

はじめに

平成30年度島根県運営適正化委員会事業報告書を刊行いたしました。ここでは、その概略をお伝えします。

本委員会は、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「運営監視合議体」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「苦情解決合議体」を設置し、公正・中立的な第三者機関としての取り組みをしています。本年度は、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回を開催いたしました。その他、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を7か所、8月から9月にかけて、のべ調査担当者7名により、50件のケースにつき実施しました。その結果にもとづき、島根県社会福祉協議会に対して、2件の要望をお願いいたしました。

当委員会に寄せられました苦情相談は、19件となっており、昨年よりわずかに増えた状況でした。

10月15日には、くにびきメッセにおきまして、福祉サービス苦情解決研修会を開催し、株式会社インソースの杉谷裕子先生にお話しいただきました。約500名の皆さまのご参加をいただき、盛会のうちに研修会を終えることができました。毎年のことですが、座席数に制限があり、参加をお断りした皆様には深くお詫び申し上げます。

来年度も、市町村社会福祉協議会の現地調査や、福祉事業所の訪問をさせていただきたいと思っております。受入の方をよろしくお願い申し上げます。

また、上記研修会も企画しています。本年度参加できなかった皆様におかれましては、早めのお申し込みをお願い申し上げます。

平成31年3月

島根県運営適正化委員会

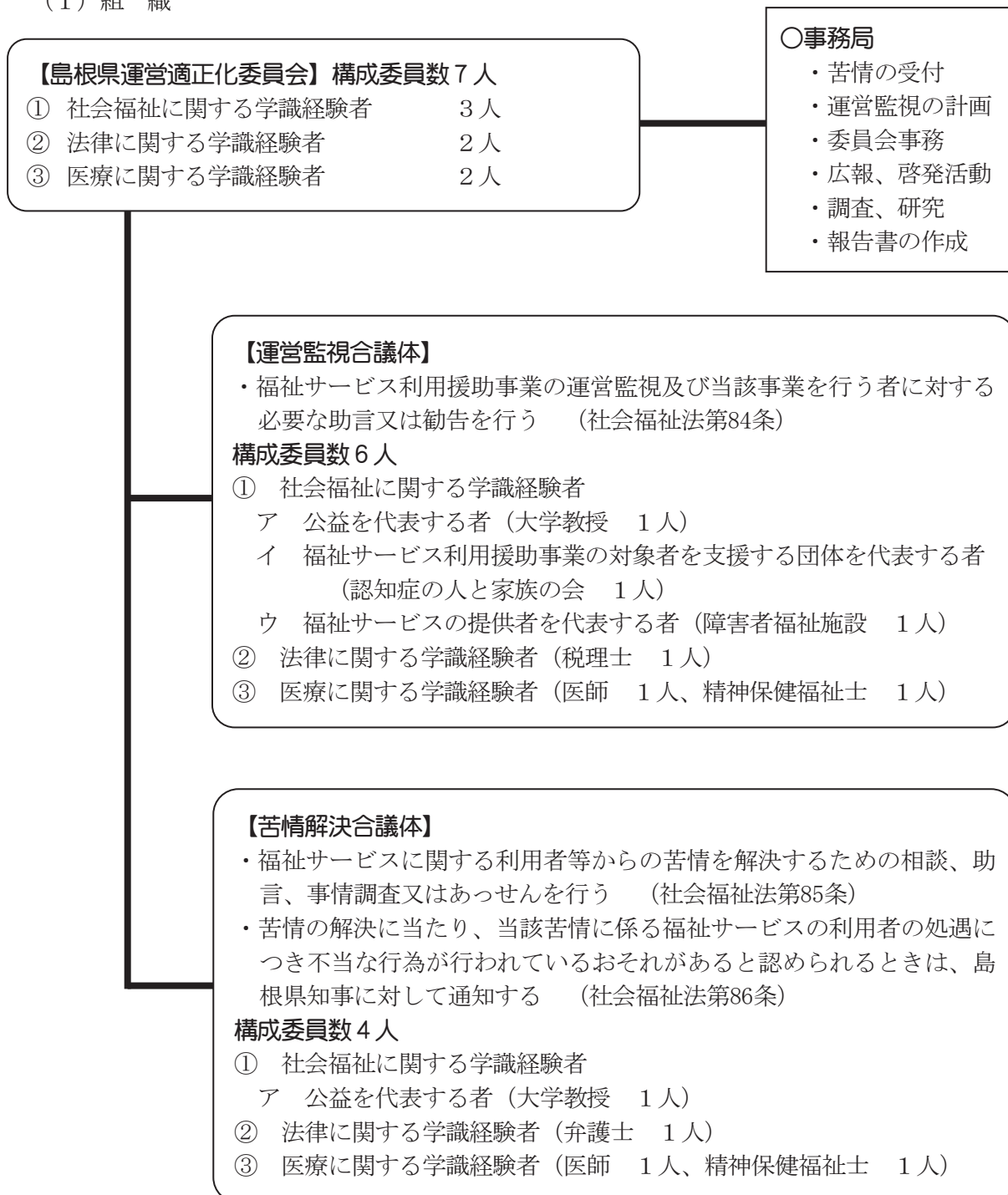
委員長 江 渕 武 彦

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30年11月14日～平成32年11月13日

委員長 江渕 武彦 委員長職務代理者 飯島 竜司

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	青戸 亨	島根県知的障がい者福祉協会副会長	○	
法律に関し学識経験を有する者である委員				
弁護士	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	飯島 竜司	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30年11月1日～平成32年10月31日)

氏名	選考理由	選考区分
高尾 雅裕	マスコミ関係者の代表 (山陰中央新報社取締役)	公益を代表する者
住田 達宣	民生委員・児童委員 (島根県民生児童委員協議会会長)	
長谷 和典	島根県共同募金会常務理事・事務局長	
山根 良雄	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
小川 勇吉	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
目次 宗生	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)	
森山 幸朗	保育施設経営者の代表 (島根県保育協議会副会長)	

