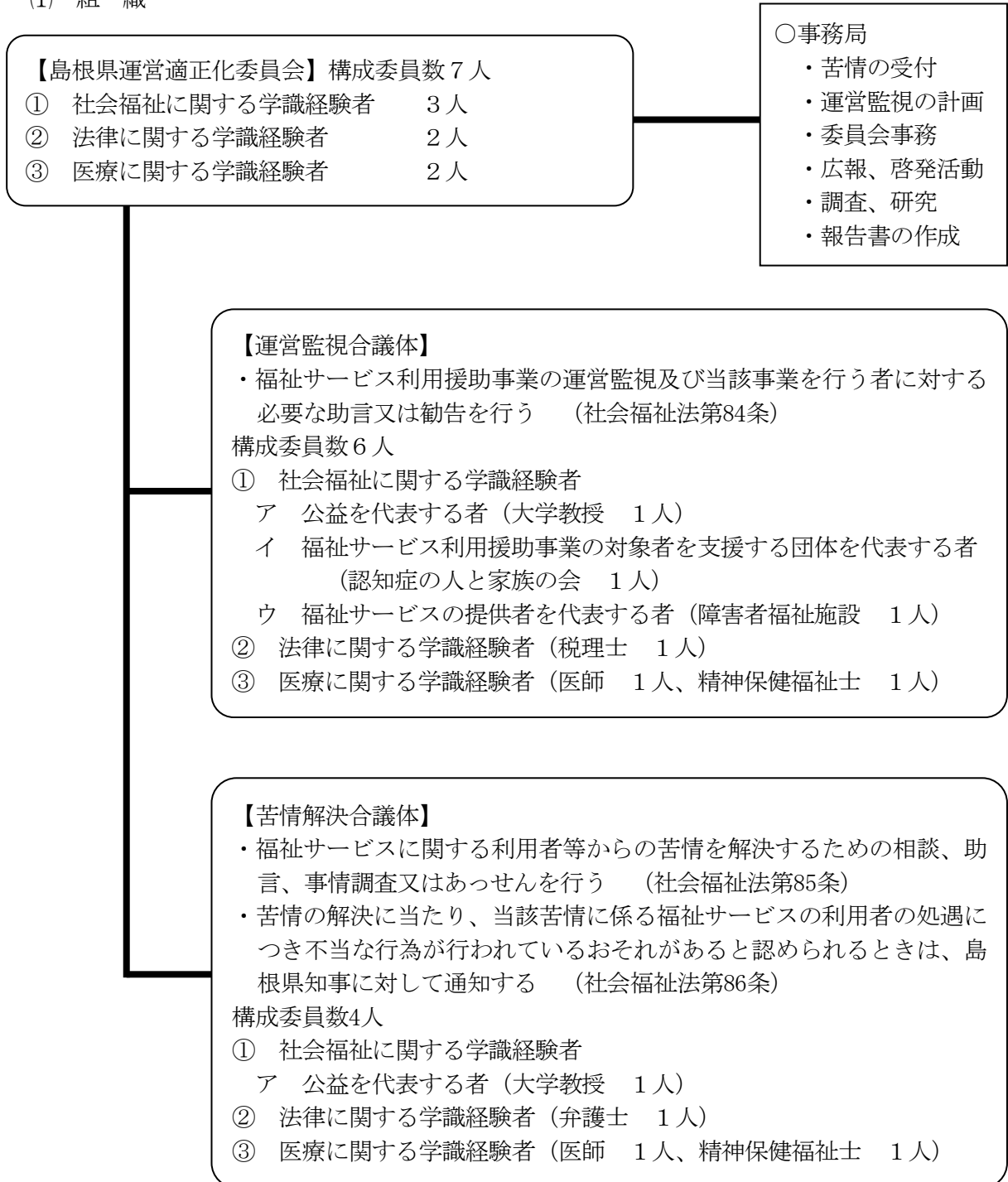


1. 運営適正化委員会の設置の目的（社会福祉法第83条）

福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保する
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

2. 運営適正化委員会の組織（平成12年11月14日設置）

(1) 組織



(2) 委員名簿

任 期 平成20年11月14日～平成22年11月13日

委員長 江渕 武彦 委員長職務代理者 和久本 光

分野別	氏名	所属・役職	所属合議体	
			運営監視合議体	苦情解決合議体
社会福祉に関し学識経験を有する者である委員				
公益を代表する者	江渕 武彦	島根大学法文学部教授	○	○ (委員長)
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	黒松 基子	認知症の人と家族の会 島根県支部副代表	○	
福祉サービスの提供者を代表する者	中尾 定二	島根県知的障害者福祉協会副会長	○	
法律に関し学識経験を有する者である委員				
弁護士	和久本 光	島根県弁護士会		○
税理士	安達 幸男	中国税理士会松江支部	○ (委員長)	
医療に関し学識経験を有する者である委員				
医師	岩田 兼正	医療法人正心会理事長	○ (職務代理者)	○
精神保健福祉士	遠藤 厚子	島根県精神保健福祉士会	○	○ (職務代理者)

