
27	相談支援	利用者	Eメール（限定）による相談。 就労・生活支援事業等、数種の相談支援を利用中。 相談員が、申出人の了解なく個人情報（病状や契約状況）を関係の悪い母に提供した。 個人情報保護法抵触の判断・処分等について相談する窓口はあるか？	苦情解決の仕組みや、委員会の機能・役割をはじめ、個人情報保護法の相談窓口や相談支援事業の内容等々について、回答を行った（計4回）。
28	就労継続支援	利用者 (匿名)	大変わがままな利用者Aが、他の利用者へ暴言を吐く等、周囲は迷惑している。 職員に指導や注意を求めるが、Aの肩ばかり持ち対応しない。不公平である。 そのことについて説明もなく納得できない。	支持的に傾聴した。 今回は、解決に向けて特に具体的な対応は求められず相談を終えられた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
29	就労継続支援	(元)利用者	<p>本年5月にA事業所を退社し、現在はB事業所を利用しているが、本心としては今でもA事業所へ戻りたい。</p> <p>相談支援専門員や他の支援者にも相談しているが、復帰は難しいと言われている。</p> <p>再利用できない理由が知りたい。</p>	<p>相談支援専門員に経過と事情を伺った。</p> <p>再利用申し込みについては、一度自己都合で退社しているため、会社の方針として再雇用はしないと聞いているとのこと。</p> <p>申出人にその旨連絡し了解を得た。</p>
30	就労継続支援	(元)利用者	<p>職員(所長・指導員)の心無い言動で傷ついた上、意思に反して退所させられた。</p> <p>謝罪と工賃補償を求める。</p>	<p>事業所を訪問し事情を伺った。</p> <p>「申出人及び主治医の意見の基づき退所されたと理解している。利用中の工賃は支払日に手元へ届くよう手配する。」とのことであった。</p> <p>その旨申出人に伝えると共に、現状では話し合いによる解決の余地がない旨説明した。</p>
31	就労継続支援	利用者(匿名)	<p>職員の支援技術が稚拙。</p> <p>福祉職場の経験や知識がない職員がいる。</p> <p>言葉使いも命令口調で、利用者を見下している。</p> <p>職員間の連絡・連携も不十分。</p>	<p>ひととおり傾聴した。</p> <p>解決方法やどのような解決を求めるのかまとまらないまま意欲が失せたのか、途中で相談を打ち切られた。</p>
32	相談支援	利用者	<p>住居(借家・アパート等)を探している。</p> <p>市役所や計画相談の相談支援専門員の他、某基本相談事業所にも相談したが、有益な情報や助言がなく、来所相談にも応じてくれなかった。</p> <p>親身に相談に乗って欲しい。</p>	<p>ひととおり訴えを傾聴した。</p> <p>事業所に事情を伺ったところ、住居を探すにあたり相談支援としてできる限界があることや、無駄足になることを回避するための対応であったが、申出人に伝わらず遺憾とのこと。</p> <p>その旨申出人に伝え了解を得た。</p>
33	就労継続支援	(元)利用者	<p>5年前に他の利用者に金を貸していたが返してもらっていない。</p> <p>利用していた当時、事業所が返済について仲介してくれることになっていたのに何もしてくれない。</p>	<p>申出人の希望があり、事業所に事情を伺った。</p> <p>利用者同士のプライベートな関係であり、事業所が介入する約束はしていないとのことであった。</p> <p>その旨申出人に説明した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
34	指定特定計画相談	利用者	<p>B型事業所の元職員Aの支援のお蔭で健康を回復した。Aとは退職後もLineで連絡を取っている。</p> <p>そうした交流を相談支援専門員は壊そうとしている。</p> <p>人権を踏みにじる行為であり、許せない。注意して欲しい。</p>	<p>ひととおり傾聴した。</p> <p>委員会の機能・役割を説明したが、あくまで相談支援専門員の反省・改悛を求めるとのことであった。</p> <p>人権問題として法務局に相談してみるととのこと相談を終えられた。</p>