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30年 5月 7日 (月) 出席委員数5名	1 平成29年度事業報告について 2 平成30年度両合議体事業推進について
2 回目	平成30年11月12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 両合議体委員の指名について 4 両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31年 3月11日 (月) 出席委員数7名	1 平成30年度補正収支予算について 2 平成30年度運営適正化委員会事業報告書 (素案) について 3 平成31年度事業計画について 4 平成31年度収支予算について 5 平成31年度運営適正化委員会等の日程について

※平成30年6月6日 (水)

島根県社会福祉協議会理事会において委員長から平成29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30年 5月 7日 (月) 出席委員数5名	1 平成29年度日常生活自立支援事業実績について 2 平成30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30年11月12日 (月) 出席委員数6名	1 平成30年度福祉サービス利用援助事業の市町村社協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 回目	平成31年 1月21日 (月) 出席委員数6名	1 平成30年度福祉サービス利用援助事業の市町村社協現地調査結果に対する回答について 2 平成30年度日常生活自立支援事業に関する業務実施について 3 平成31年度福祉サービス利用援助事業の市町村社協現地調査について

(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

平成30年 8月 7日 (月)	益田市社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員、県社協担当職員
平成30年 8月21日 (水)	安来市社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員、県社協担当職員
平成30年 9月 4日 (火)	川本町・美郷町市社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員、県社協担当職員
平成30年 9月 5日 (水)	邑南町社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員、県社協担当職員
平成30年 9月18日 (水)	吉賀町社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員、県社協担当職員
平成30年 9月19日 (火)	津和野町社会福祉協議会現地調査 委員、事務局員、県社協担当職員

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

◇ 支援計画の見直しについて

3か月ごとの支援計画の見直しについては、各社協とも利用者ごとに実施されているが、その際の見直し検討記録がケース記録に記載されていないところがあるので、きちんとケース記録に残すよう指導願いたい。

