

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

令和4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	3
運営適正化委員会本会議	3
運営監視合議体	3
苦情解決合議体	5
4. 年度別活動受付件数の推移	9
5. 受け付けた苦情の主な事例紹介	10

島根県運営適正化委員会



## はじめに

令和4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、その概略をお伝えいたします。

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行っております。本年度は、委員会本会議3回、運営監視合議体会議3回・苦情解決合議体会議6回開催いたしました。

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松江市、雲南市、海士町、西ノ島町、隠岐の島町の5社協において、8～9月の期間、のべ運営監視合議体委員12名により、74件のケースについて実施しました。また、その結果に基づき、島根県社会福祉協議会に対して2件の助言・改善を要望し、改善策についての回答を得ました。

当委員会への苦情相談等については、31件の相談があり昨年度から15件の増加となりました。

福祉サービス苦情解決研修会については、「福祉サービス事業所における苦情解決の取り組み」をテーマに松江会場、浜田会場にてそれぞれ開催いたしました。

次年度は、新型コロナウイルス感染症の影響等により、実施を見合わせておりました福祉事業所への巡回指導（訪問）を、感染状況を確認しながら再開したいと考えております。併せて、市町村社会福祉協議会の現地調査を引き続き実施いたします。

また、福祉サービス苦情解決研修会については、様々な開催方法を視野に入れながら状況に応じた方法で開催して参ります。

令和5年3月

島根県運営適正化委員会

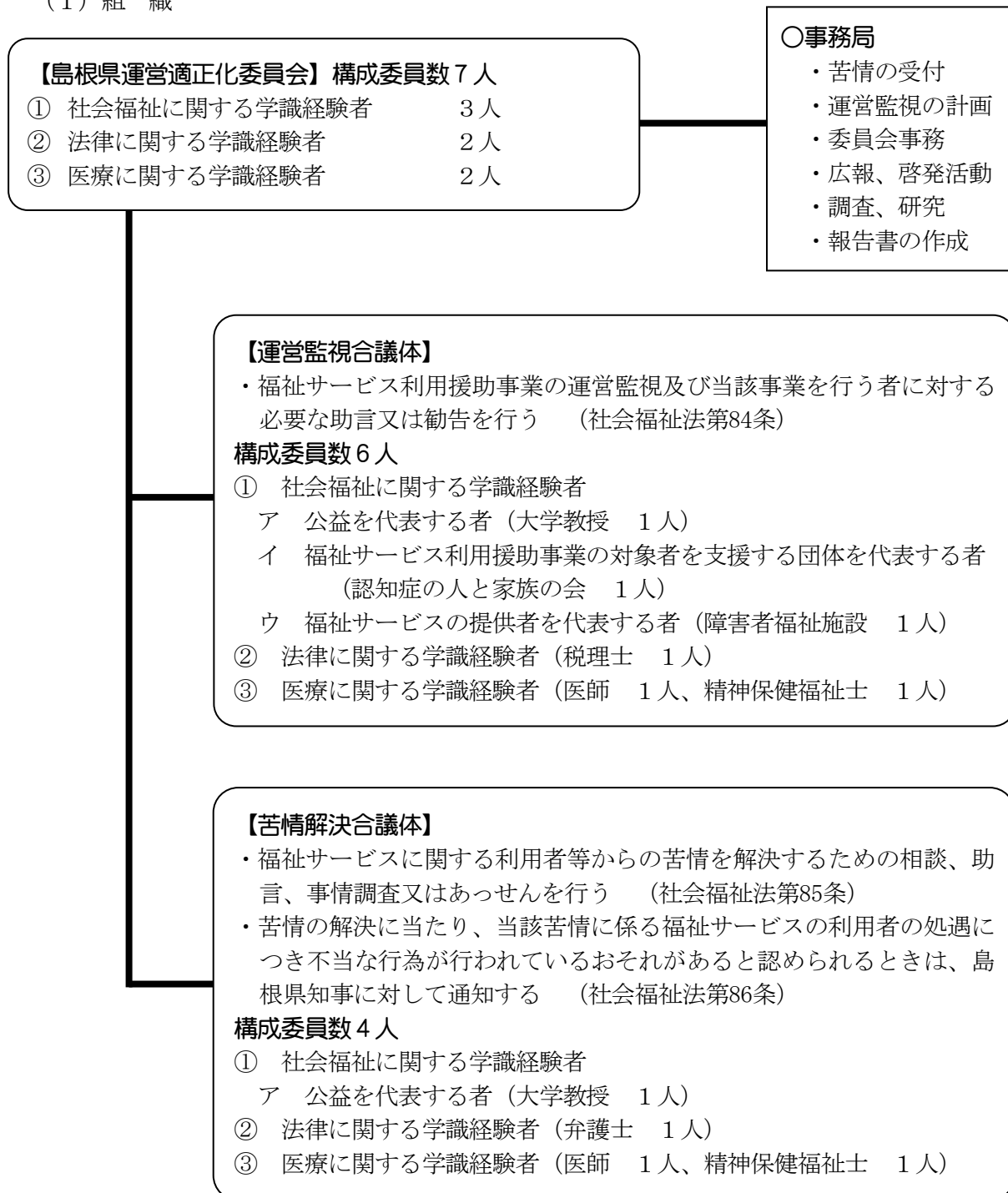


## 1. 運営適正化委員会の設置の目的（社会福祉法第83条）

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 令和4年11月14日～令和6年11月13日  
 委員長 加川 充浩 委員長職務代理者 岩田 兼正

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	加川 充浩	島根大学人間科学部准教授	○	○ (職務代理者)
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	○ (職務代理者)	
法律に関し学識経験を有する者である委員				
弁護士	廣澤 努	島根県弁護士会		○
税理士	粟井 辰也	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	飯島 竜司	島根県精神保健福祉士会	○	○ (委員長)

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：令和4年11月1日～令和6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 (山陰中央新報社専務取締役)	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)	
