

は じ め に

島根県運営適正化委員会は、平成26年度におきまして、すべての定例会議（本会議3回、運営監視合議体会議3回、苦情解決合議体会議6回）を実施し、また、島根県社会福祉協議会への意見5件を提出致しました。この意見提出に対し、いずれも同協議会より適切な回答をいただいています。そのほか、恒例の福祉サービス苦情解決研修会では福祉の専門研究者と実務に携わっておられる施設長の講演・発表をお願いすることができ、500名にのぼる方々のご参加をいただき、充実したつどいとすることができました。

1999年から2001年にかけて、内閣に司法制度改革審議会が設けられ、裁判員制度新設を始めとした諸改革が提言されました。この中に、ADRと略称される裁判外紛争解決手続（Alternative Dispute Resolution）の拡充がありました。

ADRは、裁判所が言渡す判決と、当事者の協議による解決の中間に位置づけられるもので、簡便手続・低費用で機動的に対処できる利点があります。当委員会における苦情解決システムは、このADRとしての特性を有し、「消費者」としての施設利用者等の支援のために機能しうる仕組みです。各施設におかれましては、まず第三者委員の適切な配置を前提に、当委員会苦情解決合議体に関する情報を利用者の皆様にご提供いただきたく、お願い申し上げる次第です。

私どもに寄せられた苦情や相談は、ここ10年の間は、概ね、年に20数件を数えます。このほかに、第三者委員に対して申し立てられてその段階で解決している事例もあると思われれます。これらの苦情や相談の件数が多ければ、施設で活動されている方々にはストレスとなるかもしれません。しかし、苦情・相談の提起と解決の事例が蓄積されればされるほど、個別事案のケーススタディと、総合的研究により、利用者に負担を与えない施設や、案件を生じた場合の対処ノウハウの確立が可能となり、各施設や福祉行政全体の適正化・効率化・質の向上につながることはいうまでもありません。そのためには、利用者が問題提起しやすい環境が整備されることが必要です。これを目標として、今後とも私ども委員会は、努力を重ねたいと思います。