なお、次回の見直し日が記載できる様式を使用している社協もあるので、社協間で共有できるよう指導願いたい。

◆ 回答

支援計画については、本会が標準的な例として示す契約書第6条で「定期および必要な都度」利用者の生活にふさわしい内容かどうかを確かめることとしています。定期の具体的時期については、利用者の状況に応じて決めることとなっていますが、標準的には3か月ごととして運用しています。また、計画の見直しの際には、本会が「支援計画評価票」を標準的な様式として示していますが、その内容については市町村社会福祉協議会（以下「市町村社協」という。）において改変を可能としています。

本契約による支援計画が、常に利用者の意思や生活状態にかなうものとなるよう、必要な見直しを行い、適切に書類に残すよう引き続き指導するとともに、各市町村社協の創意工夫による有効な取組については、専門員連絡会等を通じ積極的に共有できるよう努めてまいります。

◇ 生活支援員について

県内の生活支援員の稼働率は約60%となっているが、社協によってはほとんど専門員が支援している状況も見受けられる。その要因として、生活支援員の不足、生活支援員のスキル不足等があると考えられる。今後、ますます利用者の増加が見込まれる中であって、生活支援員の確保及びスキルアップ研修についてご努力を願いたい。

◆ 回答

専門員による支援を行わざるを得ない状況については、対応困難ケースに対するスキル不足に限らず、様々な要因が関係しています。

生活支援員による支援を行う際には、利用者と生活支援員が信頼関係を築きやすいよう利用者とのマッチングを重視するため、当該地域に適任の生活支援員が見つからない場合や、頻回要求や支援日の変更が顕著な利用者等の場合、日程調整の都合で生活支援員が対応できないケース等の増加等も背景にあります。

生活支援員の確保と研修については、各市町村社協で養成・登録のうえ、本会で実施する研修を継続的に受講することとしています。今後も市町村社協においては、生活支援員の確保のため保健、福祉、行政、教育、金融、法律等の仕事の経験者などの幅広い人的資源への働きかけを行うとともに、本会で実施する研修においても生活支援員の資質向上に必要な内容を取り入れて実施をしていきます。

なお今般、「成年後見制度の利用の促進に関する法律」に基づく国の「成年後見制度利用促進基本計画」が閣議決定され、各市町村においても市民後見人等の養成が一層すすめられることとなることから、これらの動きを各地域における権利擁護を進める契機として捉え、本事業と成年後見制度の連携をさらにすすめるとともに、市民後見人と生活支援員の養成・活用を併せて検討できるよう、市町村社協にも提案をしていきたいと考えます。

※ 平成30年12月13日付島運適発第12号にて、島根県社会福祉協議会江口博晴会長に対し運営適正会委員会江淵委員長から現地調査結果を通知した。

※ 平成30年12月18日付島社生第427号にて、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30年 5月 7日 (月) 出席委員数3名	1 苦情・相談申出案件協議 (3件：前年度分2件含)
2 回目	平成30年 7月 2日 (月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議 (2件)
3 回目	平成30年 9月 3日 (月) 出席委員数3名	1 苦情・相談申出案件協議 (2件)
4 回目	平成30年11月12日 (月) 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議 (3件)
5 回目	平成31年 1月21日 (月) 出席委員数3名	1 苦情・相談申出案件協議 (8件)
6 回目	平成31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) 研修会の実施状況

「平成30年度福祉サービス苦情解決研修会」

期 日 平成30年10月15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の取り組み」
講師 株式会社インソース 杉谷 裕子 氏
- ② 質疑応答

(3) 啓発活動の実施状況

【会議・研修会派遣】

◇平成30年度運営適正化委員会事業研究協議会

期 日 平成30年7月18日 (水)