35	就労継続支援	(元)利用者	<p>夏頃、それまで利用していたA事業所を辞めた。</p> <p>別のB事業所利用が内定しているが、退所の経緯についてわだかまりがあり、B事業所利用に踏み切れない。</p>	<p>A事業所で退所経緯を聴取。</p> <p>申出人の利用意向と支援内容が上手くマッチングしなかったことで、申出人の判断により退所となったとのこと。</p> <p>その旨申出人に伝えたところ、振り返りが出来、気持ちの整理がついたとのことであった。</p>
36	就労継続支援	(元)利用者(匿名)	<p>休憩時間に職員から申出人への心無い発言で、周囲から笑いものにされ傷ついた。</p> <p>このことが一因で退所することになった。</p> <p>不用意な発言で利用者が傷つくことがあるので、気を付けて欲しい。</p>	<p>匿名で事業所へ申し入れて欲しいとのことであった。</p> <p>申出の内容を事業所へ伝え、今後の業務の参考にさせていただくよう依頼した。</p>
37	指定特定計画相談	利用者	<p>利用開始にあたり、相談支援専門員と良好な関係を築いて行く上で、種々配慮して欲しいことがある。</p>	<p>電話とEメールで数回やり取りしながら主訴を整理した上で、事業所を訪問した。</p> <p>良好な関係を保つための提案・要望について理解が示され、申出人へもその旨伝え了解を得た。</p>
38	入所支援	家族	<p>自宅への外泊の際に、外泊中に飲む薬を施設から受け取ったが、他の利用者のものが混じっていた。</p> <p>同時期に外泊する他の利用者の薬を準備した職員のミスと思われる。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>事業所へ苦情として申し出る積りであるが、対応が納得できなかった場合は再度相談するとのことであった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
39	就労継続支援	家族	<p>仲の悪い利用者との関係や作業内容を苦にして、本人が通所を渋り家族に対しても暴言・暴力がある。</p> <p>事業所に利用者間の環境調整や作業内容についての配慮を依頼しているが、対応してくれない。</p>	<p>事業所に事情を聞いた。</p> <p>本人の障害特性を踏まえた上で、他の利用者との環境調整や適性・意欲等に応じた作業支援を行っているとの回答であり、その旨申出人に伝えた。</p> <p>一方で、今回の申し出を受け事業所から申出人に今後の支援方法についての提案・相談がなされた。申出人としては、一歩前進したと評価しているとのことであった。</p>
40	就労継続支援	利用者	<p>施設外就労の機会が週1回程度と少ない。早く仕事を習得したいので回数を増やして欲しい。その他利用上の感想。</p>	<p>一通り支持的に傾聴した。</p> <p>思いの丈を語ることで落ちついたのか、特に具体的な対応等は求めることなく相談を終えられた。</p>
41	就労継続支援	利用者・家族	<p>職員の心無い発言が原因で傷ついた結果、退所せざるを得なくなった。</p> <p>当該職員は言動を改めると共に、事業所としても職員の資質向上を図り、サービスの質の向上に努めてもらいたい。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>個別の苦情解決よりも、事業所としての改善を求める意見を事業所の指導・監督官庁に伝えて欲しいとのことであったので、県所管課へ情報提供した。</p>
42	就労継続支援	利用者	<p>申出人を中傷する内容が書かれた差出人不明のハガキが自宅に届き、ショックを受けている。</p> <p>同じ事業所の利用者の仕業と思う。</p> <p>事業所の職員に相談したが、利用者同士のプライベートな出来事として親身になってくれない。</p> <p>このままでは不安で利用継続できない。</p>	<p>数回にわたり訴えと経過を傾聴した。</p> <p>最初は退所も考えているとのことであったが、その後事業所側が申出人の心情に配慮した配慮をしてくれるようになり、安心感が生まれたのか、暫く様子を見ることになった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