平成27年3月

島根県運営適正化委員会

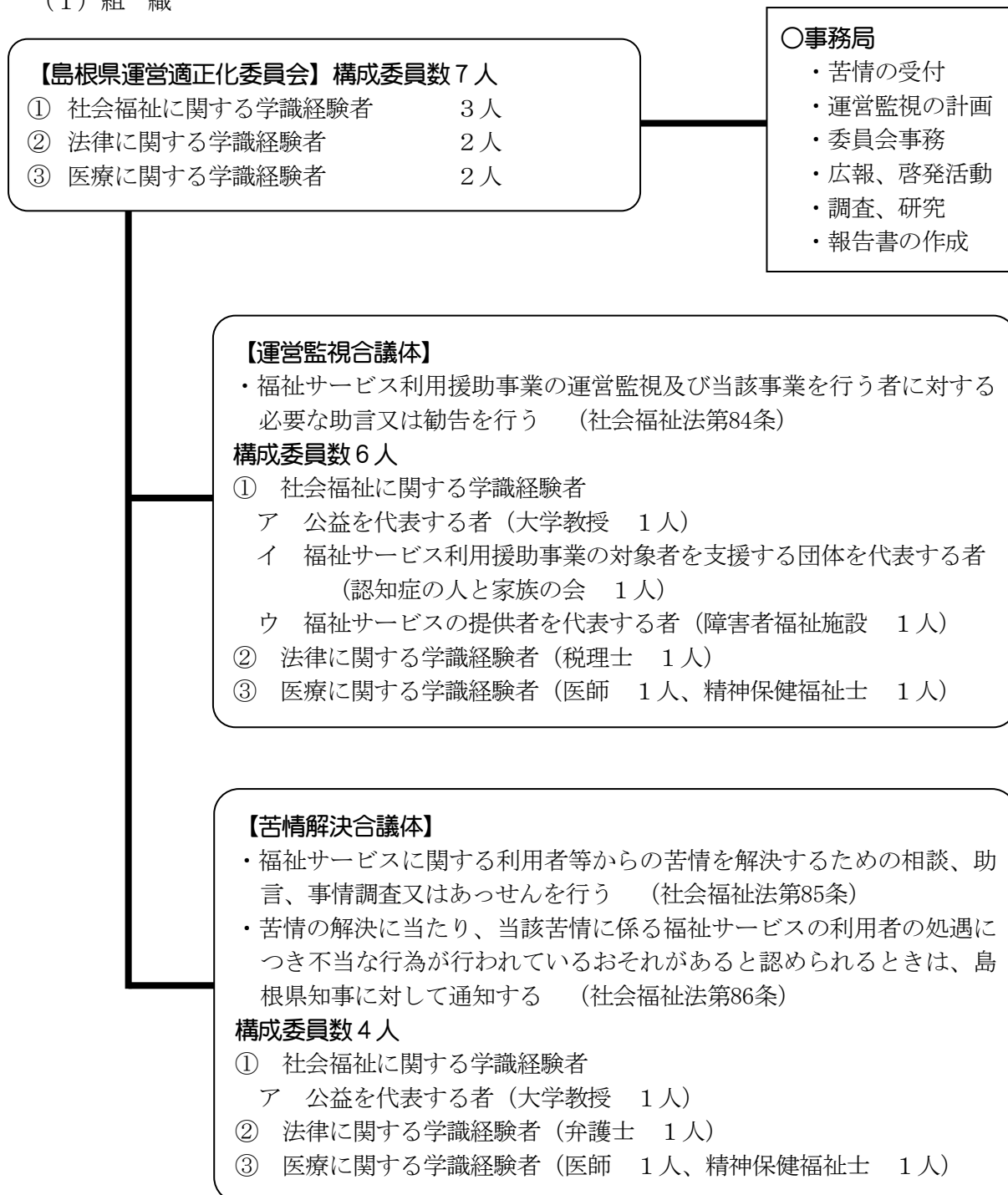
委員長 江 渕 武 彦

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



(2) 委員名簿

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	○ (職務代理者)	○

任 期 平成26年11月14日～平成28年11月13日

委員長 江渕 武彦 委員長職務代理者 佐藤 寛志

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	○	
法律に関し学識経験を有する者である委員				
弁護士	井上 晴夫	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	○ (職務代理者)	
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	○	○

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)	
岡崎 茂喜	障がい者団体の代表 (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
曾田 進	障がい者団体の代表 (島根県精神保健福祉会連合会会長)	
福井 幸夫	障がい者団体の代表 (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)	

(任期：平成26年11月1日～平成28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)	
大森 正己	マスコミ関係者の代表 (山陰中央新報社論説委員長)	
岡崎 茂喜	障がい者団体の代表 (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
谷口 紘一	障がい者団体の代表 (島根県精神保健福祉会連合会理事長)	
福井 幸夫	障がい者団体の代表 (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
景山 直樹	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26年5月12日（月） 出席委員数5名	1 平成25年度事業報告について 2 平成26年度両合議体事業推進について
2 回目	平成26年11月17日（月） 出席委員数7名	1 委員長選任（互選）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 （1）運営監視合議体 （2）苦情解決合議体 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27年3月9日（月） 出席者委員数7名	1 平成26年度補正収支予算について 2 平成26年度運営適正化委員会事業報告書（素案）について 3 平成27年度事業計画について 4 平成27年度収支予算について

※平成26年5月27日（火）

島根県社会福祉協議会理事会において委員長から平成25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26年5月12日（月） 出席委員数6名	1 平成25年度日常生活自立支援事業実績について 2 「日常生活自立支援事業保管品の返却に関する手引き」について 3 平成26年度日常生活自立支援事業に係る現地調査について
2 回目	平成26年9月8日（月） 出席委員数6名	1 平成26年度日常生活自立支援事業に関する市町村社会福祉協議会現地調査結果について 2 島根県社会福祉協議会に対する助言・改善要求について 3 平成26年度福祉サービス苦情解決研修会について 4 平成26年度運営適正化委員会事業研究協議会について

3 回 目	平成27年1月19日（月） 出席委員数6名	<ol style="list-style-type: none"> 1 平成26年度日常生活自立支援事業に伴う助言・改善事項について 2 日常生活自立支援事業と成年後見人制度との関わりについて 3 平成26年12月末現在における業務実施状況について 4 平成27年度日常生活自立支援事業に関する市町村社会福祉協議会現地調査実施計画について
-------------	------------------------------	--

