

福祉サービスを利用する方々の  
権利を守る運営適正化委員会

平成24年度

# 事業報告書

## CONTENTS

1. 運営適正化委員会の設置の目的	1
2. 運営適正化委員会の組織	1
(1) 組織	1
(2) 委員名簿	2
3. 委員会の活動状況	4
運営適正化委員会本会議	4
運営監視合議体	4
苦情解決合議体	7
4. 年度別活動受付件数の推移	11
5. 受け付けた苦情の主な事例紹介	12

## はじめに

平成24年度・島根県運営適正化委員会における事業報告書をお届けします。本年度も、定例の会議のほか、研修会や各施設調査を実施いたしました。平成15年に66件の苦情相談が当委員会あて寄せられましたが、その後は減少し、ここ数年間は15件内外です。これが各施設及び第三者機関における対応が充実した結果であれば、まことに喜ばしいことです。

各施設における苦情相談件数の推移はさまざまだと思います。ただ、各施設内での相談件数が多いことは、必ずしも悪いことではなく、それだけ、施設における窓口が開かれていると評価することもできます。ますます充実したご対応をお願い申し上げます。

平成12年に、「措置から契約へ」と制度が変わり、利用者が施設を選択できることとなりました。ただそれでも、利用者の中には、ご事情により、事実上、選択不可能という場合もあるでしょう。そのような方々のために、当委員会における苦情解決合議体は存在します。一方で、施設で勤務されているスタッフのみなさんのご苦勞も、当委員会は十分に理解しているつもりです。施設と利用者のよりよい関係を築き、スタッフのみなさんが高度な専門家集団として十分に能力を発揮することができるよう、当委員会は、努力を重ねて参る所存です。

日常生活自立支援事業におきましては、この事業に協力してこられた方々のご意見を拝聴してきました。ご尽力いただいているみなさんには、心から感謝申し上げます。今後も、当委員会はみなさまのもとへご意見をうかがうために訪問させていただきたいと思っております。

本書が施設利用者や事業に従事されている方々のお役に立つことを祈念しております。

平成25年3月

島根県運営適正化委員会  
委員長 江 渕 武 彦

## 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

#### 【島根県運営適正化委員会】構成委員数7人

- ① 社会福祉に関する学識経験者 3人
- ② 法律に関する学識経験者 2人
- ③ 医療に関する学識経験者 2人

#### ○事務局

- ・ 苦情の受付
- ・ 運営監視の計画
- ・ 委員会事務
- ・ 広報、啓発活動
- ・ 調査、研究
- ・ 報告書の作成

#### 【運営監視合議体】

- ・ 福祉サービス利用援助事業の運営監視及び当該事業を行う者に対する必要な助言又は勧告を行う（社会福祉法第84条）

#### 構成委員数6人

- ① 社会福祉に関する学識経験者
  - ア 公益を代表する者（大学教授 1人）
  - イ 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（認知症の人と家族の会 1人）
  - ウ 福祉サービスの提供者を代表する者（障害者福祉施設 1人）
- ② 法律に関する学識経験者（税理士 1人）
- ③ 医療に関する学識経験者（医師 1人、精神保健福祉士 1人）

#### 【苦情解決合議体】

- ・ 福祉サービスに関する利用者等からの苦情を解決するための相談、助言、事情調査又はあっせんを行う（社会福祉法第85条）
- ・ 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われているおそれがあると認められるときは、島根県知事に対して通知する（社会福祉法第86条）

#### 構成委員数4人

- ① 社会福祉に関する学識経験者
  - ア 公益を代表する者（大学教授 1人）
- ② 法律に関する学識経験者（弁護士 1人）
- ③ 医療に関する学識経験者（医師 1人、精神保健福祉士 1人）

(2) 委員名簿

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	多根 庸 (平成24年4月1日から)	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	佐藤 寛志 (平成24年4月1日から)	島根県精神保健福祉士会	○	○ (職務代理者)