会 場 全社協「第3～5会議室」

出席者 江淵委員長、藤原事務局長

内 容 ・基調説明

「利用者の権利擁護と運営適正化委員会の役割、日常生活自立支援事業の現状と課題」 全社協政策企画部長 池上 実 氏

・説明

「日常生活自立支援事業、地域における権利擁護の取り組みについて」

全社協地域福祉部副部長 水谷 詩帆 氏

・グループ協議

・講義

「運営適正化委員会における苦情相談の現状と今後に向けた対応」
立教大学コミュニティ福祉学部教授 平野方紹氏

◇運営適正化委員会相談員研修会

期 日 平成30年10月30日（火）～31日（水）

会 場 全社協「第3～5会議室」

- 内 容
- ・講義Ⅰ 「社会福祉をめぐる動向と運営適正化委員会の役割」
全社協政策企画部 池上 実 部長
 - ・講演 「福祉サービス利用者の権利擁護の取り組み～障害者支援施設の実践から」
全国身障者施設協議会 田原 薫 副会長
 - ・情報交換 「苦情相談対応の現状と」
 - ・講義・演習「苦情相談対応の実際と対応方法」
淑徳大学総合福祉学部 山下 興一郎 准教授
 - ・事例検討（対応のポイント）
淑徳大学総合福祉学部 山下 興一郎 准教授

◇平成30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30年12月 6日（木）

会 場 徳島市「徳島県立総合福祉センター」

- 内 容
- ・基調報告：全国社会福祉協議会 池上政策企画部長
 - ・協議：
 - ・運営適正化委員会の課題について
 - ・苦情解決業務の課題について
 - ・運営監視業務の課題について
 - ・その他

(4) 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30年4月1日～平成31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		16	2			17	2	

② サービス種別、申し出人の属性（平成30年4月1日～平成31年3月31日）

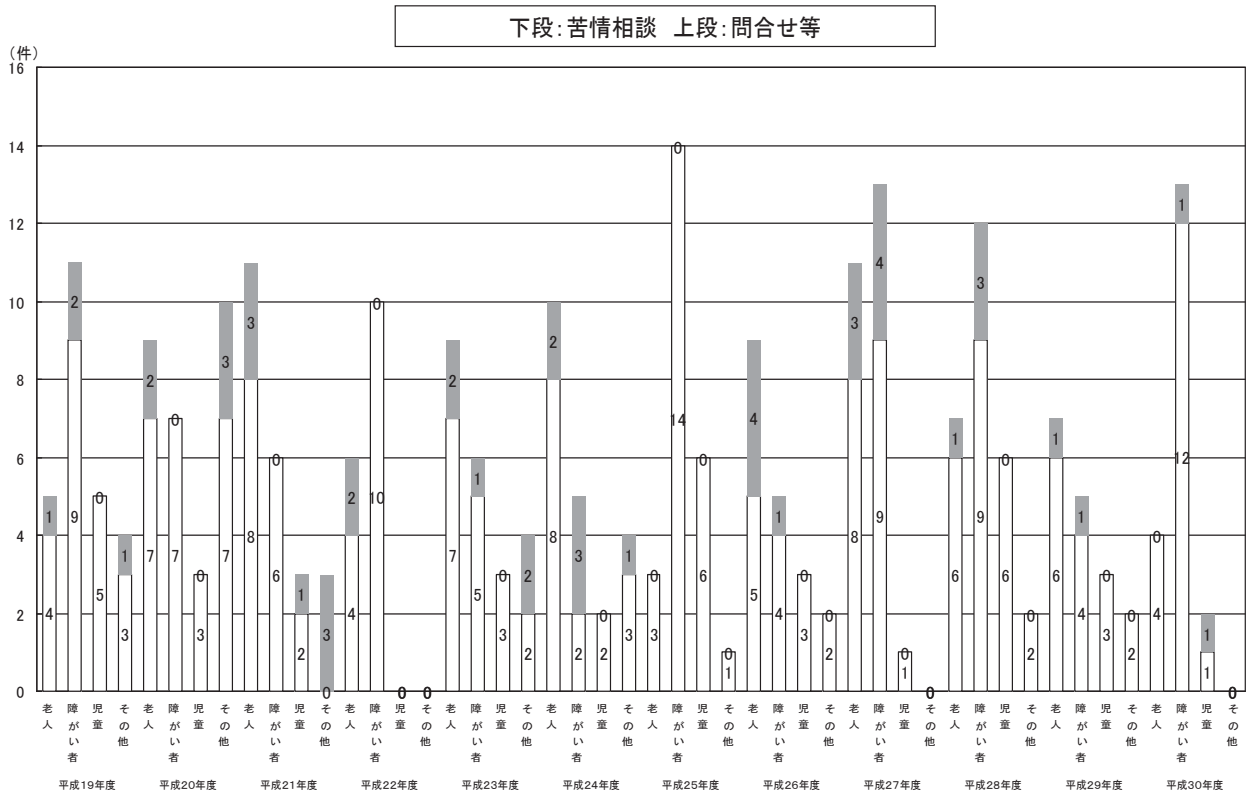
		利用 者		家 族		代 理 人		職 員		そ の 他		合 計	
		苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等
	老 人			4								4	
	障 がい 者	10	1	2								12	1
	児 童			1	1							1	1
	そ の 他												
年度合計			10	1	7	1						17	2