家本 賢	島根県共同募金会常務理事・事務局長	
福間 廣明	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
安部 美佐子	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
諏訪 方宣	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】

回	開催期日／出席委員数	議 題
第一回	令和4年5月9日（月） 出席委員数7名	1 令和3年度事業報告について 2 令和4年度両合議体事業推進について 3 令和4年度運営適正化委員会・両合議体開催日程について
第二回	令和4年11月14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 4 合議体委員長及び委員長職務代理者について
第三回	令和5年3月23日（木） 出席委員数6名	1 令和4年度事業報告書（素案）について 2 令和4年度補正予算について 3 令和5年度事業計画について 4 令和5年度収支予算について 5 令和5年度島根県運営適正化委員会及び両合議体等開催日程について

※令和4年6月8日（水）

島根県社会福祉協議会理事会において、委員長都合により不在のため委員長職務代理者から令和3年度事業報告

#### 【運営監視合議体】

##### （1）会議の開催状況

回	開催期日／出席委員数	議 題
第一回	令和4年5月9日（月） 出席委員数6名	1 令和3年度日常生活自立支援事業実績について 2 令和4年度日常生活自立支援事業に係る現地調査について
第二回	令和4年11月14日（月） 出席委員数6名	1 令和4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
第三回	令和5年1月16日（月） 出席委員数6名	1 令和4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 令和4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 令和3年度日常生活自立支援事業における不祥事案に関する再発防止に向けた取組みの現状について 4 令和5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

令和4年8月2日(火)	松江市社会福祉協議会現地調査 委員、事務局、県社協担当職員
令和4年9月9日(金)	雲南市社会福祉協議会現地調査 委員、事務局、県社協担当職員
令和4年9月13日(火)	海士町社会福祉協議会現地調査 委員、事務局、県社協担当職員
令和4年9月13日(火)	西ノ島町社会福祉協議会現地調査 委員、事務局、県社協担当職員
令和4年9月14日(水)	隠岐の島町社会福祉協議会現地調査 委員、事務局、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

◆所見〔通帳残高について〕

一昨年度、本県においても日常生活自立支援事業利用者が関わる不祥事案件が発生し、その発生を受けて県社協が実施した全契約ケースの一斉点検及びその後の改善指導により、昨年度運営適正化委員会から指摘した、通常使用している通帳の残高が50万円を超えるものの件数の減少が確認できた。一方で、通帳の残高が50万円を超える通帳が若干数あったので、契約締結審査会へ諮ることを促す等、引き続き改善指導が徹底されるようお願いしたい。