任 期 平成24年11月14日～平成26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	多根 庸	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		○ (職務代理者)
税理士	池田 良夫	中国税理士会松江支部	○	
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	○ (委員長)	○
精神保健福祉士	佐藤 寛志	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
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 (島根県保育協議会会長)	

(任期：平成24年11月1日～平成26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24年5月14日（月）  出席委員数7名	1 平成23年度事業報告について 2 平成24年度事業計画について
2 回目	平成24年11月19日（月）  出席委員数6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25年3月11日（月）  出席委員数6名	1 平成24年度補正予算について 2 平成25年度事業計画について 3 平成25年度事業推進事項について 4 平成25年度収支予算について 5 平成25年度運営適正化委員会等日程について 6 平成24年度運営適正化委員会事業報告書（素案）について 7 島根県運営適正化委員会ホームページの刷新について

※平成24年5月28日（月）

県社協理事会において委員長から平成23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24年5月14日（月）  出席委員数6名	1 平成24年度運営監視合議体事業計画について 2 平成24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24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 基幹的社会福祉協議会現地調査対象地区について 5 基幹的社会福祉協議会現地調査チェックポイントについて 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24年9月10日（月）  出席委員数6名	1 平成24年度福祉サービス利用援助事業現地調査の結果について 2 基幹的社会福祉協議会での意見交換について 3 島根県社会福祉協議会に対する助言・改善要求について 4 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 5 平成24年度福祉運営適正化委員会事業研究協議会の報告について 6 平成24年度福祉サービス苦情解決研修会の実施について
3 回目	平成25年1月21日（月）  出席委員数6名	1 平成25年度福祉サービス利用援助事業現地調査実施計画について (1) 日常生活自立支援事業の概要について (2) 日常生活自立支援事業の契約状況について (3) 平成25年度日常生活自立支援事業実施概要について (4) 平成25年度日常生活自立支援事業調査実施計画概要について

(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24年6月21日（木）	益田市社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員
平成24年7月23日（月）	安来市社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員
平成24年8月 9日（水）	川本町社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員

② 運営適正化委員会からの所見

◇ 本事業の広報について

日常生活自立支援事業を実施するに当たり、地域住民の協力は不可欠であり、そのため、本事業の果たす役割、生活支援員の活動をより深く理解してもらうことが必要である。また、本事業の利用者の増加に対応するためにも予算の充実を図る必要もある。

よって、本事業を広く住民の皆さんに周知するために地域における様々な機会を通して広報の充実をより図っていただきたい。

◇ 繰越済通帳の取り扱いについて

契約に基づいて利用者から預かっている預金通帳で記帳される面が満載となり、繰り越された通帳「繰越済通帳」について、各基幹的社協においてその取り扱いがまちまちであるので統一した取り扱いを定めていただきたい。

なお、本委員会としては、契約当初からの金銭の出入りを確認する必要があり、繰越済通帳についても保管し、利用者本人からの返却申出があれば、返却する方法で検討していただきたい。

◇ 支援計画の見直しについて

契約締結から3ヶ月後に、その後は定期的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おり、また、計画が継続されるケースが大半である。

こうした中、見直しについてその必要性を検討されたか否かが記録されていないケースが見受けられるので必ず記録するように指導されたい。

◇ 生活支援員に対する報酬及び交通費について

本事業創設以来、生活支援員の報酬、交通費について見直しがなされておらず、今日の賃金体系において少額と思われ、また、見直しの要望があるので検討していただきたい。

また、生活支援員が利用者の負担を考えて、敢えて実際に要した時間を少なめに報告している実態もあるようなので注意喚起していただきたい。

◇ 利用契約における利用者の署名等の簡略化について

本事業の利用契約を締結する際に作成される「福祉サービス利用援助契約書」等に合計7回署名、捺印をすることとなっている。

利用者は、判断能力が不十分な者であり、署名することのみでも苦痛を感じていると思われるので書類の複写化等を図るなど利用者の負担の軽減を図っていただきたい。

◇ 契約書の編綴方法について

契約書等全ての書類の編綴については、利用者別にその利用者に関わる全ての書類を1ファイルに編綴する方法と各書類ごとに1ファイルとする方法があり、基幹的社協においてその取扱いがまちまちであるのでこれについての見解を伺いたい。