43	共同生活援助	家族（匿名）	<p>家族が月1回程度外泊訓練（1泊）のためグループホームを利用している。</p> <p>最近になって、夜間にホームを抜け出して徒歩で自宅まで帰って来た事があった。</p> <p>今後もこうしたことが続くようなら、利用を断る旨事業所から話があった。事業所側からの利用拒否は問題ないのか？</p>	<p>福祉サービス事業所の応諾義務について説明した。</p> <p>現事業所での利用継続方策に加え、他の事業所利用も視野に入れて相談支援専門員に相談されてはどうか提案した。</p>
44	就労継続支援	利用者	<p>1年ほど前から有償ボランティアとして活動を始めた。</p> <p>数か月経過後に無償となり、同時期から利用者として扱われるようになった。</p> <p>利用者でもないのに、報酬水増しの不正請求に悪用されたのではないかと？</p>	<p>ひととおり訴えを傾聴した。</p> <p>当事業所に関わっていた時期や形態を尋ねたが、記憶が曖昧であった。</p> <p>一度、契約書や受給者証、支給決定通知などの書類を確認してはどうか助言した。</p>
45	共同生活援助	利用者	<p>インフルエンザ流行期になり、ホームから外出する際にはマスク着用が義務付けられるようになった。</p> <p>ホームで支給されるマスクは平面型である。申出人は、自転車で外出するため立体型マスクが必要であるが支給してくれない。</p> <p>外出できないのは不当である。</p>	<p>事業所に事情を伺った。</p> <p>ホームが管理している日用品費の制約上止むを得ない措置であり、再度申出人に説明すること。</p> <p>その後、立体マスクについては支給不可であり、必要であれば自費での対応になるが、マスク無しでの外出を禁ずるものではない旨説明があり、申出人の理解があった。</p>
46	就労継続支援	利用者	<p>ハサミを使用する作業の指導意図について、支援員から差別的発言があった。</p> <p>ショックを受け体調を壊した。その後その職員は配置換えになったが、事業所の配慮不足でたまたま顔を合わせる機会があり、又体調を崩した。</p> <p>事業所の配慮不足である。</p>	<p>ひととおり傾聴した。</p> <p>委員会の機能・役割等について説明した。</p> <p>説明や話し合いによる解決ではなく、指導・監督・処分を求めたいとのことで相談を終えられた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
47	居宅介護	家族(匿名)	<p>家族が最近になってセルフプランにより居宅介護を利用開始。 計画相談事業所も契約交渉中。 支援の内容が一方的。本人の障害特性や家族の意向を踏まえてくれない。 サービス利用について調整・介入してくれる機関・相談窓口はないか？</p>	<p>訴えを傾聴した。 苦情解決の仕組みや事業者の責務、委員会の機能・役割等を説明した。 改めて委員会へ相談することも考えてみるのとこと、一旦相談を終えられた。</p>
48	就労継続支援	利用者(匿名)	<p>施設内作業は問題ないが、重労働の施設外作業を強要されるようになってきた。 障害特性上、環境の変化はストレスが大きく、肉体的労働にも耐えられないが、利用者の意向は聞いてくれない。 利用者・労働者として、事業所の方針に従う義務があるのか？</p>	<p>傾聴した。 障害福祉サービスは、障害特性を踏まえた上で、意向・適性・能力を勘案して支援・指導にあたることになっており、個別支援計画のモニタリング時に意見交換してはどうか提案した。 又、利用契約書や事業所の就業規則等を確認してはどうか助言した。</p>
49	就労継続支援	利用者	<p>申出人の発言について、管理者から注意を受けた。 発言は事実であるが、注意され傷ついた。ショックである。 他にもハラスメントや苛めもある。物理的な作業環境も悪い。早晩辞める積りであり、直接は言いにくいので、委員会から伝えて欲しい。</p>	<p>申出人の要望もあり、事業所に申し入れた。 運営方針等の説明をただけであったが、申出の内容は聞き置くとのことであった。 その旨申出人へ連絡したところ、今後の利用継続等も含めて相談支援専門員と相談したいとのことであった。</p>