◆回答

50万円を超える残高の通帳については、ご指摘のとおり、全契約ケースの一斉点検後の改善指導、ならびに専門員連絡会等を通じての本会からの指導により、かなり改善いたしました。すべては解消しておりません。

令和5年1月に開催する専門員連絡会にて、再度徹底するよう指導いたします。

なお、令和5年度からの実施に向け、不正防止に向けた取組みの一つとして、日常的に適正な業務執行が確認できるよう、市町村社協における内部点検実施に向けた「業務運営点検表」を現在作成中です。通帳残高についても、その点検項目の一つに入れ、定期的に確認できる体制を整備し、通帳の残高が50万円を超えないよう、または、超える場合は、契約締結審査会へ諮るよう指導を行ってまいります。

◆所見〔通帳記帳について〕

通帳記帳について長期間未記帳のものが見られたので、通帳記帳について徹底するようご指導いただきたい。

○前任者から引継いだ後、相当期間未記帳である通帳が存在したので、きちんと記帳しておくこと。

○長期間出納の動きがない通帳については、定期的に記帳しATMから出力される帳票などを使用し最終記帳日を把握しておくこと。

◆回答

令和5年1月に開催する専門員連絡会にて指導徹底いたします。

なお、既出の「業務運営点検表」において、定期的な通帳記帳の実施を点検項目に取り入れ、把握できる環境をつくります。



※ 令和4年11月25日付島運適第15号にて、島根県社会福祉協議会小林淳一会長に対し運営適正化委員会加川委員長から現地調査結果を通知した。

※ 令和4年12月20日付島社生第535号にて、島根県社会福祉協議会小林淳一会長から運営適正化委員会加川委員長に対して現地調査結果への回答があった。

## 【苦情解決合議体】

### (1) 会議の開催状況

回	開催期日／出席委員数	議 題
第一回	令和4年5月9日(月) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(8件) (内前年度分 2件)
第二回	令和4年7月4日(月) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(8件)
第三回	令和4年9月5日(月) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(7件)
第四回	令和4年11月14日(月) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(6件)
第五回	令和5年1月16日(月) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(1件)
第六回	令和5年3月23日(木) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(4件)

### (2) 研修会の実施状況

「令和4年度福祉サービス苦情解決研修会」

新型コロナウイルスの影響により、ハイブリッド方式にて松江、浜田2会場で開催

〔松江会場〕期 日 令和4年10月14日(金)

会 場 くにびきメッセ 501会議室

参加者 会場来場者 43名 Web参加者 308名 合計 351名

〔浜田会場〕期 日 令和4年11月4日(金)

会 場 いわみーる 402研修室

参加者 会場来場者 13名 Web参加者 216名 合計 229名

内容(松江会場・浜田会場同じ)

① 講 演「福祉サービス事業所における苦情解決の取り組み」

講師 弁護士 井上 晴夫 氏

② 質疑応答

(3) 啓発活動の実施状況

【会議・研修会派遣】

◇令和4年度運営適正化委員会事業研究協議会

ZoomによるWeb会議開催 令和4年7月12日(火)

内 容 (行政説明) 社会福祉を取り巻く状況と苦情解決の仕組みの取り組み方針  
厚生労働省社会・援護局福祉基盤課

(説明) 各運営適正化委員会の実施状況と令和4年度の本会の取り組み  
全国社会福祉協議会政策企画部

(説明) 日常生活自立支援事業の現状と課題

(基調報告) 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  
立教大学教授 平野 方紹 氏

(グループ協議)

- (1) 苦情への対応状況について (対応範囲、他機関との連携等)
- (2) 福祉施設・事業所への働きかけについて (巡回指導、施設向け研修の実施、苦情解決体制の整備や第三者委員に対する働きかけ等)
- (3) その他 (運営監視の実施状況、組織体制、委員の選任、書類の保管等)

◇令和4年度運営適正化委員会事業相談員研修会

動画配信期間 令和4年10月24日(月)～令和4年11月14日(月)

内 容 (説明) 運営適正化委員会の現状と今後の取り組み

(講義Ⅰ) 苦情解決を通じた利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上  
弁護士・明治大学法科大学院教授 平田 厚 氏