(2) 福祉サービス利用援助事業運営監視の状況

① 市町村社会福祉協議会に対する現地調査（島根県社会福祉協議会担当職員同行）

- | | |
|---------------|----------------------------|
| 平成26年6月19日（木） | 浜田市社会福祉協議会現地調査
委員、事務局員 |
| 平成26年6月30日（月） | 江津市社会福祉協議会現地調査
委員、事務局員 |
| 平成26年7月15日（火） | 大田市社会福祉協議会現地調査
委員、事務局員 |
| 平成26年7月28日（月） | 出雲市社会福祉協議会現地調査
委員、事務局員 |
| 平成26年8月26日（火） | 奥出雲町社会福祉協議会現地調査
委員、事務局員 |
| 平成26年8月26日（火） | 飯南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及び島根県社会福祉協議会の回答

◇関係書類の編綴について

利用頻度の多い支援の記録は、年を追うごとに相当な量となり、これまでの支援の経過等を確認したり、利用者個人の生活状況、家庭環境等を速やかに把握して円滑な支援ができるためには、整頓された関係書類の編綴が望まれることころであり、契約者別に次のような関係書類の編綴方法を提案したい。（編綴方法は省略）

【回答】

利用者に関する書類の編綴については、これまでもご指摘・ご指導をいただいたところでもあります。今回、提案いただいた編綴方法につきまして、次回開催いたします専門員会議に提案し、より一層円滑な事業遂行ができる編綴が行えるよう検討いたします。

◇預かっている通帳とその印の管理について

利用者の預貯金通帳と届出印が同一人で管理されているが、それぞれを会計又は出納関係職員により管理すること。

【回答】

ご指摘のとおり、日常生活自立支援事業推進マニュアルにおいて、日常的金銭サービスに係る出納は、原則として当該社会福祉協議会の経理規程に則って行うことになっており、その中で、預貯金通帳と届出印は、それぞれ別の職員が管理するよう定められておりますので、今後、この取扱については周知徹底いたします。

◇支援のあり方について

一利用者について、就労支援事業所、ホームヘルパー、保健師等種々の関係機関が関わりを持っている場合、支援目標を効果的に達成し、併せて生活支援員の活動を効果的に行うた

め、当該関係機関が役割分担等を目的としたケース会議等で、支援について十分に検討することが必要と考える。

【回答】

ご指摘のとおり、本事業で対応できることや他の機関と協働して行うこと、あるいは他の専門機関に委ねたほうがよいことなどを整理しながら本事業のサービスが効果的に行われるようにしていく必要があります。そこで、関係機関とのケース会議の開催及び連携・協働による支援活動を行うよう周知徹底いたします。

◇専門員の増加に伴う予算要求について

利用者がますます増加していく中、専門員の適正な配置は喫緊の課題であり、県社協におかれては専門員の増員に伴う予算措置への要望について、県への働きかけを行ってこられたところであります。

また、平成25年度に基幹的社協から全市町村社協へ当該事業が委託された中、専門員の配置に伴う予算措置については、平成27年度までを暫定期間として、これまでと同様な予算措置がなされている実情もあります。

こうした中、今後とも、契約締結件数等のデータを示しながら引き続き県への働きかけ実現を図っていただきたい。

【回答】

専門員の設置に関しては、利用者35人に対して、専門員1人を配置とする国の基準が示されているところです。本会では、この基準に適合すべき専門員の配置について、県へ予算要求並びに政策提言を行っているところですが、県財政の状況等により、未だ適合する専門員の配置には至っておりません。ご指摘のとおり、今後、利用者がますます増加していく、また、平成27年度で経過措置期間を終了することに鑑み、引き続き専門員の適正配置に係る予算要求を県へ行っていきます。

◇用紙の調整について

これまで契約書等作成において「はんこ」と「印鑑」との使い分け等について問質したところであるが、支援計画書様式において、漢字明記すべきと思われる部分に不釣り合いのひらがなが使用されていると見受けられるので整合性を保っていただきたい。