50	就労継続支援	利用者	<p>以前に利用していた事業所を再度利用したが、結局、又退所した。 退所することを申し出たところ、管理者は慰留することもなく素っ気ない返事であった。 心のこもった対応がして欲しかった。 事業所に伝えて欲しい。</p>	<p>申出人の要望もあり、事業所に伝えた。 2回目の利用中も体調不良等が続き利用状況は低調であった。退所に至る経過からして申出人の翻意は期待できず、申出人の意向を尊重した。 気持ちは聞き置く、とのことであった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
51	居宅介護	利用者	<p>身体障害と精神障害があり、居宅介護・訪問看護を利用している。</p> <p>居宅介護事業所の社長（管理者？）の発言が高圧的で苦になっている。睡眠障害や吃音が出現している。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>対処方法等を主治医や相談支援専門員に相談してはどうか提案した。</p>
52	就労継続支援	利用者	<p>新規利用に当たり見学及び体験利用し、来月から正式利用することになっていた。</p> <p>直前になって事業者側から断ってきたが、明確な理由の説明もなく納得できない。</p> <p>理由の説明等を求めても良いものか？</p>	<p>福祉サービス利用にあたり、事業者の応諾義務と説明責任について説明した。</p> <p>話合いの場でサービス提供できない理由等について説明を求めてはどうか提案し、了解を得た。</p>
53	行政	当事者	<p>心臓機能障害（ペースメーカー埋込）がある身体障害者。</p> <p>手帳更新申請に当たり、医師診断書には等級が「3級」と表示されていたが、交付された手帳は「4級」であった。</p> <p>等級判定部局へ問い合わせたところ、「診断書等級の記載誤りと思われる」とのことだったが、診断書作成医師に確認せずに判断するのは如何なものか。</p>	<p>等級決定の仕組みについて説明した。</p> <p>診断書記載の活動能力レベルは「4級」相当であり、診断書記載事項のうち、等級と活動能力レベルのいずれかが誤りであることについては理解が得られた。</p> <p>診断書作成医師に確認の上、等級判定すべきと思うが、今回は特に判定部局への照会等は求めない、とのことであった。</p>
54	就労継続支援	利用者 (匿名)	<p>サービス管理責任者が1か月前から不在。事業所から何ら説明等がなく不安である。</p> <p>利用者への適切な支援や他の職員の指導等サービス管理責任者の職責が果たせる人材が配置されるよう指導・監督して欲しい。</p>	<p>職員配置と支援給付費減算の仕組みなどを説明したところ、委員会から匿名で事業所へ伝えることとなった。</p> <p>申出の内容について事業所へ申し入れたところ、意見・要望として聞き置くとのことであった。</p>
55	指定特定計画相談	利用者	<p>近く、サービス利用計画のモニタリングが実施されるにあたり、意見・要望がある。</p> <p>当日円滑な相談・意見交換が行えるよう、あらかじめ相談支援専門員に承知してもらいたい。</p>	<p>意見・要望内容について整理・書面化の上、事業所に申し入れた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
56	就労継続支援	利用者	<p>作業中に職員がプライベートの活動に関する私語をする。</p> <p>風紀や倫理上好ましくない内容であり、違法・脱法行為を疑わせる。</p> <p>作業中は作業に関する会話以外は慎んでもらいたい。</p>	<p>事業所に申し出内容を情報提供すると共に事情を伺った。</p> <p>当該職員には誤解を招く発言には留意するよう指導したとのことであった。</p>