(講義Ⅱ) 精神障害への理解と苦情・相談対応

早稲田大学人間科学学術院教授 岩崎 香 氏

(講義Ⅲ) 障害者施設における苦情相談への対応と福祉サービスの質の向上  
の取り組み

全国社会福祉法人経営者協議会 障害福祉事業経営委員会  
副委員長 油谷 佳典 氏

◇令和4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 令和4年12月7日(水)

場 所 ホテルモナーク鳥取「砂丘の間」(鳥取市)

内 容 (基調報告) 全国社会福祉協議会 政策企画部長 岩崎 香子 氏  
協議事項

- (1) 運営適正化委員会の課題について
- (2) 苦情解決合議体の課題について
- (3) 運営監視合議体の課題について
- (4) 事例検討
- (5) その他

(4) 受付した苦情案件の概要

① 受付方法別受付件数 (令和4年4月1日～令和5年3月31日)

受付方法 受付件数	電話等		書面		来所		合計		備考
	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	
年度合計	24	6	1	0	0	0	25	6	

※「問い合わせ」は、利用者側からの福祉サービス利用に係る苦情相談を除く件数を記載しています。

② サービス種別、申し出人の属性 (令和4年4月1日～令和5年3月31日)

申し出人の属性 サービス種別	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	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	1		7								8	
障がい者	6		9		1					2	16	2
児童			1								1	
その他				1						3		4
年度合計	7		17	1	1					5	25	6

