

## はじめに

まず、平成25年10月に予定していました島根県運営適正化委員会主催の福祉サービス苦情解決研修会が中止のやむなきに到ったことをおわび申し上げます。とりわけこの事態に到ったことをご存じなく会場予定施設までご足労いただきました方に、重ねておわび申し上げます。

9月中旬に国から県を通じ、セーフティネット支援対策等事業費補助金見直しの意向が示され、私ども委員会事業の予算が削減されることになりました。そのため、予定していました10月の時点では、上記研修会が実施できなくなった次第です。その後、全国社会福祉協議会等による要望等もあり、11月に予算が復活しましたが、すでに9月中旬にみなさまへ研修会中止をお伝えしていました。予算復活の連絡を受け、改めて研修会開催が可能かどうか検討いたしましたが、結局、年度内開催は不可能と判断しました。そのため、研修会開催に替えて、この際にかねて懸案事項であった「新たな苦情解決手引書」作成を企画し、県の了承を得て、その作成計画に入った次第です。

さて、平成25年度も、定例の会議のほかに、各施設において調査をさせていただきました。受け入れていただきました施設のみなさまに、心から御礼申し上げます。

平成25年度内に当委員会に寄せられました苦情相談は、24件でした。過去には、痛ましい事故に関する相談もありましたが、幸いに、平成25年度におきましては、かような事故に関する相談はありませんでした。各施設におかれましては、引き続き、利用者のみなさまの安全に最大限のご配慮をお願い申し上げます。また、契約当事者双方の意思の疎通の円滑を図るため、引き続き、各施設におかれましては、相談窓口の明確化、第三者委員に関する広報にご尽力をお願いする次第です。また、第三者委員のみなさまにおかれましては、契約当事者間の公平を念頭に、諸々のご助言やご判断をしていただきますよう、お願いする所存です。

私ども委員会も、みなさまとともに、今後一層の福祉サービス利用者の権利擁護と社会福祉施設・事業者が円滑に苦情を解決できるよう、支援と事業推進に努めて参ります。

本事業報告書は、平成25年度の委員会活動状況や相談事例等を取りまとめたものです。福祉サービス提供事業所をはじめ関係機関でご活用いただき苦情解決の一助となれば幸甚に存じます。今後とも、私ども委員会に一層のご理解とご協力をいただきますようお願い申し上げます。