57	就労継続支援	利用者	<p>今年定年を迎える。再雇用を希望する旨事業所に申し出たところ、認められなかった。</p> <p>契約書や規程に照らし納得できない。</p> <p>労働局へも相談したが解決は見込めないとされた。</p> <p>その他、申出人の発言を巡る職員の受け止め方の相違があり、不利益を被ったこと。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>一通り思いの丈を話した後、気が済んだのか礼を述べ相談を終えられた。</p>
58	居宅介護	代理人	<p>利用者がヘルパーに迷惑行為を行ったとして、事業所から契約を解除された。</p> <p>利用者は納得せず、行政当局も調整に入って事業所へ説明等の対応を求めているが応じようとしめない。</p> <p>利用者の了解を得たので、委員会から事業所の見解を聴取して欲しい。</p>	<p>事業所に事情を伺った。</p> <p>解除に至る経過と、契約上事業所側から契約解除できる状態であると判断しているとのことで、その旨申出人に伝え了解を得た。</p>

③児童福祉（ 9 ）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	指定特定計画相談	家族	<p>計画相談事業所と、児童発達支援事業所を利用中。</p> <p>計画相談は1年半前から利用しているが、一度もモニタリングが実施されない。</p> <p>相談支援専門員に理由を尋ねても要領を得ない。</p> <p>その他にも支援内容に不足を感じる事が多く、信頼できない。</p>	<p>計画相談事業所とサービス事業所との関係やサービス利用計画・モニタリングの趣旨など、障害福祉サービス利用の仕組みについて説明した。</p> <p>他に心当たりの計画相談事業所もあり、半年後に契約期間終了するので更新しないことにするとのことであった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
2	放課後等児童サービス	家族	<p>送迎車内での利用児同士の出来事について、一方的に加害者扱いされ、送迎車の利用差し止め等不利益な扱いを受けている。</p> <p>原因や経過など事実確認を踏まえた事業所の措置の妥当性について説明が聞きたい。</p>	<p>申出人（両親）、事業所、相談支援専門員で話し合いの場を持つことになり、同席した。</p> <p>会談の中で、事実確認や送迎車内の安全確保に関する質疑に加え、支援方針等についての意見交換や情報共有が行われ、申出人の了解が得られた。</p>
3	保育所	家族（匿名）	<p>一部の保育士が、園児や保護者によって不公平な対応をする。</p> <p>事業所との関係を損ねたくないため、委員会から匿名で伝えて欲しい。</p>	<p>情報提供として事業所へ電話で伝えると共に、申出内容を文書化しFAXで送信した。</p>
4	放課後等児童サービス	家族（匿名）	<p>2年近く利用しているが、個別支援計画が作成されていないので困っている。</p> <p>他の利用者も作成されていないようで、問題だと思う。</p>	<p>事業所への指導・監督を希望されていたので、県の所管課へ情報提供した。</p>
5	放課後等児童サービス	家族	<p>事情があって申出人の居所が特定の人に知られると困る。</p> <p>利用開始前にも断ってあったが、利用者の写真が事業所のSNSに投稿されている。</p> <p>直ぐに削除して欲しい。</p>	<p>既に計画相談の相談支援専門員を通じて事業所へは申し出済であった。</p> <p>相談支援専門員に事情を聞いたところ、事業所へ再度要請するとのことで、投稿は同日削除された。</p>
6	児童福祉施設	家族	<p>他の利用者の子どもが、施設内で大声を出して走り回る等騒がしく迷惑である。</p> <p>何度も職員を通じて注意を促しているが、一時しのぎで根本的解決にならない。</p>	<p>事業所を訪問。</p> <p>経過・事情と判断・対応について聴取し、申出人に伝え一定の理解を得た。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