任 期 平成22年11月14日～平成24年11月13日

委員長 江渕 武彦 委員長職務代理者 和久本 光

分野別	氏名	所属・役職	所属合議体	
			運営監視合議体	苦情解決合議体
社会福祉に関し学識経験を有する者である委員				
公益を代表する者	江渕 武彦	島根大学法文学部教授	○	○ (委員長)
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	黒松 基子	認知症の人と家族の会 島根県支部副代表	○	
福祉サービスの提供者を代表する者	中尾 定二	島根県知的障害者福祉協会副会長	○	
法律に関し学識経験を有する者である委員				
弁護士	和久本 光	島根県弁護士会		○
税理士	安達 幸男	中国税理士会松江支部	○ (委員長)	
医療に関し学識経験を有する者である委員				
医師	岩田 兼正	医療法人正心会理事長	○ (職務代理者)	○
精神保健福祉士	石田 健一	島根県精神保健福祉士会理事	○	○ (職務代理者)

島根県運営適正化委員会委員の選考委員会委員名簿

(任期：平成20年11月1日～平成22年10月31日)

氏名	選考理由	選考区分
山本 眞一	大学教授 (島根大学名誉教授)	公益を代表する者
堀江 正俊	地域の実情を把握している者の代表 (島根県民生児童委員協議会会長)	
山根 常正	マスコミ関係者の代表 (山陰中央新報社代表取締役社長)	
山根 基	障害者団体の代表 (島根県知的障害者施設保護者会連合会会長)	福祉サービスの利用者を代表する者
目次 実	障害者団体の代表 (島根県精神保健福祉会連合会会長)	
福井 幸夫	障害者団体の代表 (島根県身体障害者団体連合会会長)	
原 成充	介護保険事業者の代表 (島根県老人福祉施設協議会会長)	社会福祉事業経営者を代表する者
須田 敬一	地域福祉推進事業者の代表 (松江市社会福祉協議会常務理事)	
竹内千恵子	保育施設経営者の代表 (島根県保育協議会会長)	

(任期：平成22年11月1日～平成24年10月31日)

氏名	選考理由	選考区分
山本 眞一	大学教授 (島根大学名誉教授)	公益を代表する者
堀江 正俊	地域の実情を把握している者の代表 (島根県民生児童委員協議会会長)	
山根 常正	マスコミ関係者の代表 (山陰中央新報社会長)	
山根 基	障害者団体の代表 (島根県知的障害者施設保護者会連合会会長)	福祉サービスの利用者を代表する者
青山 友行	障害者団体の代表 (島根県精神保健福祉会連合会会長)	
福井 幸夫	障害者団体の代表 (島根県身体障害者団体連合会会長)	
原 成充	介護保険事業者の代表 (島根県老人福祉施設協議会会長)	社会福祉事業経営者を代表する者
須田 敬一	地域福祉推進事業者の代表 (松江市社会福祉協議会常務理事)	
竹内千恵子	保育施設経営者の代表 (島根県保育協議会顧問)	

3. 委員会の活動状況

【運営適正化委員会本会議】

開催期日		議 題
1 回目	平成22年5月10日（月） 出席委員数7名	1 平成21年度事業報告について 2 平成22年度事業計画について
2 回目	平成22年11月15日（月） 出席委員数7名	①委員長選任について ②委員長職務代理者の指名について ③合議体委員の指名について ④合議体委員長及び委員長職務代理者について
3 回目	平成23年3月14日（月） 出席委員数7名	①平成23年度事業計画について ②平成23年度事業推進事項について ③平成23年度収支予算について ④平成23年度運営適正化委員会等日程について ⑤平成22年度中四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議報告

※平成22年5月25日（火）

県社協理事会において委員長から平成21年度事業報告

【運営監視合議体】

(1) 会議の開催状況

開催期日		議 題
1 回目	平成22年5月10日（月） 出席委員数6名	①平成22年度運営監視合議体事業計画について ②平成22年度基幹的社会福祉協議会現地調査実施要領について ③平成22年度基幹的社会福祉協議会現地調査進行要領について ④現地調査社会福祉協議会選定について ⑤基幹的社会福祉協議会現地調査について ⑥島根県社会福祉協議会から日常生活自立支援事業の実施状況報告
2 回目	平成22年7月12日（月） 出席委員数6名	①平成21年度福祉サービス利用援助事業現地調査の回答について ②平成22年度基幹的社会福祉協議会現地調査について ③島根県社会福祉協議会から日常生活自立支援事業の実施状況報告
3 回目	平成23年1月17日（月） 出席委員数6名	①平成22年度福祉サービス利用援助事業現地調査結果について ②運営監視合議体会議の運営方法について ③基幹的社会福祉協議会に対する現地調査について ④平成22年度福祉サービス利用援助事業現地調査について（意見交換） ⑤島根県社会福祉協議会から日常生活自立支援事業の実施状況報告