③ サービス種別、受付内容の区分（平成30年4月1日～平成31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）								
	利用料								
	説明・情報提供	2		2					
	被害・損害								
	権利侵害								
	その他								
	問い合わせ等								
障がい者福祉サービス	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）	1		1					
	利用料								
	説明・情報提供	3		3					
	被害・損害	2		2					
	権利侵害								
	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）	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								
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）								
	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		19	2	17					

4. 年度別活動受付件数の推移

	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	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30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												
老人	7	0	4	1	7	2	8	3	4	2	5	4	8	3	6	1	6	1	4	0						
障がい者	10	1	9	2	7	0	6	0	10	0	5	1	2	3	14	0	4	1	9	4	9	3	4	1	12	1
児童	2	0	5	0	3	0	2	1	0	0	3	0	2	0	6	0	3	0	1	0	6	0	3	0	1	1
その他	5	0	3	1	7	3	0	3	0	0	2	2	3	1	1	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0
合計	24	1	21	4	24	5	16	7	14	2	17	5	15	6	24	0	14	5	18	7	23	4	15	2	17	2



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としています。

したがって、事例によっては内容が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・ 障がい者 ・児童・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	被害・損害
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	
事業所を利用している娘が、洋服チェックの際に体に触られると言って、行くのを嫌がっている。何とかならないか。		事業所に事実確認を依頼する。確認したところ、触った事実はないが、職員が服に付いたゴミを取り払う際のことと思われる。今後、担当を男性と女性に区別し、また、複数の職員で行う等、誤解されないよう対応する旨の連絡を受け、終了する。	

No. 2

分野	老人・ 障がい者 ・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	
家族二人で事業所を利用しているが、職員にいろいろ相談しても対応してくれない、上司に話が伝わっているかわからない、利用者から無視される、あいさつをしてくれない等不快に思うことがある。所長に相談しても何の改善も見られない。		申出内容について事業所へ伝えた。確認したところ、直接の原因は利用者間で起きたことが発端と分かったが、本人の要求への対応は難しい。最終的には、相談員による見守り強化及び頻繁な相談対応、事業所内における相談体制の強化及び頻繁な相談対応、日誌等記録の充実をもって、本人が納得されたという連絡を受け、終了する。	

No. 3

分野	老人・ 障がい者 ・児童・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	説明・情報提供
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	
過去に利用していた事業所では、一生懸命働いても時給200円位であった。事業所に支払われる運営費ではもっともらえるように聞いた。運営費を返還すべきではないか。		申出人が納得される説明をするよう事業所に伝えたところ、現在係争中であることがわかり、事業所から連絡したくない旨の報告を受けた。これにより、本会として、係争案件については取り扱えないこと、訓練費等給付金は、利用者の賃金としては使えないことを申出人に伝え、終了する。	