◇ 日常的金銭管理について

日常的金銭管理を行う場合、生活支援員の取り扱う金銭を50万円を限度としているが、実態は50万円を超過して管理せざるを得ない状況にあり、基幹的社協から限度額の引き上げの要望がある。

この実態を踏まえて国・県に実情を訴え限度額の引き上げの実現に向けて配慮をいただきたいと共に実態に即した取扱いについて検討していただきたい。

◇ 利用者が行方不明となった場合の契約、預かり通帳等への対処について

被支援者が不在となった事例があった。これについては次のとおり取り扱うべきであると判断する。

基幹的社協は、直ちに預り物をその親族に引き渡すべきではない。この被支援者の死亡が明らかでない以上、基幹的社協との契約は継続していると解すべきであるから、同契約上の義務として預り物を基幹的社協が管理する必要がある。

本来、親族は家庭裁判所あてに自己を不在者の財産管理人とする請求（民法第25条第1項）の手続を執り、その審判を得て、預り物を基幹的社協より引き取るべきであろうが、親族がこの請求をしない場合には、やむをえない。

失踪宣告により、同不在者は死亡したものとみなされる（民法第32条）結果、相続が開始するから、基幹的社協は、遺産分割を確認の上、預り物につき相続を原因として権原を取得した親族にこれを引き渡す。

なお、不在となって以降の被支援者が支払うべき経費については、事前に親族と協議しておくこととする。

◇ 生活支援員の利用者に対する思い入れについて

生活支援員が利用者に対して福祉サービスを提供する際に感情移入して土産等を持参するなど私的なサービスをしてしまう実態があるようで、これに対する所感を伺いたい。

※平成24年10月31日（水）に島根県社会福祉協議会 江口博晴会長に対し運営適正化委員会 江淵委員長から現地調査結果を手交した。

※平成25年3月18日（火）に島根県社会福祉協議会 江口博晴会長から運営適正化委員会 江淵委員長に対して現地調査結果への回答がなされた。



## 【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24年5月14日(月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議(4件)
2 回目	平成24年7月9日(月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議(5件、経過報告1件) 2 福祉サービス苦情解決研修会(概要)について 3 平成24年度運営適正化委員会事業研究協議会(報告)
3 回目	平成24年9月10日(月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議(5件) 2 福祉サービス苦情解決研修会について
4 回目	平成24年11月19日(月) 出席委員数3名	1 苦情・相談申出案件協議(9件) 2 福祉サービス巡回訪問について(4事業所)
5 回目	平成25年1月21日(月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議(2件) 2 福祉サービス巡回訪問について(4事業所) 3 苦情解決第三者委員研修について
6 回目	平成25年3月11日(月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議(2件) 2 福祉サービス巡回訪問について(2件) 3 福祉サービス苦情解決研修会報告書(素案)について

### (2) 現地調査の状況

平成24年4月17日、4月23日 障害者支援施設(事務局員)

平成24年7月17日 保育園(事務局員)

平成24年8月30日 介護老人保健施設(事務局員)

平成24年8月28日、9月5日、9月7日、9月19日、10月10日

ケアハウス(事務局員)

平成24年11月16日 障害者支援施設(委員、事務局員)

平成24年11月2日 障害者支援施設(委員、事務局員)

平成24年12月5日、12月21日 ケアハウス(事務局員)

### (3) 研修会の実施状況

「平成24年度福祉サービス苦情解決研修会」

期日 平成24年10月29日(月)

会場 くにびきメッセ「国際会議場」

参加者 500名

内容

① 講演「福祉サービスにおける苦情のとりえ方と解決方法」

講師 東洋大学社会学部社会福祉学科

教授 高山 直樹氏

- ② 実践発表「苦情解決への取り組み」  
 発表者 社会福祉法人 島根ライトハウス  
 局長 青戸 亨氏

(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	3
児童施設	0
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	10	0	100%
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	10	0	100%
ポスター等による告知	6	4	60%