(2) 福祉サービス利用援助事業運営監視の状況

① 基幹的社会福祉協議会（以下、「基幹的社協」という。）に対する現地調査（島根県社会福祉協議会担当職員同道）

平成22年7月23日（水）	松江市社会福祉協議会宍道支所現地調査 委員、事務局員
平成22年7月27日（火）	出雲市社会福祉協議会平田支所現地調査 委員、事務局員
平成22年7月29日（木）	雲南市社会福祉協議会木次支部現地調査 委員、事務局員
平成22年8月9日（月）	隠岐の島町社会福祉協議会管内西ノ島町社協現地調査 委員、事務局員
平成22年8月20日（金）	浜田市社会福祉協議会管内江津市社協現地調査 委員、事務局員
平成22年8月27日（金）	安来市社会福祉協議会広瀬支所現地調査 委員、事務局員
平成22年9月16日（木）	益田市社会福祉協議会管内津和野町社協現地調査 委員、事務局員
平成22年9月24日（金）	川本町社会福祉協議会管内美郷町社協現地調査 委員、事務局員
平成22年10月19日（火）	大田市社会福祉協議会仁摩支所現地調査 委員、事務局員

② 運営適正化委員会からの所見

1. 支援計画の見直しについて

契約締結から3か月後にサービスの実施状況を検討し、必要がある場合には支援計画を見直すこととなっているが、計画を継続されるケースが大半である。

このことから、検討をされた形跡が明確になっていないケースがあったので、必ず証を添付するよう指導をされたい。

2. 生活支援員の資質向上について

精神障害者への対応など生活支援員では困難ケースが見受けられ、専門員が対応せざるを得ないことから過重な負担を強いることとなっている。

このことから、専門員は本来業務に精励し、生活支援員が対応できるよう専門的な見地から研修体系の確立を検討していただきたい。

3. 圏域社会福祉協議会との連携について

事業委託を締結している圏域社協にとっても利用者の個別支援の状況を把握し、生活向上に資することが必要である。

このことから日常生活自立支援事業ケース記録（援助実施記録）の合議ができるよう様式を工夫されたい。

4. 支所との連携について

本事業における推進体制で内部牽制が整備されていない基幹的社協が見受けられたが、不祥事の発生につながりかねない。

このことから、本所、支所での管理・責任体制を明確にし適正な運営に取り組みられるよう指導されたい。

5. 預貯金等預かり品の管理について

通帳、印鑑等が専門員の確認印のみで出し入れされているケースがあり、不祥事の温床になりかねないことから、複数で確認されるよう管理体制に万全を期されるよう指導をされたい。

事務効率の観点から、あらかじめ払出票に口座番号、署名捺印し保管されていたケースがあり、金額の大小にかかわらず不祥事の温床につながりかねないことから事務処理に万全を期されるよう指導されたい。

6. 本事業の広報について

生活支援員からの要望で、本事業を円滑に推進するうえでは地域住民の協力が不可欠である。

このことから生活支援員の役割や本事業が果たす役割など広く住民に理解を促進していただきたい。

※平成23年1月26日（水）島根県社会福祉協議会 今岡会長に対し運営適正化委員会 江渕委員長から現地調査結果を手交した。

【苦情解決合議体】

(1) 会議の開催状況

開催期日		議 題
1 回目	平成22年5月10日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（3件） ②平成22年度苦情解決合議体事業計画について ③平成22年度事業所巡回訪問指導要領について ④苦情解決に向けての巡回訪問調査書について
2 回目	平成22年7月12日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（3件） ②福祉サービス事業所巡回訪問について（1事業所）
3 回目	平成22年9月13日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（5件） ②福祉サービス巡回訪問について（2事業所） ③福祉サービス苦情解決事業研修会について
4 回目	平成22年11月15日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（3件） ②福祉サービス苦情解決研修会について
5 回目	平成23年3月14日（月） 出席委員数4名	①苦情・相談申し出案件協議（4件） ②通告案件の報告について（1件） ③事業所巡回訪問について（7事業所）