No. 4

分野	老人・障がい者・児童・その他		
事業種別	在宅	苦情の区分	サービスの内容(サービスの質と量)
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>日常生活自立支援事業を利用している。会社で仕事をしていましたが、社協からの連絡で、自分の病気のことが会社にわかり、仕事を止めさせられた。社協は個人情報漏らしていいのか。損害賠償してほしい。</p>		<p>社協に連絡したところ、直接本人からも連絡があった。社協では、本人の承諾なしで、事業に必要な事項を会社に伝えてしまったことから、会社に分かったらしい。本人宅へ詫びに行ったが、会ってもらえなかった。そこで、キーパーソンである実兄に連絡をとったところ、当面の間、弟の面倒は自分がみるという条件で納得したので、しばらく様子を見ることとなった。近く支援日があるので、詫びを言いたいということで、終了する。</p>	

No. 5

分野	老人・障がい者・児童・その他		
事業種別	入所	苦情の区分	説明・情報提供
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>母が事業所を利用しており、このたび、契約書に記載のないことで対価を要求された。しっかりした説明をしてほしい。</p>		<p>申出内容を事業所に伝え、しっかり説明するよう申し入れた。本人から直接事業所にも連絡があり、後日説明する旨を伝えたとの連絡を受け、終了する。</p>	

No. 6

分野	老人・障がい者・児童・その他		
事業種別	在宅	苦情の区分	説明・情報提供
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>母の介護度がケアマネのすすめで上がった。このことにより、生活費に困るようになった。どうにかできないか。</p>		<p>生活に困っている状況であるため、社協に相談するよう促したところ、了承されたので、本会から社協に連絡をとった。早速、申出人宅へ出向くと連絡を受けた。関係機関と調整のうえ、対応することとなった旨連絡受け、終了する。</p>	

No. 7

分野	老人・障がい者・児童・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	説明・情報提供
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>事業所職員の身内には、つきっきりで世話をしている。他の事業所の製品を自分たちに売らせたり、他会社の作業を手伝っているが、工賃がどう決まるのかわからない。作業所の雰囲気ややる気を失っている。どうにかできないか。</p>		<p>事業所に申出内容を伝える。改善できる点とできない点をしっかり説明するよう伝える。後日、本人からの思いを聞き、まとめている。それからしっかり話し合いをしたい旨の連絡を受け、終了する。</p>	

No. 8

分野	老人・障がい者・児童・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	被害・損害
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>妻がヘルパーに爪を切ってもらった。その後、炎症を起こし、通院している。詫びもないし、治療費もくれない。事業所曰く、自分たちが悪いようなことも言っている。</p>		<p>事業所に連絡したところ、これまで何回か話し合っている。爪の炎症については、かなり時間が経過した後のことであり、これが直接の原因かどうかわからないとのことであった。</p> <p>後日、本人と話し合い、事業所利用時に炎症のガーゼ交換等ケアをしっかりとすることを約束し、納得された旨連絡を受け、終了する。</p>	

No. 9

分野	老人・障がい者・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>事業所に電話にて連絡したところ、その対応が悪かったので注意してほしい。</p>		<p>事業所へ連絡し、今後の対応への指導をお願いし、終了する。</p>	

No.10

分野	老人・障がい者・児童・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	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>最近事業所の職員の入れ替わりが激しい。自分は、人が替わるのが苦手である。以前のサビ管はよかったが、今のサビ管は使用できない。事業所に不信感をもっている。</p>		<p>本会としては、職員の入れ替わりや、事業所の運営方針についてはどうこうできないことを説明した。申出人は、ただ不安であるとのことであるので、何かあれば身近にいる第三者委員に相談するよう促したところ納得される。</p>	