【依頼研修会】

平成25年1月7日（月）雲南市社会福祉協議会（江淵委員長、事務局員）

【会議・研修会派遣】

◇平成24年度運営適正化委員会事業研究協議会

期 日 平成24年7月6日（金）  
 会 場 全社協「第3～5会議室」  
 出席者 江淵委員長、岩田事務局長  
 内 容 ・行政説明  
           厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 丸谷施設係長  
 ・報告・説明  
           全国社会福祉協議会 渋谷政策企画部長  
 ・ブロック別情報交換

◇運営適正化委員会相談員研修会

期 日 平成24年10月2日（火）～3日（水）  
 会 場 全社協「第3～5会議室」  
 出席者 岩田事務局長  
 内 容 ・基調報告：全国社会福祉協議会 渋谷事務局次長兼政策企画部長  
           ・苦情解決業務等の実際  
           講師 日本女子大学人間社会学部 教授 渡部律子  
           講師 全国社会福祉協議会 山下広報室長  
 ・苦情相談対応方法の整理（グループ討議）

◇平成24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24年10月19日(金)  
 会 場 鳥取市「鳥取シティホテル」  
 出席者 岩田事務局長  
 内 容 ・基調報告：全国社会福祉協議会 渋谷事務局次長兼政策企画部長  
 ・協議：  
 ・運営適正化委員会の現状と課題について  
 ・苦情解決業務の現状と課題について  
 ・運営監視業務の現状と課題について

(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24年4月1日～平成25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	5			1	5	6	

② サービス種別、申し出人の属性（平成24年4月1日～平成25年3月31日）

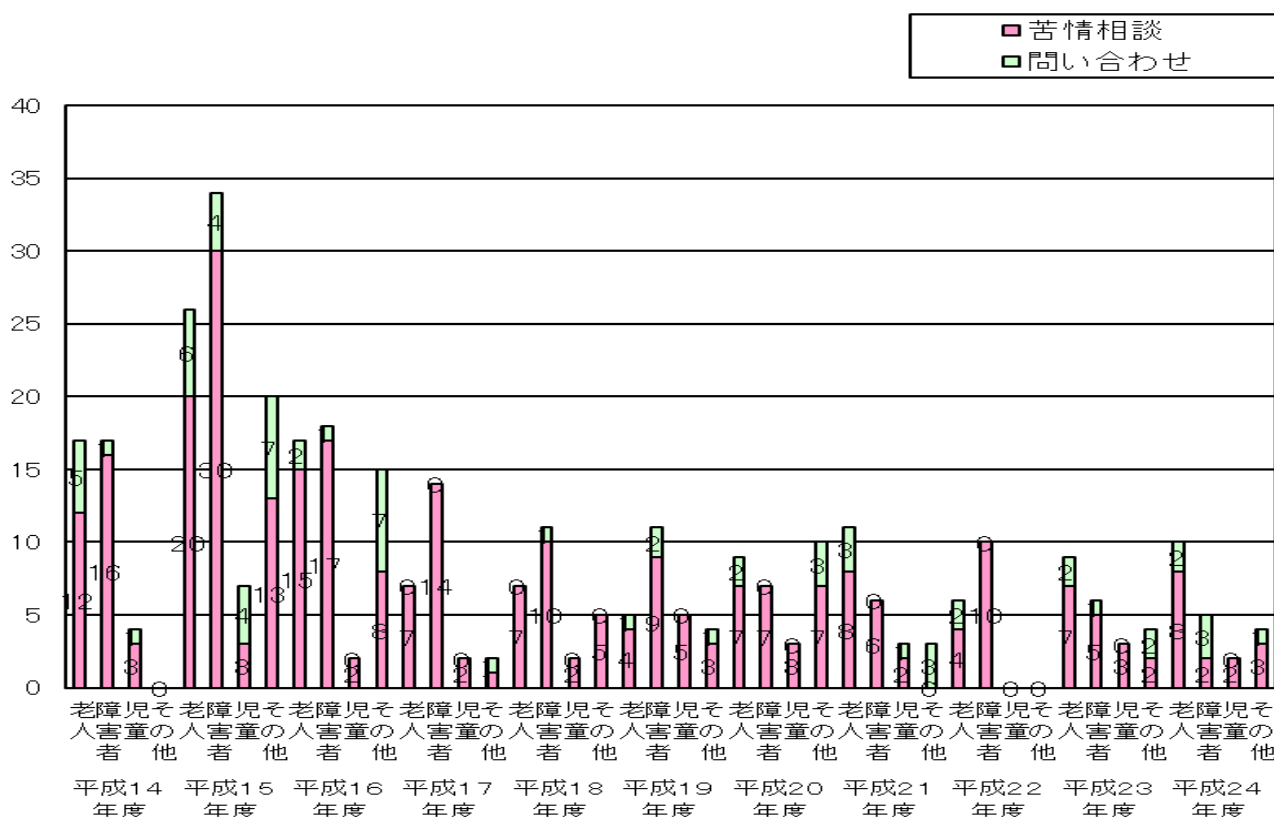
		利用者		家 族		代 理 人		職 員		そ の 他		合 計		
		苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	
	老 人	3		4					2	1		8	2	
	障 害 者	2	1		1						1	2	3	
	児 童			2								2		
	そ の 他	2			1					1		3	1	
年度合計		7	1	6	2				2	2	1	1	5	6