【回答】

これまで、利用者の状況等により、支援計画書の明記を使い分けていたものと思います。今後、ご助言のとおり、本会が作成した「日常生活自立支援事業の手引」内に ある様式により作成するよう徹底いたします。

なお、「ひらがな」でないと理解できない利用者に対しましては、これまで同様の取扱につきましてご理解をお願いいたします。

※平成26年11月5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26年11月14日（金）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26年5月12日(月) 出席委員数3名	1 苦情・相談申出案件協議(5件) 2 福祉サービス事業所巡回訪問について(1件)
2 回目	平成26年7月7日(月) 出席委員数3名	1 苦情・相談申出案件協議(6件) 2 福祉サービス事業所巡回訪問について(1件) 3 福祉サービス苦情解決研修会(概要)について
3 回目	平成26年9月8日(月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議(6件) 2 福祉サービス巡回訪問について(5件) 3 福祉サービス苦情解決研修会について 4 運営適正化委員会事業研究協議会について
4 回目	平成26年11月17日(月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議(4件)
5 回目	平成27年1月19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件)
6 回目	平成27年3月9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(3件)

(2) 現地調査の状況

平成26年6月11日(水) 特別養護老人ホーム(事務局員)
 平成26年7月2日(水) 保育所(事務局員)
 平成26年7月18日(金) 上記施設(委員、事務局員)
 平成26年7月31日(木) 上記施設(委員、事務局員)
 平成26年9月18日(木) 有料老人ホーム(委員、事務局員)
 平成26年8月28日(木) 障害者支援施設(事務局員)
 平成27年1月27日(火) グループホーム(事務局員)

(3) 研修会の実施状況

「平成26年度福祉サービス苦情解決研修会」

期 日 平成26年10月27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解決への取り組み」
講 師 龍谷大学 社会学部地域福祉学科
教授 荒 田 寛 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 亀の子
総括施設長 森 山 登美子 氏
- ③ 事例検討(講師と発表者による)
- ④ 質疑応答

(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	7
障がい者施設	2
児童施設	1
その他	
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	6	4	60%
ポスター等による告知	9	1	90%

【会議・研修会派遣】

◇平成26年度運営適正化委員会事業研究協議会

期 日 平成26年8月18日(月)

会 場 全社協「第3～5会議室」

出席者 江渕委員長、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 塩野専門官

・報告・説明

全国社会福祉協議会 笹尾政策企画部長

・実践報告

埼玉県運営適正化委員会 中原事務局長

岡山県運営適正化委員会 保坂事務局長

福井県運営適正化委員会 藤田事務局長

宮崎県福祉サービス運営適正化委員会 黒木事務局長

・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26年10月9日(木)～10日(金)

会 場 全社協「第3～5会議室」

出席者 岩田事務局長

内 容 ・講義Ⅰ 「福祉サービスの質の向上」

全国社会福祉協議会 笹尾政策企画部長

・講義Ⅱ 「苦情相談対応の留意点とポイント」

明治大学法科大学院 平田教授・弁護士

・情報交換 「苦情相談対応等の現状と課題」

・講義Ⅲ 「苦情相談対応の実際と対応方法」

愛知淑徳大学福祉貢献学部福祉貢献学科 瀧教授

- ・演習・事例検討 事例検討（対応のポイント）
愛知淑徳大学福祉貢献学部福祉貢献学科 瀧教授

◇平成26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26年10月31日（金）
 会 場 松山市「愛媛県総合社会福祉会館」
 出席者 岩田事務局長
 内 容 ・基調報告：全国社会福祉協議会 岩崎政策企画副部長
 ・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
 ・事例検討

(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26年4月1日～平成27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	1	3	15	2			16	5	

② サービス種別、申し出人の属性（平成25年4月1日～平成26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			5	3				1			5	4
障がい者	5	1							1		6	1
児 童			2				1				3	
その他	2										2	
年度合計	7	1	7	3			1	1	1		16	5

③ サービス種別、受付内容の区分（平成25年4月1日～平成26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 裏 望		
老人福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	3	2					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										
	権利侵害										
	その他										
問い合わせ等		3	3								