※「問い合わせ」は、利用者側からの福祉サービス利用に係る苦情相談を除く件数を記載しています。

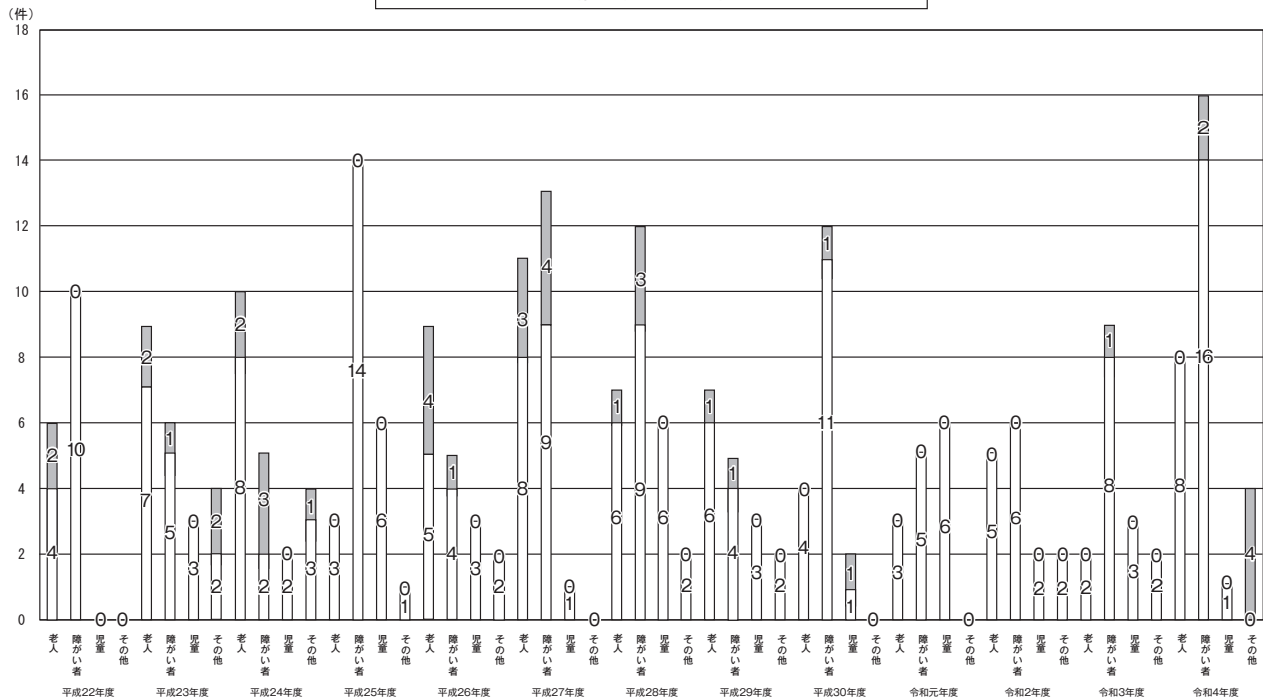
③ サービス種別、受付内容の区分（令和4年4月1日～令和5年3月31日）

サービス種別	区分	苦情受付件数	苦情							問い合わせ等	合計
			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）	1		1							1
	サービスの内容（サービスの質や量）	1	1								1
	利用料										
	説明・情報提供	1		1							1
	被害・損害										
	権利侵害										
	その他	5	1	4							5
障がい者福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	10	1	9							10
	サービスの内容（サービスの質や量）										
	利用料										
	説明・情報提供	3		3							3
	被害・損害										
	権利侵害										
	その他	3		3						2	5
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	1	1								1
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									4	4
合計	サービスの内容（職員の接遇）	11	1	10							11
	サービスの内容（サービスの質や量）	1	1								1
	利用料										
	説明・情報提供	4		4							4
	被害・損害										
	権利侵害										
	その他	9	2	7						6	15
合計		25	4	21					6	31	

## 4. 年度別活動受付件数の推移

サービス種別	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		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4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	苦情相談	問い合わせ	苦情相談	問い合わせ
老人	4	2	7	2	8	2	3	0	5	4	8	3	6	1	6	1	4	0	3	0	5	0	2	0	8	0
障がい者	10	0	5	1	2	3	14	0	4	1	9	4	9	3	4	1	11	1	5	0	6	0	8	1	16	2
児童	0	0	3	0	2	0	6	0	3	0	1	0	6	0	3	0	1	1	6	0	2	0	3	0	1	0
その他	0	0	2	2	3	1	1	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	4
合計	14	2	17	5	15	6	24	0	14	5	18	7	23	4	15	2	16	2	14	0	15	0	15	1	25	6

下段：苦情相談 上段：問合せ等



## 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おります。

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、苦情解決の参考にしていただきます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	入所	苦情の区分	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	
介護付き有料老人ホームに母親が入居している。通院、送迎について、他の施設の状況を知りたい。		本会から、老人ホームにおける通院等支援の状況を行政機関に確認して内容を知らせると伝えたが、申出人は自分で納得のいくまで調べると言われた。本件はこれで終了して良いかと申出人に確認し、了解されたので終了した。	

### 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	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	
保育所側から「ならし保育」の期間が決められていない。保育所としてきちんと「ならし保育」の期間を決めて対応してほしい。		申出人は、自分で保育所に対し、「ならし保育の期間を1週間と決めてもらいたい」旨の要望を伝えられたとのことだった。本件は、本会に特段の対応を求めるものではなかったので傾聴し、終了した。	

### No. 3

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	
職員の入所者に対する言葉遣い、態度、扱い方を改めるよう事業所へお願いしてほしい。自分達の存在があるから、職員も仕事ができるという謙虚な気持ちで入所者に接してほしい。匿名で事業所には伝えてほしい。		申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。事業所からは、「職員の入所者に対する言葉遣い、職員の態度、扱い方については充分注意をして改善を図っていく。」との回答を得て申出人へ伝えて納得されたので本件は終了した。	

## No. 4

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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	
娘が事業所職員から言われた発言で苦しんでいる。事業所に嚴重注意をしてほしい。謝罪の手紙を受け取ったが、全体を通して「ごめんなさい」という謝罪文だったので、娘は納得しない。一つ一つの項目に対して、取り消しますと書いてほしい。		事業所に対して聞き取り調査を行った中で、事実否定や差別をしていたという項目に関しては、意図を持って発言したものは断定できないため、取消しの手紙を求めることはできないと判断し、その旨を申出人へ伝えた。これ以上の介入は難しいことと当事者間で話し合いをするように伝え、申出人は了解されて本件は終了した。	

## No. 5

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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	
現在利用している事業所から、娘が他の利用者のもを触ったり、隠したりする行動により退所するように言われた。娘は現在の事業所で働く意欲があるので、継続利用を望んでおり、そのための支援を事業所にしてほしい。		申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。本会から、事業所に対して行政と連携し今後の対応を含め最善の支援をお願いした。申出人からは、事業所には中立な立場に立つことを望んでいること、他の事業所に替わるつもりであることを言われた。申出人は傾聴へのお礼を言われ本件は終了した。	

## No. 6

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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	
事業所の相談員が指示した内容について、取り消した後、謝罪の手紙を書いてほしい。娘をずっと苦しめていることを嚴重注意してほしい。		申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。本会から相談員に対して取消しの手紙を書くことの強制はできないため、相談員本人の判断に委ねると伝えて、申出人は了解され本件は終了した。	