(2) 現地調査の状況

平成22年4月19日、5月17日、6月2日 知的障害者施設（委員、事務局員）

平成22年5月14日 高齢者生活支援住宅（事務局員）

平成22年7月2日 養護老人ホーム（事務局員）

平成22年7月30日、8月19日、9月22日 知的障害者授産施設（事務局員）

平成22年8月3日 高齢者生活支援住宅（事務局員）

平成22年8月5日 地域活動支援センター（事務局員）

平成22年10月1日、10月7日 障害者支援施設（事務局員）

平成23年2月19日、2月22日、2月26日、3月1日、3月25日 ケアホーム（事務局員）

平成23年3月7日 知的障害者授産施設（事務局員）

(3) 研修会の実施状況

「平成22年度福祉サービス苦情解決研修会」

【石見地区】

期 日 平成22年10月4日（月）

会 場 「いわみーる」

参加者 101名

【出雲地区】

期 日 平成22年10月5日（火）

会 場 「パルメイト出雲」

参加者 101名

【内容】

①講義Ⅰ「苦情解決と第三者委員の役割」

②講義Ⅱ「演習 苦情解決への傾聴技法を学ぶ」

講師 対人援助スキルアップ研究所

所長 佐藤 ちよみ氏

(4) 啓発活動の実施状況

【巡回訪問】

① 訪問数

施設区分	施設数
高齢者施設	6
障害者施設	2
児童施設	1
その他	1
計	10

② 苦情解決体制の整備状況

内 容	整備済み	未整備	進捗率
苦情解決規程・マニュアル等の整備	9	1	90%
苦情受付担当者及び解決責任者の設置	10	0	100%
第三者委員の設置	5	5	50%
ポスター等による告知	7	3	70%

【依頼研修会】

平成22年6月7日（月）平田地区福祉研修協議会（江淵委員長）

平成22年10月27日（水）社会福祉法人 恵寿会（江淵委員長）

【会議・研修会派遣】

平成22年度苦情解決事業に関する全国会議

①運営適正化委員会の運営課題（委員長・事務局長対象）

期 日 平成22年7月21日（水）

会 場 全社協「第3～5会議室」

出席者 江淵委員長、木佐事務局長

内 容 ①行政説明

厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 高橋課長補佐

②報告

全国社会福祉協議会 渋谷政策企画部長

③ブロック別情報交換

②運営適正化委員会の相談機能の強化（相談員対象）

期 日 平成22年7月22日（木）～23日（金）

会 場 全社協「第3～5会議室」

出席者 大谷囑託職員

- 内 容
- ①基調報告Ⅰ：全国社会福祉協議会 渋谷政策企画部長
 - ②基調報告Ⅱ：全国社会福祉協議会 山下政策企画部広報室長
 - ③協議：運営適正化委員会運営上の現状と課題
 - ④演習・講義「苦情解決業務等の実際 実践事例を考える」
講師 関西学院大学総合政策部教授 渡部律子

③ 平成22年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議

期 日 平成23年1月21日（金）

会 場 「松江東急イン」

出席者 江渕委員長、木佐事務局長、大谷囑託職員

- 内 容
- ①基調説明：全国社会福祉協議会企画部政策広報室 山下室長
 - ②協議
 - ・運営適正化委員会の運営上の課題について
 - ・苦情解決業務にかかる課題について
 - ・運営監視業務にかかる課題について

(5) 受付した苦情案件の概要

① 月別、受付方法別受付件数（平成22年4月1日～平成23年3月31日）

※「その他」は、問い合わせ・相談等、苦情に至らなかった件数

	受付方法								備 考	
	来 所		書 面 ・ 電 話 等		そ の 他		合 計			
	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等		
年度合計	3		1	1	2		1	4	2	