障がい者福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	3	3					
	サービスの内容（サービスの質や量）	3	2		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					
児童福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	1	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	1						1
	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）	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							
合計	サービスの内容（職員の接遇）	7	6		1			
	サービスの内容（サービスの質や量）	8	7		1			
	利用料	1	1					
	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	4	4					
合計	21	18		1	1		1	

4. 年度別活動受付件数の推移

	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		平成25年度		平成26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	15	2	7	0	7	0	4	1	7	2	8	3	4	2	7	2	8	2	3	0	5	4
障がい者	17	1	14	0	10	1	9	2	7	0	6	0	10	0	5	1	2	3	14	0	6	1
児童	2	0	2	0	2	0	5	0	3	0	2	1	0	0	3	0	2	0	6	0	3	0
その他	8	7	1	1	5	0	3	1	7	3	0	3	0	0	2	2	3	1	1	0	2	0
合計	42	10	24	1	24	1	21	4	24	5	16	7	14	2	17	5	15	6	24	0	16	5

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・ <u>児童</u> ・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	その他
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>担当職員が自宅のある地域内の人であることから、利用者をはじめ、家族の個人情報とその職員に知られることとなるのでその職員を担当から外すように言うて欲しい。</p>		<p>利用者と同一地域の職員が当該事業所に勤務していることはあり得ることであり、これのみをもって担当を替えることはできないことと判断するが、個人情報保護の観点から当該事業所にこのような申し出があったことを伝え、職員にはなお一層の個人情報保護に努めてもらうように促して終了とした。</p>	

No. 2

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	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>利用者は高齢のため、施設において「早く死にたい。」と言うようであるが、その時、職員は早く死ぬことを促すような強い発言をされ、利用者はショックを受けた。</p> <p>このような暴言を吐く職員が当該施設に勤務していることを伝えたい。</p> <p>具体的に話してもらおうと施設に居ずらくなるが何とかして欲しい。</p>		<p>苦情の申出内容に対しての事実確認等はしないで通常の事業所巡回訪問を行い、特に職員の利用者に対する接遇について聴き取りを行い、今後とも利用者への言動には一層配慮した支援を行うようお願いをした。</p>	

No. 3

分野	老人・ 障害者 ・児童・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	利用料
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	
事業所の利用料が作業した日数と工賃とに比較して高いと思われるがどうしてか教えて欲しい。		まずは事業所に対して利用料等について説明を求められ、その上で苦情があれば連絡して欲しい旨を伝えて終了とした。	

No. 4

分野	老人 ・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	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>病院を退院してリハビリを行う施設へ入所した家族が日々体力を無くした感がある。</p> <p>自宅復帰を行うための施設でありながらこうなるのは納得がいかないので相談したい。</p> <p>また、どこか他にも相談できるところを教えて欲しい。</p> <p>施設には直接問質して欲しくない。</p>		<p>具体的な施設と利用者間のトラブルではなく、施設のあり方（目的）等についての相談であったので国保連合会とも協議して、施設のあり方等については行政機関への相談するように助言し、また、家族へ適切な支援がなされているかどうかは退院時に対応された生活相談員等に今の状況を話してみてもどうか促して終了とした。</p>	

No. 5

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>施設の通路に設置してある建築設備について当該施設にはふさわしくなく、また、消防法においては違法と思われるので設置方法について検討してくれるように申し出ているが一向に対応されない。</p> <p>よって、その設置について実態を見て設置の適否について見解を聞かせて欲しい。また、施設がなぜ聞き入れようとしないのか、納得できる説明をするようにして欲しい。</p>		<p>施設へ出向き、建築設備の設置状況を確認したところ、特に不都合な点もなく、消防法にも違法しているものでないことを確認した。</p> <p>施設側として、これまで一部の利用者へ聴き取ったところ、特に不都合さは感じていないとの意見は得ていたとのことであったが、広く利用者等へアンケートを実施して意見を得た上で改善等について対応することとされ、アンケート結果、不都合性はないとの判断をされたので、そのこと自体は施設側に不適切な対応はないので、その旨を伝えて終了とした。</p>	