7	放課後児童 デイサービス	家族	<p>利用開始にあたり、計画相談事業所と契約した。</p> <p>アセスメントの段階で数回面談や、診断書作成等準備を進めてきたが、突然、サービス利用計画が作成できないとして一方的に利用契約を解除された。</p> <p>説明もなく納得できない。</p>	<p>事業所に事情聴取。</p> <p>両親に本児の現状・課題や放課後児童デイ利用の意義についての理解の欠如と不一致があり、サービス利用計画が作成できない。</p> <p>契約書中の事業所側から契約解除できる「不適合」に当たると判断し解除したとのこと。</p> <p>その旨申出人に説明した。</p>
8	計画相談	家族	<p>障害児福祉サービス利用に当たり計画相談を利用中。</p> <p>相談支援専門員からの連絡不備や事務遅延が度重なっている。</p> <p>今後の再発防止等、事業所としての対応を求める。</p>	<p>事業所へ再発防止等を申し入れた。</p>
9	保育所	家族	<p>言葉使いがきつい保育士がいる。</p> <p>園児は、怒られるような場面でない時に理不尽に怒られたように感じている。</p> <p>子どもが泣いて帰ってくることもある。</p> <p>匿名で申し入れて欲しい。</p>	<p>保育所に連絡した。</p> <p>保育所へも苦情があったようで、既に保育士に事情を聞き、発言を改めるよう対応したとのことであった。</p>

④その他（12）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	日常生活自立支援事業	利用者	<p>生活支援員に、預金通帳のコピーが欲しい旨依頼したが、支援員と専門員間の連絡・連携が悪く、実行されなかった。</p> <p>これまでもいくつかミスがあり、この際契約解除したい。</p>	<p>事業者事情を聞いた。</p> <p>申し出の事柄についてはそれぞれ理由があつたことであるが、結果として申出人が納得できる説明ができず遺憾である、とのことであった。</p> <p>その後話し合いが持たれ、契約解除の運びとなった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
2	日常生活自立支援事業	利用者・家族	担当専門員が利用者の行動について、厳しい口調で節約や制約を求めるのでストレスで精神的に不安定になる。 過剰服薬も心配である。 主治医の助言もあるので担当者を交替して欲しい。	事業者に事情を聞いた。 申出人の浪費癖のため経済破綻の恐れがあり、支援方針として申出人の理解が得られるよう努めているとのこと。 又、地域には、相談支援専門員や薬局薬剤師等複数の支援者による支援・見守り体制を確保している。 その後、別の理由から節約について理解が得られた。
3	日常生活自立支援事業	利用者	4月に専門員が交替したが、前任者に比べて対応が遅い。 本日も、明後日の臨時出金について相談する為電話を入れているが半日経っても連絡がない。 迅速に対応して欲しい。	事業者に事情を尋ねた。 申出直後に専門員が帰社し、申出人と連絡が取れた由。 申出人に確認したところ、相違ないとのことであった。
4	社会福祉法人	不明	書面による申し出。 職員に対する不公平な処遇や、理事長による私物化等、法人運営が不適切。 調査・指導・監督を求める。	委員会の苦情対象範囲外。 社会福祉法人を所管庁へ情報提供した。
5	日常生活自立支援事業	利用者	契約にあたり事前相談中。 通帳とハンコを事業者に預けてしまうと、臨時に出金したい場合はどうなるのか心配。 事業者の連絡先や担当者の名前を忘れてしまった。 どうしたら良いか？	訴えを傾聴した。 次回、専門員が訪問する日は決まっているとのことなので、その際に質問し相談するよう助言した。
6	行政	家族（匿名）	軽度の知的障害と発達障害がある長男が、以前GHを利用していたが、不適応となり利用を中止した。 その後別のGH利用を希望したが空きがなく、精神状態も悪化したため精神科病院へ入院し現在に至っている。 行政に対し福祉サービス利	委員会の機能・役割等を説明したうえで、傾聴した。 解決に向けて具体的な相談に至らず、相談を終えられた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			用につながるような支援を頼んでいるが、先の見通しが立たず暗澹たる思いである。	