② サービス種別、申し出人の属性（平成22年4月1日～平成23年3月31日）

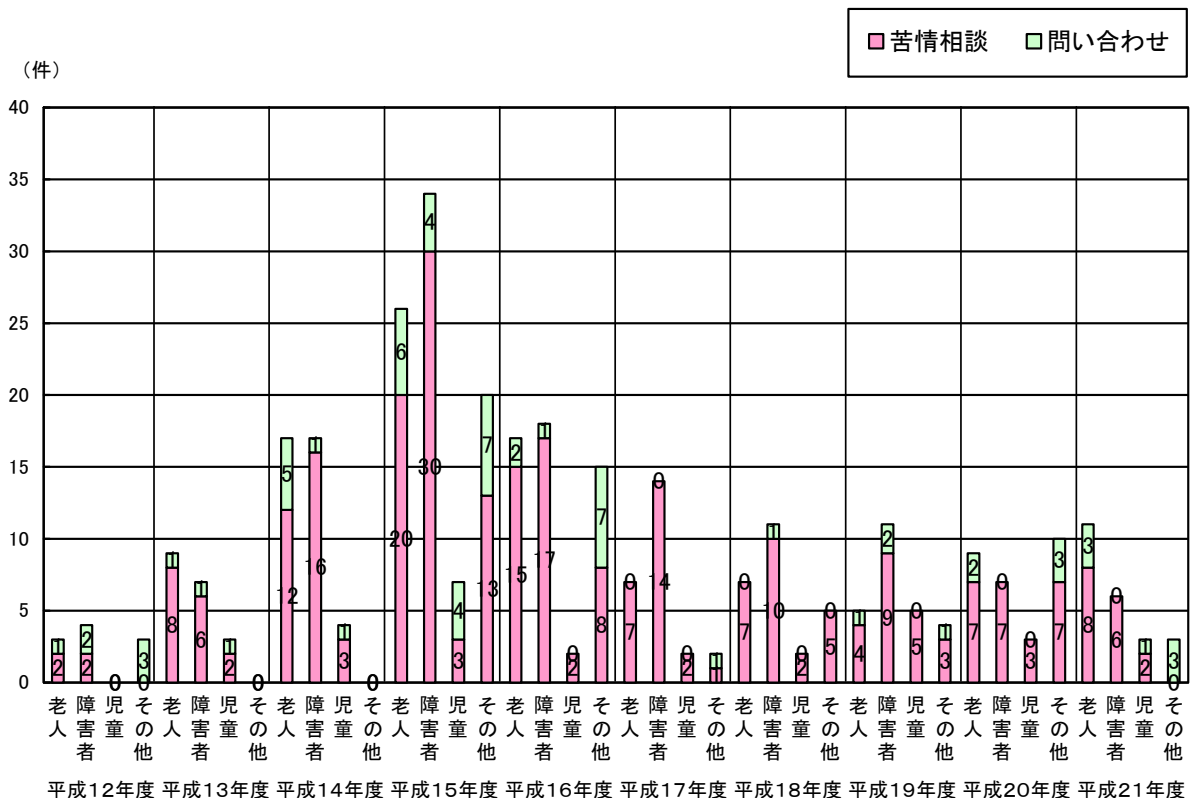
	利用者		家 族		代 理 人		職 員		そ の 他		合 計	
	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等	苦情	相談等
老 人	1		1	1			1	1	1		4	2
障害者	8		2								10	
児 童												
その他												
年度合計	9		3	1			1	1	1		14	2

③ サービス種別、受付内容の区分（平成22年4月1日～平成23年3月31日）

サービス種別	区分	苦情受付件数	苦情						
			苦情解決結果						
			相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他	継続中	意見・要望
老人福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	2	2						
	サービスの内容（サービスの質や量）	2	2						
	利用料								
	説明・情報提供								
	被害・損害								
	権利侵害								
	その他								
問い合わせ等	2	2							
障害者福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	4	4						
	サービスの内容（サービスの質や量）	3	3						
	利用料								
	説明・情報提供								
	被害・損害	1	1						
	権利侵害	1			1				
	その他	1	1						
問い合わせ等									
児童福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）								
	サービスの内容（サービスの質や量）								
	利用料								
	説明・情報提供								
	被害・損害								
	権利侵害								
	その他								
問い合わせ等									
その他サービス	サービスの内容（職員の接遇）								
	サービスの内容（サービスの質や量）								
	利用料								
	説明・情報提供								
	被害・損害								
	権利侵害								
	その他								
問い合わせ等									
合計	サービスの内容（職員の接遇）	6	6						
	サービスの内容（サービスの質や量）	5	5						
	利用料								
	説明・情報提供								
	被害・損害	1	1						
	権利侵害	1			1				
	その他	1	1						
問い合わせ等	2	2							
合計			15			1			

4. 年度別活動受付件数の推移

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度		平成17年度		平成18年度		平成19年度		平成20年度		平成21年度	
	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ
老人	2	1	8	1	12	5	20	6	15	2	7	0	7	0	4	1	7	2	8	3
障害者	2	2	6	1	16	1	30	4	17	1	14	0	10	1	9	2	7	0	6	0
児童	0	0	2	1	3	1	3	4	2	0	2	0	2	0	5	0	3	0	2	1
その他	0	3	0	0	0	0	13	7	8	7	1	1	5	0	3	1	7	3	0	3
合計	4	6	16	3	31	7	66	21	42	10	24	1	24	1	21	4	24	5	16	7



5. 受け付けた苦情の主な事例紹介

事例を掲載するにあたっては事実をできるだけ正確に記述するように努めていますが、反面、申出人や事業所が特定できないよう、またプライバシーに配慮した記載に配慮しています。