No. 6

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	職員（匿名）
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>利用者を30分くらい立たせて2, 3人の職員が説教したり、支援中に携帯電話を使用したり、怪我をするような状態なのにすぐに助けようとしめないなど、対応がなっていない。</p> <p>このことを施設長に話しても取り合ってもらえないので是非とも改めるように話して欲しい。</p> <p>ただ、具体的に話してもらおうと特定されるのでそれは避けて欲しい。</p>		<p>具体的な事情調査はできないので、当該施設へ巡回訪問を実施して苦情解決体制の聞き取りの中で本委員会で取り扱った過去の苦情事例について説明をして利用者に対し常に適切な接遇に努めるように伝えて終了とした。</p>	

No. 7

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（サービスの質や量）
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>社会福祉協議会の福祉資金を借り入れようとしても拒否をされる。</p> <p>かつては、借り入れができたのに納得がいかないので借り入れできるように言って欲しい。</p>		<p>事実確認を行ったところ、貸付については、家族から貸し付けないように強い申し入れがあり、拒否していることが判明したのでその旨を本人に伝え、家族の了解があれば、その旨を社会福祉協議会へ伝えて借り入れについて検討してもらおうように伝えても良いがと話したところ、後日、家族と相談したところ借り入れはしないこととしたとの連絡があったので終了とした。</p>	

No. 8

分野	老人・障害者・ 児童 ・その他		
事業種別	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	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>施設で利用者の衣類、歯ブラシ等の取り違いが頻繁にあり、きちっと対応するためにチェックリストを作成するように、また、今後の対応について文書をもって回答して欲しい旨を言っているが、施設は何も対応してくれないのできちっとするように言って欲しい。</p>		<p>施設へ出向き事実確認を行ったところ、衣類等の取り違いが数回あったことは事実であり、謝罪は行っているところであるが、着替え等の度のチェックリスト及び文書回答については検討中であるとのことであったので、後日、家族、施設側、第三者委員、本委員会との四者による話し合いを行い、その結果、実効性があり職員の負担を考慮したチェックリストを作成することで合意を得たので終了とした。</p>	

No. 9

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	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>経口栄養（通常食）と経管栄養（胃ろう）との食費が同額であることに納得がいかない。 当初の契約書にも同額であることが明記されていない。（最近の契約書には明記された。） 同額について、施設側の説明はきちっとされない。 納得がいかないので相談に乗って欲しい。 また、苦情、要望等について話し合いの場を設置するように言って欲しい。</p>		<p>施設へ出向き事情調査を実施したところ、食事の利用料金等個人負担部分は、個々の契約によるものであり、一律の規定はなく、施設の自由裁量によるものであるが、経管栄養が通常の食事代と同額としていることの説明がきちとなされていないことが窺われたので、詳細の説明には限界があるが、できる範囲で説明されるように伝えた。 また、話し合いの場の設置については、未設置であった第三者委員を近々設置するとのことであり、この苦情についてもその場で説明して解決を図ることとされた。</p>	

No.10

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	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>他の利用者からいじめを受けている。そのことを施設側へ訴えてもむしろ相手の肩をもち、きちっとした対応がされないのできちっと対応するように指導して欲しい。</p>		<p>事業所へ出向き、事実確認を行ったところ、いじめについては、その都度いじめたとする利用者へ確認はとっているが、申出人の思い過ぎしのところがあり、その事実は明確ではない。また、それならばと事業所2か所へビデオカメラを設置したり、利用者へできるだけ職員一名を配置したりして対応はしているが、それでも見えないところでいじめがあったと訴えられるとのことであった。</p> <p>施設としての対応はなされているにもかかわらず、解決されない苦情であることから、本委員会立会いの下で両者の話し合いの場を設けることを提案したところ、申出人は話し合いには消極的で、今一度考えて対応するとなったが、その後連絡がないので終了とした。</p>	

No.11

分野	老人・ 障害者 ・児童・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	サービス内容（サービスの質・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>今、利用しているホームヘルパーの対応が悪く、別の事業所へ変更しようとしたところ、今の居宅介護サービスを受けるためのケアプラン作成において担当した計画支援相談員の対応が悪く、当初作成すべき書類等が作成されてなく、それを整えてからでないと他の事業所への紹介はできないと言われた。</p> <p>事業所側の不備によるもので、今さら作成しなくてはならないものなのか、このまま保留してしまっているものなのか相談したい。</p>		<p>事業所へ事実確認を行ったところ、書類の不手際は相違なく、作成に向けて本人にお願いしているところ、本人から先ほど書類は整えるとの連絡があったとのことであったので、本委員会から折り返し本人へ確認の電話をした。</p> <p>また、その際、本人から当該計画支援相談員の利用者への不手際、言動、身形について再度苦情があったのでその旨を事業所へ伝えて終了とした。</p>	