③ サービス種別、受付内容の区分（平成24年4月1日～平成25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）	8	7		1				
	サービスの内容（サービスの質や量）	1	1						
	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	1				1				
障害者福祉サービス	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）	1	1						
	利用料	1	1						
	説明・情報提供								
	被害・損害	1	1						
	権利侵害								
	その他								
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）	2	2						
	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）	2	1	1					
	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	1				1			
問い合わせ等	1	1							
合計	サービスの内容（職員の接遇）	14	12	1	1				
	サービスの内容（サービスの質や量）	2	2						
	利用料	1	1						
	説明・情報提供								
	被害・損害	1	1						
	権利侵害								
	その他	1				1			
問い合わせ等	2	1			1				
合計		21	17	1	1	2			

#### 4. 年度別活動受付件数の推移

	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		平成22年度		平成23年度		平成24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	苦情相談	問い合わせ
老人	12	5	20	6	15	2	7	0	7	0	4	1	7	2	8	3	4	2	7	2	8	2
障害者	16	1	30	4	17	1	14	0	10	1	9	2	7	0	6	0	10	0	5	1	2	3
児童	3	1	3	4	2	0	2	0	2	0	5	0	3	0	2	1	0	0	3	0	2	0
その他	0	0	13	7	8	7	1	1	5	0	3	1	7	3	0	3	0	0	2	2	3	1
合計	31	7	66	21	42	10	24	1	24	1	21	4	24	5	16	7	14	2	17	5	15	6



## 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・ <b>障害者</b> ・児童・その他		
事業種別	入所	苦情の区分	被害・損害
受付手段	手紙	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>本施設へ入所する前に他人に金銭管理を任せていたところ使徒の不明な金銭があった。</p> <p>また、施設は通帳から勝手に金銭を引き出しているため、何とかしてほしい。</p>		<p>施設へ事情を確認したところ、金銭のやり取りについては、当施設への入所前の出来事であること。</p> <p>また、施設における通帳については、施設は預かっておらず、身元保証人が管理しており、申出人の思い違いであることが判明したため、その旨を伝えた。</p>	

### No. 2

分野	老人・障害者・児童・ <b>その他</b>		
事業種別	入所	苦情の区分	その他
受付手段	手紙	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>薬の副作用がひどく、体がボロボロになる。保険庁にも言っている。何とかしてほしい。</p>		<p>苦情の内容が薬の投薬等医業に関わることから行政へ相談し、行政で対応してもらうこととした。</p>	