従って、事例によっては内容のわかりづらいものもあると思いますが、上記のことを念頭において読んでいただき、苦情解決の参考にされるようお願いいたします。

No. 1

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	知的障害者更生施設	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	電話	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>作業はさせないことから授産施設ではなく更生施設に入所したが、作業をさせ工賃が発生し、このことを家族に内緒で処理をしていた。</p> <p>また、必要な日用品は連絡があれば、その都度届けることとしていたが工賃を使って利用者を勝手に連れ出して買い物をしていたことを施設側に問いつめたところレシートが示された。</p> <p>小遣い帳にも記入されないままで残額も合致せず整合性がとれていない。</p> <p>施設側の対応に不信感を抱いたので真相を明らかにするとともに謝罪をしてほしい。</p> <p>施設側には苦情解決のために受付担当者、苦情解決責任者及び公正・中立な立場で相談を受ける第三者委員が設置されているので利用を促したところ、知っているが問題をうやむやにされる恐れがあるので運適で対応をしてほしい。</p>		<p>施設側に事情聴取をし、当初、授産作業をさせない旨のことを両方で文書を取り交わしていた。</p> <p>利用者の自立支援に役立ち今後の地域移行の一助になると判断し作業をさせていたが個別支援計画を逸脱していた行為であったことを認める。</p> <p>日用品は必要な都度届けられることは認識していたが社会復帰への自信になると思料し工賃収入を充てて買い物をさせた。</p> <p>工賃収入を家族に内緒で小遣い帳ではなく別通帳で管理していたが、調査で証拠書類と通帳を照合し合致はしていた。</p> <p>施設側に対して、個別支援計画を逸脱した行為について真摯に受け止め誠意ある謝罪をすること、また、小遣い帳の管理については適正で明瞭な会計処理に努め証拠書類・通帳等を精査したうえで申立人の疑問点を明確にし説明を尽くすよう事情聴取結果を手交した。</p> <p>同時に申立人にも結果を通知した。</p> <p>【結果】</p> <p>その後、施設側から誠意ある対応で謝罪と説明を受け納得した旨の報告があったので終了とした。</p>	

No. 2

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	相談支援事業所	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	電話	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>支援計画の変更について相談員に連絡をしたが不在であったが、伝言を約束しながら2～3日経過しても連絡がなかった。</p> <p>伝言を依頼した時も相談員が不在であることを告げられ他人事のような受け答えで親身に対応していただけなかった。</p> <p>相談員に直接連絡がとれず困っているので対応をしてほしい、また、事業所の対応にも不満であるので注意喚起してほしい。</p>		<p>相談員が不在であることから明日、相談員と調整することを約する。</p> <p>翌日、相談員に事情を説明した結果、土日が重なり遅くなったが即対応する。</p> <p>また、職員の態度には配慮が欠けた点もあり、職員会議で徹底させる旨を受ける。</p> <p>【結果】 調整した結果を報告し、本人が納得したので終了とした。</p>	

No. 3

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	高齢者生活支援住宅	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	書面	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>掃除をする職員が利用者に対して動作が鈍いと怒鳴り、また、モップを床に叩きつけて凄惨な音を立て、利用者が恐怖とショックを受けたので退去させた。</p> <p>身体の不自由な人を思いやる心に欠け、人の不幸を楽しんでいるような人がいる中で施設長さんをはじめ職員さんには親切にしているが、入居者のことを考えると何とか対処してほしい。</p> <p>利用者は環境が整えば住家として戻りたい気持ちがある。</p>		<p>苦情内容を伝え、管理者から掃除は外部委託であり委託先に伝える。また、利用者に対する接遇のあり方は共通課題であるので職員に徹底する旨の回答を得た。</p> <p>【結果】 匿名であったので上記により終了とした。</p>	

No. 4

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	老人ディサービス	苦情の区分	問い合わせ
受付手段	電話	申出人	職員
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>女性職員が男性の利用者からセクハラを受けたと訴えがあり、以前から問題視をしていたが最近ひどくなった。</p> <p>利用者に確認したところ反省の弁があったが利用者の尊厳をどこまで尊重すべきか、管理者として職員を擁護する立場もあり苦慮している。アドバイスがいただけないか。</p>		<p>利用者の行為が一般常識を逸脱していれば利用者に諭すべきであると助言する。</p> <p>【結果】 上記により終了とした。</p>	

No. 5

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	養護老人ホーム	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	電話	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>施設では親切にされて居心地は良いが施設の嘱託医を受診せず、入所前からのかかりつけ医に通うことに看護師の機嫌が悪くつらい。</p> <p>また、弟が施設を訪問し施設長に掛け合って金品を要求され施設長に迷惑を掛けているがどのような対応をしたらよいか。</p>		<p>受診については今までの経過を踏まえて、治療を継続したい希望があれば施設長並びに看護師に理解を求める。</p> <p>また、弟からの要求に対しては断固として施設長を通じて断ることを助言する。</p> <p>【結果】 内情を打ち明けて安堵した様子であった。その後連絡がないので終了とした。</p>	