No.12

分野	老人・障害者・児童・ その他		
事業種別	その他	苦情の区分	サービス内容（サービスの質・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>社会福祉協議会へかつて家族が利用していた日常生活自立支援事業における預かり証等の関係書類を見せて欲しいと要求したところ拒否をされた。</p> <p>自分は相続人であるのに開示されないのは納得がいかない。また、かつて福祉タクシーの未払い分があるので支払って欲しいと言われ、支払ったことがあるが、矛盾しているのではないか。</p> <p>社会福祉協議会へ開示するように言って欲しい。</p>		<p>県社会福祉協議会に日常生活自立支援事業に係る関係書類の相続人への開示について問い合わせたところ、当該社会福祉協議会から相談があり、現在検討中であるということが分かったので申出人に対しておってなんらかの連絡がある旨を伝えて、更に苦情があれば再度連絡するように助言して終了とした。</p>	

No.13

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>事業所で作業中に腰を痛めた。今も治っていないので施設へ申し出たところ謝罪はされたが治療等について何もアドバイスしてくれないので何とかして欲しい。</p>		<p>当該施設は、第三者委員を設置している施設であったので、まず、第三者委員へ相談されることを伝えたところ、申出人は第三者委員のことは知っており、そちらへ相談して見るとのことであったので終了とした。</p>	

No.14

分野	老人 ・障害者・児童・その他		
事業種別	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	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>利用者が禁止されているアルコール飲酒のことで施設とトラブルとなり、自傷行為まで至った。</p> <p>病院へ受診させて利用者は精神的にも安定したので施設へ帰ることとしたいが、施設がそれを拒むので相談に乗って欲しい。</p>		<p>以前にも入所を続けることで施設側とトラブルがあった利用者であったので、施設へ今回の一連の経緯を訊ね、利用者側の施設へすぐに帰りたい希望に対して施設側のできる限りの対応策として、すぐには施設へ帰らずに一旦家族の下で過ごしてから再度施設へ帰ることで話し合いがなされたことを確認したので終了とした。</p>	

No.15

分野	老人 ・ 障害者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	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>家族が入所している施設で他の利用者とトラブルになり、押し倒した。</p> <p>診察された結果、特に異常はなかったが、その医療費について、全額利用者側の負担となった。</p> <p>施設側には、今回の利用者間のトラブルに対しての責任（注意義務、予見性、回避性）があると思うが、何も対応されないことに不服がある。</p> <p>施設側になんらかの医療費の負担義務があれば、それなりに施設へ申し出たいので教えて欲しい。</p>		<p>本委員会としては、利用者の判断能力の度合い、当該利用者に対する施設側の事故防止注意義務の度合い等について審議して損害賠償の度合いを決める権限（能力）はないので、申出人の不服に対応することはできないと判断し、申出人へ伝えたところ了解されたので終了とした。</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	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>他の利用者から自分の目のこと（眼瞼下垂）で言いがかりをつけられ、落ち着かない。</p> <p>このことを施設側へ話したがきちっとした対応を取ってもらえない。</p> <p>他の利用者を退所させるように施設へ言って欲しい。</p> <p>その後の対応については特に連絡してもらわなくても良いので、とにかく言って欲しい。</p>		<p>施設へ連絡して状況を聴いたところ、確かに申出人の目のことでトラブルとなり、施設としては、申出人、他の利用者、施設職員の三者で話し合いの場を設け、その場で他の利用者も謝罪され、その時は、申出人も納得されていたが、今も不満があることは承知しており、今後の対応として、相談事業所、家族、病院等とも連携を図りながら申出人の生活の様子を見守りたいとのことを確認したので終了とした。</p>	