### No. 3

分野	老人・障害者・ <u>児童</u> ・その他		
事業種別	通所	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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>子が持ち帰った連絡帳に施設での行動について「バカ呼ばわり」、「暴力を振るう」、「胸ぐらをつかむ」等過激な記載があり、このことについて問質したが、簡単な返答で今一つ要を得ない。そこで会って話そうと思うが、連絡がない。どうなっているのか、聞いてほしい。</p>		<p>施設は、本人が友達を蹴ったり、暴言を吐いたりしてひどかったので注意喚起を促すことから、連絡帳に記載したが、その記載内容が適切ではなかったことを認め、話し合いの場を持ち、謝罪することとしていたところ日時等について意志の疎通を欠いていたことが判明した。</p> <p>後日、話し合いの場が設けられ、施設側から謝罪があり、今後とも情報交換しながら保育に努めることが双方で確認された。</p>	

### No. 4

分野	<u>老人</u> ・障害者・児童・その他		
事業種別	在宅	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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>母が中断していた在宅サービスを再開するに当たり、支援センターの職員の対応が悪い。</p> <p>今後の対応は求めないが、このようなことがあったこと聞いてほしい。</p>		<p>包括支援センターへ事情を聞いたところ、諸般の事情から福祉サービスを受けてもらうことを急ぐあまりの対応でやむをえないものと判断できることから、特に申出人は回答の希望がなかったため、終了とした。</p>	

### No. 5

分野	<u>老人</u> ・障害者・児童・その他		
事業種別	入所	苦情の区分	問い合わせ等
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>口腔ケア時に手袋をしないでされたり、排泄介助時には手袋はされているが、その都度交換されず、アルコールスプレーで終わっているようだ。</p> <p>手袋の着用、交換はされなくてもよいか。</p>		<p>不適当な介助行為であることから、行政機関へ連絡し監査指導をお願いすることとした。</p>	

## No. 6

分野	老人・障害者・児童・ <u>その他</u>		
事業種別	その他	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	知人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>友人が代表者のパワーハラスメントを受けて障害が悪化して退所に追い込まれた。</p> <p>代表者のパワハラはいまだ続いており、同様な事態が今後他の者にも起こりかねない。</p> <p>経理もずさんであるようにも思われるので、当法人に対して某かの対応をお願いしたい。</p>		<p>事情実態を調査したところ、福祉サービス分野外の相談であること。当事者又は家族からの申し出ではないこと。また、行政機関としても相談を受けていることから対応できない旨を連絡して了承された。</p>	

## No. 7

分野	老人・障害者・ <u>児童</u> ・その他		
事業種別	通所	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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>プライベートな事柄が施設職員の配慮に欠けた行動から他人に知れてしまった。</p> <p>もっと配慮した対応を取るように言ってほしい。</p>		<p>施設へ事情を聴き取ったところ、職員が他人のいるところである事柄を確認したことは事実で、配慮に欠けた対応であったことが分かった。</p> <p>施設側に配慮の足りない点があったので、申出人に対して謝罪してお互いに信頼関係を築いて子供の保育に努めることで両者が了解した。</p>	

## No. 8

分野	<u>老人</u> ・障害者・児童・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	メール	申出人	知人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>施設に働いている障害者に対して、上司がパワーハラスメントとも取れる行動がある。</p> <p>福祉の仕事場の中でこのような態度は間違っているのか。良い解決方法はないのか。</p>		<p>申出人からの聞き取りでは、当該障害者と事業所との関係が定かでないので、障害者からの申し出等があれば対応できる旨を伝えた。</p> <p>また、通常の雇用形態における上司のパワハラであれば、行政機関（障害者対応）となるので連絡先を伝え、障害者へ確認して障害者福祉サービスの利用との事であれば、再度連絡するように伝えた。</p>	



## No. 9

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	通所	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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>施設で職員のやり方が悪いので、苦情のメモを意見箱へ投函したが、受付担当者から苦情を言うことへの注意をされただけで何の対応もされていないのでどうしたらよいか。</p>		<p>この苦情は、受付担当者のところで中断され、施設長、第三者委員への報告等がなされていない可能性があることを伝え、職員のやり方が悪いということをまずは直接第三者委員へ申し出することをアドバイスし、今後、解決を見ないようであれば、再度相談されることを提案した。</p>	