No. 6

分野	老人・ 障害者 ・児童・その他		
事業種別	知的障害者授産施設	苦情の区分	権利侵害
受付手段	来所	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>娘が施設長から送迎の際に数回性的虐待を受け、段々とエスカレートしてきた。施設長を問い詰めたところ認めながら誠意をもった謝罪がなかった。</p> <p>娘は精神的なダメージを受けており、今回の件はうやむやにしたいくない気持であり、被害届の提出も視野に入れているがどのようにしたらよいか。</p>		<p>法的なことは法テラスに相談するよう助言をする。施設長及び関係者から事情聴取し、施設長から行為について認めたことから社会福祉法第86条の規定により県に通知する。</p> <p>【結果】</p> <p>申立人及び事業所に対し、法にもとづき県に通告した旨を通知し終了とした。</p> <p>県から実地調査にもとづいて事実が判明し処分をした旨の報告を受ける。</p>	

No. 7

分野	老人 ・障害者・児童・その他		
事業種別	高齢者生活住宅	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	書面	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>調理員がホールで話し込んでいるが入居者の情報が漏れているのではないかと疑心暗鬼で、入居者のプライバシーがどこまで守られているか疑問である。</p> <p>また、私服で調理に携わっていることから不潔感があり衛生上問題ではないか。</p> <p>入居費を負担している側からみると入居者を馬鹿にしているようにも思われ事業所に伝えて改善をしてほしい。</p>		<p>事業所を訪問し苦情内容を伝える。事業所から食事の関係は外注で対応している。</p> <p>今後に向けて当事業所職員も含めて個人情報保護については徹底を図り、外注事業者には苦情内容を伝え衛生面も含めて改善を要望することの確約を得る。</p> <p>【結果】</p> <p>匿名であるので苦情内容を伝えることで終了とした。</p>	

No. 8

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	老人短期入所施設	苦情の区分	問い合わせ
受付手段	電話	申出人	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>親は介護度1で頑固者で言うことを聞いてくれないが、一週間の内4日施設に入所し、後の3日を在宅で面倒を看ている。徘徊することもあり家族は眠れない日々が続いて悩んでいる。</p> <p>以前、ケアマネから事情があれば施設で6日、在宅で1日の短期入所も可能であると聞いており、今回申し出たら介護度1では如何なる理由があっても対応できないと言われたが無理であるか。</p>		<p>運営適正化委員会の役割を説明し、制度上の問題は当該地の行政に相談するよう助言をする。</p> <p>【結果】 上記により終了とした。</p>	

No. 9

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	精神障害者地域生活支援センター	苦情の区分	被害・損害
受付手段	来所	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>入所者から言葉のいじめを受けて、施設長に相談したところ入所者全員を家族と思って付き合うよう促された。</p> <p>争いはしたくないし我慢をしたが、どうしても納得ができない。</p> <p>いじめの当事者から謝罪を求めることは、気まずくなるので望まないが事業所に対して言葉のいじめが起きないように注意喚起してほしい。</p> <p>事業所に伝え、その結果を申出人に連絡することを約する。</p>		<p>施設長に苦情内容を伝え事実の確証を得たが、申立人のわがままから起因している一面も判明した。</p> <p>施設側から該当の利用者も反省をしているので、一度話し合いの場を設定し両者のわだかまりを解くことに努力する旨の確約を得た。</p> <p>【結果】 結果を報告し、申立人が了解し終了とした。</p>	

No.10

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	身体障害者授産施設	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	来所	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>同僚にロッカーの鍵を取られ、また、携帯電話をいたずらされた。</p> <p>施設内での利用者同士の間関係や職員の対応で精神的なストレスを受け、コントロールを乱し持病が悪化した。</p> <p>施設長に訴えたが誠意ある対応がされず苦痛な思いをした。</p> <p>施設側に対し、誠意ある対応と謝罪を求める。</p> <p>納得が得られない場合は民事訴訟も考えている</p>		<p>施設側、申立人、運適の三者で話し合い施設側から同僚が犯したことは事実であり、即対応し申立人には納得が得られたと理解していた。</p> <p>また、体調管理も施設側として出来る限り誠心誠意努めてきた。</p> <p>施設側と申立人が長時間にわたり双方の言い分が真っ向から対立し堂々巡りであった。</p> <p>運適から申立人に民事訴訟の意向を確認したところ訴訟を起こすことを示したので、これ以上の調整は困難と判断し打ち切りを打診したところ双方の了解を得た。</p> <p>【結果】</p> <p>上記により終了したが、結果的には訴訟は行われなかった。</p>	