## No. 7

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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	
申出人が、娘の書いた手紙を事業所へ渡したいが、事業所が受け取ってくれないので返事がもらえない。貴会から事業所へ渡してもらえないか。		本会から、苦情の手紙を事業所に渡すことは出来ないことと、本件は申出人と事業所の間で解決してもらうことを申出人へ伝えて、本件は終了した。	

## No. 8

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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	
施設は申出人が頼んだことは何もせず、何をしても良いのか。不安感が募るので、退所も考えていることも施設側へ伝えてもらえないだろうか。		申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。相談については、面談の際に施設側からきちんと説明がある旨を伝えて、申出人は了解されたので本件は終了した。	

## No. 9

分野	<u>老人</u> ・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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
母が訪問介護を利用している。お金の受取証、明細、利用料の請求書などの書類は申出人の指示通りに処理してほしい。ヘルパーによってできる事、出来ない事が違うので一貫して業務を行ってほしい。ケアプランについて、きちんと説明してほしい。		本会から、申出人の申し出の内容について事業所に確認し、事実であれば改善をお願いした。その上で、申出人に連絡をして対応してもらうよう依頼した。事業所から、申し出に対しての対応はきちんと説明し納得されたとの報告があった。この報告を受け本件は終了とした。	



## No.10

分野	老人 ・ 障がい者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	在宅	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>包括支援センターが勝手に、本人の同意もなく介護保険の申請をした。ケアマネジャーが作成する本人の詳細な情報を入手して書類を作成している。本人の同意がないのに、個人情報を収集するのは明らかに秘密漏洩で守秘義務違反ではないのか。納得ができるようにきちんと説明してもらうように包括支援センターに伝えてほしい。</p>		<p>申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。包括支援センターは、弁護士を代理人として申出人への対応を一任しており、申出人からの訴えについて弁護士から申出人へ電話連絡し説明をすることになった。本会としても、弁護士が窓口であることからこれ以上の介入できないため、本件は終了とした。</p>	

## No.11

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>B型事業所へ通所していたが、事業所を退所することになった。管理責任者から作業での指示の仕方、言い方や呼び捨てにされたことで息子が傷ついたことが原因。事業所のパンフレットなどには、病気のケアに対して記載されているので、配慮をもって利用者に対応してほしい。</p>		<p>本会として、どのような対応をしてほしいかと聞いたところ家族に相談して、再度連絡するとのことだったので、ここで終了した。その後、連絡がないので本件は終了とした。</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	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>デイサービスを利用している。事業所の現在の状況、職員が多数辞めた理由、事業所は現状をどう捉えているのか、今後のサービス提供はどのように行われるのかについて、文書で説明してほしい。</p>		<p>申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。事業者側からの説明がなく職員が多数退職したことによるサービス利用者の不安が増大している状況にあることから、事業所の状況、多数退職の理由、現状をどう捉えているか、今後のサービス提供についてきちんと申出人に説明するよう本会として事業所へ伝えた。理事長から苦情相談の内容について文書にて説明した結果、申出人は納得されたとの報告があったため、本件はここで終了とした。</p>	

## No.13

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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	
<p>放課後等デイサービスを利用している。施設利用最終日について事前に相談がなく、施設と相談員のみのお話合いで一方向的に利用最終日の決定がされたことは、手に負えず解除したいという考えがあったのではないかと不信感を持たざるを得ない。次の施設が決まるまでは通所を認めるような配慮があっても良いのではないかと、思うが施設の考えを聞きたい。</p>		<p>申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。施設からの回答は、申出人の方から次の施設を探すと言われたというもので、施設利用最終日については、相談員が次の施設を探す目安として提案されたため、施設が一方向的に決定した訳ではないとのことだった。本会から、この旨を申出人へ伝えて了解されたので本件は終了した。</p>	

## No.14

分野	<u>老人</u> ・障がい者・児童・その他		
事業種別	在宅	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>包括支援センターの所長が高齢者に対する虐待を行っている。このような場合は、どこに相談したら良いか。</p>		<p>本会の役割を説明し、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情は、介護保険の専門の国保連の相談窓口へご相談いただくことを本会から申出人へ伝えた。申出人は了解されて、本件は終了した。</p>	