## No.10

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	入所	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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>職員の言葉遣いが悪く、介護の仕方が良くないため、施設の職員、相談員へ申し出たところ、取り合ってもらえず、その上、利用者への面会も断られるようになった。</p> <p>施設が面会を拒否している理由を聞いてほしい。</p>		<p>施設へ出向き、申出内容を伝え、事実確認を行った。職員の言葉遣いの悪さ等については、施設側も認め、申出人に謝罪された。</p> <p>面会拒否については、そのような事実はないとのことであったが、面会の拒否については、基本的に利用者本人の意思に基づくものであり、利用者には面会拒否の意思がない限り、他の者が拒むものでないことを確認した。</p>	

### No.11

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	入所	苦情の区分	サービス内容（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>以前に施設において起きた、他の利用者による心身に関わるある出来事について施設から何の対応もなかったため、数週間経過してから問い合わせたところ、施設側としては、この出来事についてまったく把握しておらず、その後数回のやり取りの後、施設側の対応は、設備の改善はなされたものの、その利用者をかばうような対応であり、納得できない。</p> <p>については、施設にその利用者に謝罪をしてもらうように取り計らってもらうように言ってほしい。</p>		<p>施設へ出向き、申出内容を伝え、事実確認を行った。施設側がこの出来事に関わったと思われる利用者特定できないことは、不適切な対応ではないと判断できたが、この出来事を施設側が発生翌日に知り、早期の事実確認の努力がなされていれば、苦情にまでは至らなかったものであることが窺えたのでその旨を施設側へ伝え、このことに関して施設側が謝罪することで双方の了承を得た。</p>	

### No.12

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	入所	苦情の区分	利用料
受付手段	来所	申出人	その他
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>施設を退所し、病院へ入院するに当たり、本人は利用料は無料となっていたが、利用料を徴収されたと言っている。</p> <p>本人は脳梗塞を患い、記憶に不明な点があり、はっきりしないので、相談したい。</p>		<p>施設へ電話して、相談内容を伝え、また、申出人も施設側と話した結果、入所当初は無料であったが、中途において本人の収入から利用料が発生した時期が一時的にあったことが分かった。</p>	

### No.13

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	病院	苦情の区分	サービスの内容（職員の接遇）
受付手段	FAX	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>病院で作業療法によるある訓練を受けている息子が訓練時に強い力で腕を掴まれるなどの「身体拘束」、「行動拘束」を受けていると思われるので、病院に訴えたが、納得のいく説明を受けていない。</p> <p>今後の対応について助言等をお願いしたい。</p>		<p>医療現場の相談であることから医療を所管する行政機関へ確認した後、連絡先を伝えた。</p>	

### No.14

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	サービスの内容（サービスの質や量）
受付手段	ハガキ	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>以前は民間で働いていてそれなりの収入があったが、この施設での工賃が低い。</p> <p>他の人の収入はわからないが、ボランティア給料である。</p> <p>もっと上げるように施設へ言ってほしい。</p>		<p>施設へ出向き、申出人、保佐人、施設職員と話し合った。</p> <p>工賃の支給は、規定に基づき適正に計算されており、本人は非常に勤勉であることから、他の通所者に比べてむしろ高い支給額であることが確認できたので適正に支給されていることを話し了解を得た。</p>	

### No.15

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	通所	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>通所している施設において、他の利用者から暴言、侮辱を受けた。</p> <p>それに対して、施設側は何も咎めようとせず、黙視していた。</p> <p>施設側のこうして態度は許せない、問質してほしい。</p>		<p>施設側へ出向き、事情の確認を行った。</p> <p>あることが原因で他の利用者とトラブルがあった。</p> <p>職員が介入するタイミングを伺ったことと口調の荒い他の利用者についても落ち着かせようとした対応が他の利用者に加担した態度に見られたようであった。</p> <p>施設として、常日頃から申出人を見守っていることが確認できたので、この旨を申出人に伝えた。</p>	