No.11

分野	老人・障害者・児童・	その他（行政）	
事業種別	保健福祉センター	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	来所	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>消去法で選んだ施設に通所の希望をしたところ消去法で選んだことが気に入らず来なくてよいと言われた。</p> <p>障害者職業センターに通いたいと相談したところ難癖をつけられ、施設に無断欠勤で6か月勤めたら手続きをされると言われたが、この様な規則があるのか調べてほしい。</p> <p>その際に障害者に対する差別発言があり口先だけでの謝罪があったが納得がいかない。</p>		<p>障害者職業センターに照会し、就職や職場復帰の希望者には施設での訓練を科していないことを確認する。</p> <p>申立人に障害者職業センターに確認した事項を説明し、また、運適の役割を説明し苦情案件は行政職員に対するものであり、その機関に申し立てるよう助言した。</p> <p>【結果】</p> <p>上記により終了とした。</p>	

No.12

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	老人保健施設	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	電話	申出人	ケアマネ
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>ケアマネからの相談で利用者が施設内で転倒・骨折し、現在は入院したことにより退所した格好になっている。</p> <p>家族は骨折が直れば再び同施設に入所を希望している。</p> <p>施設側からは、骨折したが怖くて職員は再入所に難色を示しているが、骨折費用を家族が全額支払えば再入所も可能であると家族から相談が持ちかけられた。</p> <p>施設側にも責任の一端はあると思われるが、家族が全面的に費用を支払、泣き寝入りすることはおかしいと思い相談をした。</p>		<p>骨折の経緯がわからない段階で運適が仲介することはむずかしいので、施設側と家族が話し合い骨折の経緯を明確にすることが先決で、費用負担を一方的に家族に求めることは疑問である。</p> <p>まず、双方で話し合い、その結果で家族側が納得できない場合には運適に申し立てるよう助言をした。</p> <p>【結果】</p> <p>その後、連絡がないので終了とした。</p>	

No.13

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	ケアホーム	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	電話	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>障害者年金を自ら管理し、その中から入居費等を支払っていたが、年金支給時に全額徴収されて小遣いにも窮してる状態である。</p> <p>2ヶ月の年金額は16万円、入居費等は12万円であり、この差額分の使途に疑義があり説明を求めた。</p>		<p>施設側に苦情内容を説明し、施設側から再三金銭管理を施設に委ねるよう説得をしてきたが拒否されてきた。</p> <p>今回の案件は申立人が金銭管理にルーズな面があり、入居費等滞納の関係で年金から小遣いに充当する経費を差し引いて徴収したが、まだ、滞納が生じている状況である。</p> <p>申立人の了解のもとで、施設側と調整し入居費等の滞納解消と今後の生活設計を加味した長期計画を立案し三者で協議することとした。</p> <p>【結果】</p> <p>三者で協議し福祉制度を活用しながら自立に向けた長期計画を施設側と利用者双方が納得したので終了とした。</p>	

No.14

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	知的障害者授産施設	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	電話	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>施設内の利用者から過激なことばによりいじめを受け、職員に相談をしたが知らない振りをしている様に言われて取り合ってくれなかった。</p> <p>納得ができないので施設長に伝えて対応するよう注意喚起してほしい。</p> <p>また、授産作業で現作業を一生懸命に働いてきたが、今般、異業種の作業に従事する様に言われたが、新たな作業を覚えることに不安がある。</p> <p>現作業に引き続いて従事できるように働きかけてほしい。</p>		<p>施設長、申立人、運適の三者で話し合い苦情内容が事実であることを確認し、職員も含めた話し合いを設定し、該当の利用者に対して注意喚起をするとともに申立人のわだかまりを解消することとなった。</p> <p>授産作業についても申立人の意向を尊重し、引き続いて現作業を継続することとなった。</p> <p>【結果】 施設側及び申立人双方が納得したことで終了とした。</p>	

No.15

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	精神障害者グループホーム	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	電話	申出人	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>通帳から家賃が引落とされているが一緒に振込手数料も引落されている。</p> <p>振込手数料は先方負担と思い込んでいたのでスタッフに尋ねたところ曖昧に返事で納得ができないし、その後も何等説明がされていない。</p> <p>また、受給者証にサービス内容を記載するようお願いをするが、必要がないと拒否をされたが疑問に思っており的確な説明を求めたい。</p>		<p>申立人から昨日スタッフに尋ねたばかりであり、匿名と言っても特定される恐れがある。</p> <p>相談できるスタッフがいるので説明を求めて納得ができない場合には運適に相談するので2～3日待つてほしい。</p> <p>【結果】 その後連絡がないので終了とした。</p>	