## No.15

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・児童・その他		
事業種別	在宅	苦情の区分	その他
受付手段	電話	申出人	代理人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>事業所を退所になった理由について相談があった。利用者同士が集まったことに対して、何故集まってはいけないのか。事業所で働きたいのに、何故受け入れてもらえないのか。受け入れてもらえない具体的な理由をきちんと説明してもらいたい。</p>		<p>申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。事業所が事業所内でのトラブルを未然に防止するという観点から制限を設けていることは法律に違反しているという状況がなく、過度な運営規定の内容ではないと推察されるので事業所の対応は裁量の範囲内であり、当時、事業所受入の定員が一杯だったことや過去の申出人の行動や経緯を踏まえて受入が難しい状況にあるとした事業所側の対応は、許容される範囲だと考えられることを本会の見解として代理人に伝えて、申出人へ伝えていただき本件は終了した。</p>	

## No.16

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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	
<p>事業所を多数の職員が退職した件について、退職した職員に聞き取り調査を行いその結果を踏まえ、事業所に対して今後の方針、考え方について回答を求める文書をFAXにて理事長に送信したが、何の回答もない。何故、1ヶ月そのままにしておかれるのか事業所に伝えてほしい。</p>		<p>運営適正化委員会の対応と結果</p> <p>本会より、理事長へ電話をして話を聞いた。理事長は、文書の中に回答を求める内容は記載されていなかったとのことで回答しなかったとのことだった。申出人に理事長が直接話しをされる旨を申出人に伝えて納得されたため、本件は終了した。</p>	

## No.17

分野	<u>老人</u> ・障がい者・児童・その他		
事業種別	ショートステイ、ロングステイ	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>施設の相談員に以前から入所の相談をしている。施設長、職員、相談員で相談されたようだが、度々骨折をするような方は受け入れられないと相談員から何故突然言われたのか理解できない。車椅子に乗れるようになってからと言われたが、高齢であるのでそこまで回復するとは考えられない。納得できるような説明を施設側からしてほしい。</p>		<p>運営適正化委員会の対応と結果</p> <p>介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情は、介護保険の専門の国保連の相談窓口へご相談いただくことを本会から申出人へ伝えた。申出人は了解されて、本件は終了した。</p>	

## No.18

分野	<u>老人</u> ・障がい者・児童・その他		
事業種別	在宅	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>母親をなるべく近くの養護施設への入所を行政の福祉課に問い合わせをしていた。施設に空きが出来たとの連絡があったが、回答期間が余りにも短く急なので思案中。この機会を逃すと、3年程は施設の空はないと行政の担当者が言われた。入所可能の場合、断ることは出来るか、入所費用、通院の際の送迎など疑問点がある。</p>		<p>運営適正化委員会の対応と結果</p> <p>疑問点について、施設、行政とよく話し合うように本会から助言したところ、傾聴へのお礼を言われ本件は終了した。</p>	

## No.19

分野	老人・障がい者・児童・その他		
事業種別	短期入所	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>息子が事業所へ短期入所している。職員から体型について嫌味を言われたことを気にしている。事業所として、利用者に配慮して職員の教育をきちんとして対応してほしい。職員の発言に気を付けて、利用者に接してほしい。</p>		<p>申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。事業所内での苦情は事業所内で解決していただくことを事業所に伝え、事業所と申出人が良く話し合い、事業所として申し出を真摯に受け止め、改善できるところは改善を行い、より良い関係性を築いていただくように本会からお願いした。</p> <p>事業所として申し出について今後改善を図っていくことや申出人に連絡し話し合いをされる旨を申出人に伝えて了解されたため、本件は終了した。</p>	