No.11

分野	老人・障がい者・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	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>日常生活自立支援事業の利用者であるが、支援の依頼に対し、忙しいとか、そんな物は必要ないとか言われた。専門員は、もう少し利用者の立場に立った支援をお願いしたい。</p>		<p>社協に連絡したところ、前日役所にも連絡があった。事実である事柄もあるので、次回支援日に詫びたい。また、最近高額な物品の注文が続いているようなので、今後、成年後見制度の利用についても検討するよう促し、終了する。</p>	

No.12

分野	老人・障がい者・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>自分の健康状態が良くなったにもかかわらず、薬手帳を見せてほしいと言われ、事業所職員の間で大騒ぎになった。悪い時には何の反応もなかった。それ以後、薬手帳を定期的に見せてと言われる。自分の管理は、自己責任でできる。作業所では、静かに、楽しく仕事をしたい。</p>		<p>事業所に確認したところ、先般から話し合いをして、本人は納得したものと思っていた。再度、まだすっきりしない部分もあると思うので、次回出勤時に配慮したい旨伺い、終了する。</p>	

No.13

分野	老人・障がい者・児童・その他		
事業種別	入所	苦情の区分	説明・情報提供
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>先般入所し、2週間くらい経てば外出もできると聞いていたが外出させてもらえない。下痢が続いているのに薬がもらえない。自分の通帳を返してほしい。以上3点を申し入れてほしい。</p>		<p>事業所に申出内容3点を伝える。事業所において何らかの理由があるものと思われるので、申出人にそのことをきちんと説明してほしい旨伝え、終了する。</p>	

No.14

分野	老人・障がい者・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>母のデイサービス送迎の際、運転している職員が、全く知らない人（申出人）の悪口を言ったため、母が気分を悪くした。二度とこんなことがないよう注意喚起してほしい。</p>		<p>事業所に連絡したところ、事業所への苦情はなかった。毎月研修会を行っているので、全職員に再度注意徹底を行う旨連絡を受け、終了する。</p>	

No.15

分野	老人・障がい者・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>事業所へ連絡したいことがあるのに、電話をしても所長に代わってもらえない。なんでか不信感をもっている。</p>		<p>事業所に連絡したところ、当事業所では、飲酒が疑われるときには、電話対応をしないルールである。最近、申出人が飲酒をしたことも聞いている。後日、連絡したところ、飲みたい、入院は嫌だ、酒をやめたいと悩んでいる相談であり、決めるのは本人ですと、またドクターとよく相談してと伝えておいたとの報告を受け、終了した。</p>	

No.16

分野	老人・障がい者・児童・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	
卒園式後のイベントの経費について、少し高い と思い、園長に相談したが、保護者会のことである からと親身に聞いてくれない。		申出人は匿名で願いたいと言っているが、保育 所に申出内容を言えば、特定されてしまう。そこ で、毎日送迎を行っておられますので、少し様子 を見てから、何かあれば再度連絡くださいという ことで納得され、終了する。	

No.17

分野	老人・障がい者・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	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
事業所のサビ管に馬鹿にされたり、蔑んだ言葉 を言われています。指導してください。		事業所に連絡し、事実関係を調査するよう依頼 し、事実であれば改善をお願いしたいと申し入れ た。匿名希望であるため、あくまで慎重に願いた いと申し添えた。メールでの申出により、今後の 対応は、申出内容を理事長に伝え、対応をしてい ただくと返信した。	

No.18

分野	老人・障がい者・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	
事業所の施設長が多忙なため、いない日が多 く、相談ができないため、不安がある。法人理事 長に言ってほしい。		法人理事長に申出内容を伝え、相談日の設定お よびその周知について徹底を図るよう依頼し、終 了する。	

No.19

分野	老人・障がい者・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	
自分がいろんなお願い事をすると、事業所の職 員が面倒くさそうな対応するので、注意してほし い。		施設長に申出内容を伝える。以前から同じこと を繰り返し訴えている。後見人も交え、いろいろ 対応策を検討している。今後も引き続き、本人に 納得してもらえる対応を検討していきたい旨伺 い、終了する。	