### No.16

分野	老人・障害者・児童・その他		
事業種別	入所	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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>入所している義母が車椅子を利用することとなり、部屋の片づけをするに介護士が勝手にやり、その片づけがずさんで物の在処がわからなくなった。</p> <p>このことを施設へ伝えたが、何ら対応がないので、問質して欲しい。</p>		<p>施設へ連絡して状況を確認したところ、部屋の片づけは入所者の了解の下、一つずつ行ったもので入所者は苦情をもっていないことわかったので申出人に伝えた。</p>	

## No.17

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	居宅	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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>訪問介護を利用している母を病院へ連れて行っている間にヘルパーが留守中の自宅に上がり、その上固定電話を利用して電話を架けてきたことに納得がいかず、緊急時の連絡方法について事業所側と話し合いをし、その方法については、後日事業所側から連絡するとのことであるが、連絡がない。</p>		<p>既に苦情については、事業所側もその対応について回答される方向であったので、事業所側へ申出人から電話があったことを伝え、近いうちに回答されるように促した。</p> <p>後日、申出人から、事業所側からの謝罪と話し合いの場があった旨の連絡があった。</p>	

## No.18

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	居宅	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>介護訪問を週、2回利用しているが、ヘルパーとの連絡が取れないので困っている。</p> <p>もう利用はやめようと思っている。</p> <p>このようなことがあることを伝えておく。</p>		<p>事業所へ連絡して状況を聞いたところ、電話回線は光ネットを使用しており、非通知操作により繋がらない場合があるので、ただの局番のみで発信するように指導しているが、理解してもらえない状態にあり、再度申出人に会い、話をしたが、当分、利用しないとのことであった。</p> <p>事業所としての対応はなされており、申出人との話し合いも行われていることが確認できた。</p>	

No.19

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	入所	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>留守中、部屋に侵入されたり、常に施設に行動や言動が監視されているようで不安である。</p> <p>このことを施設側へ申し出るが、特に対応してもらえない。</p> <p>また、薬の服用について、当初入所時には入所の条件ではなかったが、最近になって、薬の服用が必要なので服用できない場合には、退所するように言われた。</p> <p>施設側の対応が悪いので、質問して欲しい。</p>		<p>施設へ出向き、事情を聞いたところ、申出人の思い過ぎしのところがあること。</p> <p>薬を服用する必要があるが、申出人は服用の意思がなく、身元保証人とも交えて話し合った結果、申出人は退所することとなり、転居先が決まるまでの間、入所は差し支えないとのこととなったことが分かった。</p> <p>なお、薬の服用は医者も認める場所であり、服用ができない以上、施設側からの契約解除要請は不当なものではないと判断できる。</p>	

No.20

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	市町村社会福祉協議会	苦情の区分	問い合わせ等
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>市町村社会福祉協議会（以下「社協」という。）から民生融金貸付金を借用し、償還していたが、都合により、償還できない月もあったが、また再開した。</p> <p>ところが、社協から突然送達された催促文書に長期間支払われていない旨の記述があり、しかも、先に連帯保証人へ送達された。</p> <p>これはどういうことか相談させてほしい。</p>		<p>一連の経過、苦情については、まず、直接社協へ訊ねられ、その後不満な点があれば再度連絡して欲しい旨を伝えた。</p>	

## No.21

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	入所	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	その他
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>知人から、当施設において、食事中における職員の言動の悪さ、排泄介助時の配慮が足りない、特殊浴槽を使用しないなど入所者が不適切な介護を受けているとの話を聞いた。</p> <p>このような現状があることを知っておいてほしい。</p>		<p>この申出人は、特定された利用者又はその家族ではなく、更に第三者から伝え聞かされた内容であること。また、その内容が特殊浴槽等介護に関するものであるので行政機関が実施指導等を行う際の情報提供として取り扱うこととした。</p>	

事業者で解決できない苦情は、  
運営適正化委員会にお申し立てください。

社会福祉法人 島根県社会福祉協議会  
**島根県運営適正化委員会**

---

〒690-0011 島根県松江市東津田町1741-3 いきいきプラザ島根2F  
TEL 0852-32-5913 FAX 0852-32-5994