No.17

分野	老人 ・ 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>元々大病を患っている家族に体調の変化があり、病院へ搬送されて様子を見たが大事に至らず退院した。</p> <p>入所当初から当該施設を「看取りの場」として延命措置は施さないとしていたにもかかわらず、即、病院へ搬送されたことに「看取りの場」としての自覚がないのではないかと。</p> <p>施設への具体的な聴き取りは望まないが、こういうことがあったことを聞いて欲しい。</p>		<p>施設としては、生命に関わることであり、今の体調の変化が治療されるものなのかどうかの判断はしかねるので病院へ搬送されたものと思われるが、入所当初の契約上、看取りとしてどのように取り決めておられたか。今後も看取りと入院との選択は当然考えられるので、よく施設側と話し合いをされることを勧め、その上でまだ不服があれば再度連絡されるように伝えて終了とした。</p>	

No.18

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	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>入所している家族を外出（外泊）させたいが、施設側がそれを拒否する。</p> <p>これは、施設側が利用者本人の外出に対する意思を無視した身元引受人の言いなりになってのことである。</p> <p>施設側へ外出（外泊）を許可するように言って欲しい。</p>		<p>施設へ出向き、まず、利用者本人に面接をして外出（外泊）に対する意向の確認を行い、その後施設側へ外出（外泊）への対応について聴き取りを行った。</p> <p>その結果、利用者の外出（外泊）については、契約当初から身元引受人のみが行うことで家族間での了承がされていること。また、利用者本人もそのことは了解していること。</p> <p>施設側としては、それに沿った対応であることが分かったのでその旨を申出人へ伝えて終了とした。</p> <p>なお、家族間の問題も絡んだ中での苦情であったので、施設側へは家族間の問題には関わらないことを助言した。</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（サービスの質や量）
受付手段	来所	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>利用者がこれまで色々と問題行動を起こし、その都度本委員会にも相談しながら支援してきたが、あまりにも問題行動がありすぎ、施設として今後の支援において、なんらかの覚書を交わしてその内容において履行されない場合は、退所していただくように身元引受人を含めて協議したいと思っている。</p> <p>ついでに、覚書締結において、前回と同様に本委員会に立ち会ってもらいたい。</p>		<p>これまでの経緯もあり、本委員会としては両者の覚書締結に際して立ち会うこととした。</p> <p>まず、施設側から今回の覚書締結に至るまでの経緯と内容について説明がなされ、それに対して身元引受人から意見が出され、今後、施設側からの契約解除の条項に抵触する場合は、契約解除とする旨の覚書を締結することで両者の合意に至った。</p>	

No.20

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	メール	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>障害者支援施設の居室（個人部屋）を当該施設と利用契約していない別の個人にも利用させている（二重利用）ので調べて欲しい。</p>		<p>当該施設へ聴き取ったところ、別の個人は、本来、別施設の入所者であるが、最近、自死願望が強くなり、職員の見守りが必要となったが、当該施設は、夜間職員が不在であり、当該施設での生活は危険があると判断して夜間職員のいる施設でたまたま利用者が入院して空き部屋へ緊急避難的に入居させていることが判明した。</p> <p>このことについては、行政にも連絡して対応を協議することとしていることが分かったので終了とした。</p>	

No.21

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（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>これまで4年間居宅介護サービスを受けていた事業所が突然中止を申し出て、中止後の他の事業所を探してくれないので、サービス提供事業所へ中止の理由を聞いて欲しい。また、相談員は別の事業所を探してくれていると思うが一向に決まらないので何とかして欲しい。</p>		<p>居宅介護サービス事業所へ中止に至った経緯、利用者への対応について聴き取ったところ、利用者の要望する介護は非常に多く、また、威圧的な態度を取ることから常に2人対応となること。また、ヘルパー職員が減ったことよりサービスの提供ができなくなり、中止する一月前に訪問してその旨を記載した書類を渡して対応したところであること。</p> <p>また、新たな事業所について、相談員へ聴き取ったところ、複数の事業所でサービス提供の必要があり、鋭意探しているところであることが判明した。</p> <p>よって、事業所側に不適切な対応はないこと及び相談員は新たな事業所についても鋭意探していることを伝えたところ了解されたので終了とした。</p>	