7	救護施設	利用者	昭和 34 年生まれで、このほど満 60 歳になった。 若い頃、厚生年金に加入していたので、特別支給の老齢年金が受給できるはずであるが、職員が手続きを進めてくれない。	当該生年月の者は、満 63 歳の誕生日月から受給資格が発生する旨説明し了解を得た。
8	日常生活自立支援事業	利用者	夫婦で金銭管理サービス利用中。 臨時に止むを得ない出金の相談に応じてくれない。 又、専門員は、時間外の相談を露骨に嫌がったり、申出人の意見に否定的な態度が目立つ等、対応も問題がある。	ひととおり訴えを傾聴した。 苦情解決の仕組みや委員会の機能・役割を説明した。 申出人の依頼に基づき、申出内容を事業所へ伝えた。
9	日常生活自立支援事業	利用者	事前の説明や案内なく、書類預かり料が値上げされた。 説明不足である。 事業のパンフレットを送って欲しい。	同サービスの利用料は変更されていない旨説明し、利用料が記載されたパンフレットを送付した。
10	日常生活自立支援事業	利用者	・携帯電話のバッテリーを交換したいが、応じてくれない。 ・職員の心無い発言があった。 ・郵便受けに悪質商法のパンフレットが投函され困るので撤去した。 等々	様々な話題を次々と話されるので傾聴した。 困りごとを整理し、解決策を考えていくことを提案したが了承されず相談を終えられた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
11	日常生活自立支援事業	利用者	<p>専門員に相談や依頼をする が、失念することが多く頼り にならない。 担当者の交替を要求したが 聞き入れられなかった。 解約するので直ちに預けて ある書類を返却して欲しい。</p>	<p>事業所に事情を伺った。 解約の申し出を受け、3日後に担当者が 訪問する。解約手続きが完了すれば同日返 却予定とのこと。 その旨申出人に説明し、了解を得た。</p>
12	行政	当事者	<p>生活保護受給中。 年金受給開始に伴い、保護 費過支給が生じ、全額一括返 還することになった。 CW との相談で分割返済の 相談が進んでいたが、途中で 反故になり一括返還を求めら れている。 納得できない。</p>	<p>他の相談の関連で仲立ちをしている社 協担当職員に、両者の話し合い等を含めた 調整を依頼した。</p>

5 調査研究活動

- ① 平成 30 年度事業報告書の作成・配付 1,300 部
- ② 「苦情解決マニュアル」の改訂

6 広報・啓発・研修会等

- ① 啓発用品の作成・配付
苦情解決ポスター 3,000 部
- ② 運営適正化委員会事業研究協議会（委員長・事務局長会議）への出席
令和元年 7 月 30 日 全国社会福祉協議会
- ③ 運営適正化委員会相談員研修への参加
令和元年 10 月 30 日～31 日 全国社会福祉協議会
- ④ ホームページで、社会福祉法に位置付けられた苦情解決制度の概要、平成 30 年度の苦情受付状況等を広報
- ⑤ ホームページに苦情解決制度広報啓発用チラシ、苦情解決マニュアルを掲載し、各事業者等がダウンロードして活用できる環境を設定

7 巡回指導（事業所訪問）（10 事業所）

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

【苦情解決委員会による事業所訪問】

実施年月日	訪問施設・事業所
令和元年 11 月 28 日	(放課後等児童サービス) ハッピーテラス四日市北教室 (就労移行支援事業所) 障害者ITカレッジ
令和元年 11 月 29 日	(就労継続支援A型事業所) アネラ志摩 (就労継続支援B型事業所) 心road ころーど
令和元年 12 月 9 日	(就労継続支援A型事業所) トモニス (就労継続支援B型事業所) 夢工房こもれび
令和元年 12 月 12 日	(就労継続支援B型事業所) あぐり工房 (通所介護) みんなの家
令和元年 12 月 21 日	(就労継続支援B型事業所) みどりの家算所 (就労継続支援B型事業所) 工房えがお