## No.20

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	
<p>事業所のデイサービスを利用している。入浴介助サービスを受けるにあたり、退職により生活介護サービスの男性職員が不在となるため、女性職員のみでの対応では非常に不安を感じる。事業所として今後の対応、方針について、理事長から申出人へ説明するよう伝えてほしい。</p> <p>行政窓口へ苦情について相談をしているが、対応してくれない。対応していただけるようお願いしてほしい。</p> <p>職員が大量に辞めた原因や事業所の今後の方針に対する回答を求めたが、回答がないため理事長へ伝えてほしい。</p>		<p>入浴介助サービスについては、施設基準において職員の配置は男性職員でなければならないという要件はなく、施設基準を満たしている事業所に対して改善を要求することは本来の業務範囲ではないので、本会では対応できない旨を申出人へ伝えた。</p> <p>行政の苦情の相談への対応については、行政の立場は本会と同じ立場であり、事業所の施設基準に対しては静観している状況だと思うので、本会としては、行政に対しては何も伝えられない旨を伝えた。</p> <p>職員が大量に辞めた原因や事業所の今後の方針に対する回答については、理事長が第3者委員へ書面で回答をされる旨を申出人へ伝えて、了解されたため、本件は終了した。</p>	

## No.21

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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>事業所を退所した。</p> <p>申出人から、事業所の職員の利用者に対する暴言をやめて、言葉遣いや態度を改めてほしい。申出人の個人情報の漏洩はやめてほしい。利用者のためにも、事実確認をして今後の事業所の対応を改善するように伝えることを言われた。</p>		<p>申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。事業所は、職員が利用者に対して申出人が言われるような利用者に対しての暴言はなく、職員の接する態度などに問題はなく、個人情報の漏洩は行っていないとのことだった。</p> <p>本会から事業所に対して実際にサービスへの苦情があったので、誤解を招くことのないような事業運営をお願いし、事業所からの回答を申出人へ伝えて了解されたため、本件は終了した。</p>	

## No.22

分野	老人・ <u>障がい者</u> ・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>事業所を退所した。</p> <p>申出人から、事業所に対して3つの事柄を言われた。利用者個々の障がい特性をきちんと把握して、利用者に寄り添い指導・助言などを行ってほしい。職員や施設管理者が利用者に対して個人名など個人情報を話さないでほしい。契約違反が契約書のどこの部分に当たるのか、きちんと説明してほしい。事業所へ伝えてほしい。</p>		<p>申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。事業所は、利用者個々の障がい特性をきちんと把握して、個々の障害特性に合わせたサービスの提供や支援を、事業所のルール範囲の中で出来る限り行っている。個人情報の扱いについては、充分注意するように取り組んでいる。プライベートで利用者間での交流はしてはいけないことになっているとの回答だった。本会から、事業所からの回答を伝えて、申出人が了解されたので、本件は終了した。</p>	

## No.23

分野	<u>老人</u> ・障がい者・児童・その他		
事業種別	在宅	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>母親が、デイサービスを週1回利用している。</p> <p>1ヶ月程体調が悪くデイサービスに行けなかった。事業所から、デイサービスを利用できていないことを理由に週3回の利用者に利用させたいので退所するように言われた。このことは、介護の分野では通常のことなのか、納得できない。</p>		<p>相談内容が介護保険に関する案件のため、国保連の介護保険サービス苦情受付窓口を案内して申出人が了解されたので、本件は終了した。</p>	

## No.24

分野	老人・障がい者・児童・その他		
事業種別	その他	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>利用者は障害者支援施設へ入所していた。 利用者は末期のがんではあったが、事業所は血便が確認された時点で病院に受診させておらず、整腸剤で様子を見ていた。事業所の対応が納得いかないので、指導に入ってもらいたいとの家族からの申し出があった。</p>		<p>申出人の相談内容を事業所へ伝えて、事実確認を行った。事業所からの報告について、事業所としてのサービス、支援を提供する上での対応に瑕疵あるという判断には至らないことを、本会の考えとして申出人に伝えた。本会は、指導権限がないことを申出人に伝え、現状を踏まえ事実確認に留まり、これ以上の介入は難しい旨を伝えた。申出人は了解され本件は終了した。</p>	

## No.25

分野	老人・障がい者・児童・その他		
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>利用者は、養護老人ホームへ入所している。 事業所が預っている通帳、印鑑を返してほしい。</p>		<p>事業所に対して、申出人からの申し出の内容を伝え、事実確認を行った。申出人を含め関係者で協議され、通帳、印鑑は事業所で預かることになっており、申出人、家族も了解されているとのことだった。申出人からの申し出については、事業所に対して改めて関係者による話合いの場を設定していただくように伝えた旨を本会から申出人に伝えた。申出人は了解され本件は終了した。</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。

## 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内  
TEL 0852-32-5913 FAX 0852-32-5994