平成26年3月

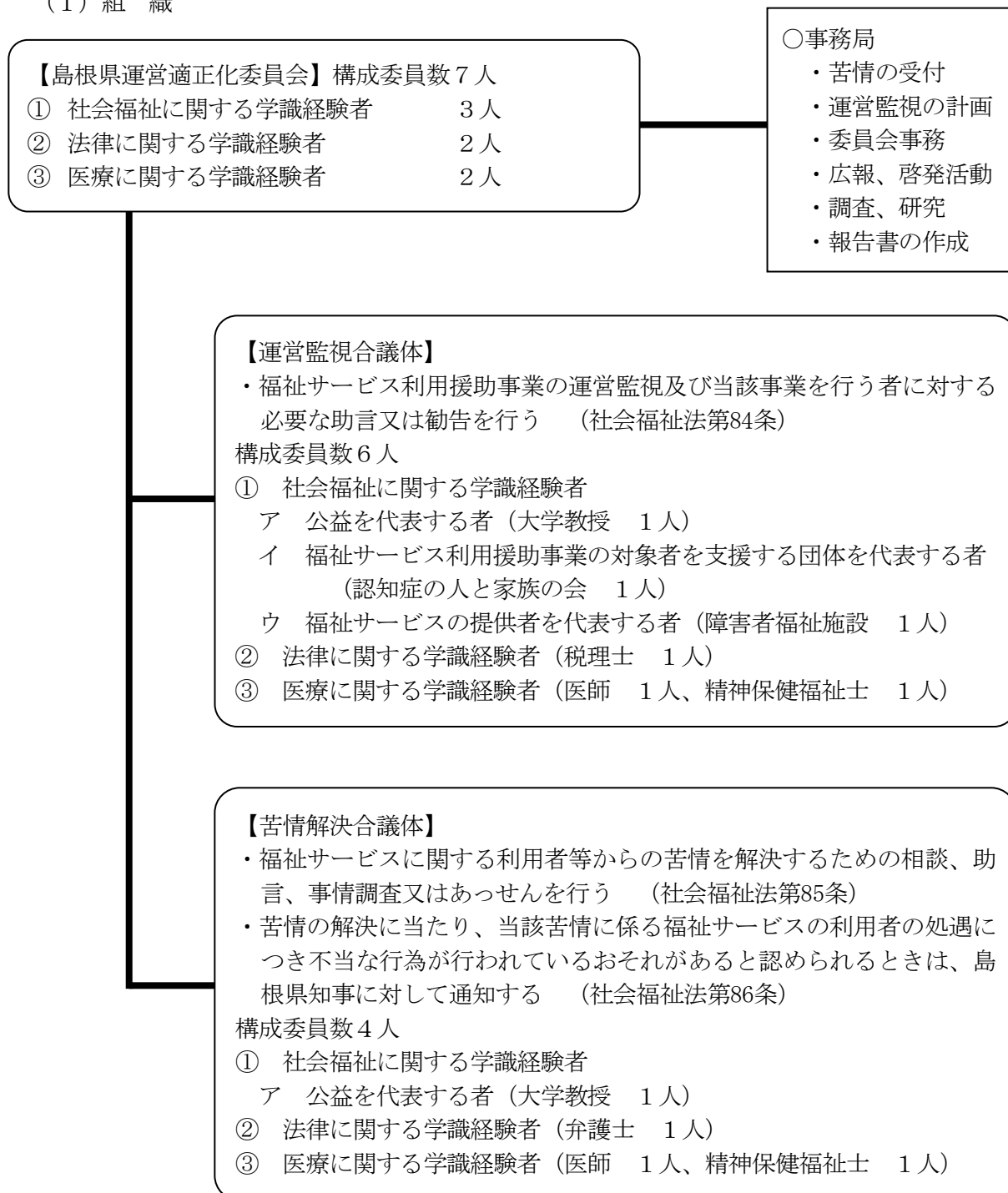
島根県運営適正化委員会  
委員長 江渕 武彦

## 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)	○

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)	

### 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25年5月13日(月)  出席委員数7名	1 平成24年度事業報告について 2 平成25年度両合議体事業推進について
2 回 目	平成26年3月10日(月)  出席委員数6名	1 平成25年度運営適正化委員会事業報告書(素案)について 2 平成25年度補正予算について 3 平成26年度事業計画について 4 平成26年度収支予算について 5 平成26年度運営適正化委員会等日程について 6 福祉サービス苦情解決手引書の作成について

※平成25年5月27日(月)

島根県社会福祉協議会理事会において委員長から平成24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25年5月13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 平成25年度福祉サービス利用援助事業現地調査について 3 平成24年度日常生活自立支援事業実績報告について
2 回 目	平成25年11月11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の結果について 2 現地調査対象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予算削減について 5 平成25年度運営適正化委員会事業研究協議会の報告について
3 回 目	平成26年1月20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結果に伴う助言・改善事項について 2 平成25年12月末日現在における福祉サービス利用援助事業実施状況について 3 平成26年度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25年8月20日(火) 隠岐の島町社会福祉協議会現地調査  
委員、事務局員

平成25年9月25日(水) 松江市社会福祉協議会現地調査

委員、事務局員  
平成25年10月 8日(火) 雲南市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

### ◇契約者以外の家族支援のあり方について

本事業での書類等預かりサービスは、契約者本人名義の預金通帳等を預かるものであり、契約者と生計を一にしている家族の通帳等については預かる必要があれば、その者との契約を締結して預かりサービスを行うものである。

しかし、緊急避難的な手段として保管に限定して預かることも容認されているところであるが、この取り扱いが徹底されず、契約を行わずに通帳の記載を行うなどのサービスが行われている事例が散見されるので、島根県社会福祉協議会において再度この取り扱いについて協議をされ、徹底した取り扱いの周知を図ってほしい。

#### 【回答】

家族の書類等の預かりについては、緊急避難的な手段として、保管に限定して対応することも考えられますが、あくまで、契約締結審査会でこのような利用者の状況を伝え、判断を得たうえでの取り扱いとなります。

したがって、今後市町村社協独自の判断で家族の書類等の預かりを行わない、また、利用者の状況等により、家族の書類等の預かりを必要とする場合には、必ず契約締結審査会の判断を得たうえに対応するよう徹底いたします。

### ◇研修の充実について

#### ・記録簿等の記載方法の徹底の観点から

支援記録の記載の方法が生活支援員により詳細なもの、簡潔すぎるものとまちまちであり、また、詳細であっても読みづらいものがあり、記録としての保存や生活支援員が交代したときの引き継ぎに支障をきたすと思われる事例、領収書の貼付漏れ、領収書の保管を本書か写しかいづれか。ホームヘルパーに渡した現金についての受払の確認等、それらの取扱いについて更なる研修を実施する等、統一した取り扱いとなるようにしていただきたい。

#### 【回答】

生活支援員が作成する記録は、利用者の希望に沿った良いサービスを提供するために欠くことのできないものです。また、日常的な金銭管理にあつては、利用者本人には不満がなくとも、その家族や関係者等から苦情等が出されることもあります。その場合に援助状況を記録しておくことは、援助の透明性や公正な実施を証明するものとなります。

こういった重要性を踏まえ、今後、県域及び各市町村域で行う生活支援員研修において、制度・政策、利用者の特徴などにあわせ、実践に役立つ知識や技術の研修も取り入れて実施するよう調整していきます。

#### ・支援の方法等についてのDVD等教材の充実

契約者への支援については、多様な契約者に対応するためには多くの経験が必要とされるためであり、支援の関わり方も生活支援員個々の仕方、契約者の生活状況により種々である。

こうした中で、生活支援員が効率の良い支援ができるために事例に即した研修を実施する必要があると思われるので正しい支援方法を扱ったDVD等の教材の充実を図ってほしい。

**【回答】**

本県においては、事業開始当初、生活支援員養成研修用ビデオを作成していたが、現状では使用できる機器がなくなり見る事ができない現状であります。現在、東京シネ・ビデオ株式会社において、社会福祉法人江東区社会福祉協議会の協力を得、日常生活自立支援事業の概要及び生活支援員の仕事を描いたDVDが作成されており、その内容について検討し、教材として使用可能であれば研修用として購入を検討いたします。

◇はんこ印鑑の使い分けについて

福祉サービス利用援助契約書、支援計画書、預かり書に記載されている「はんこ」、「印鑑」の使い分けについて明確にする必要があると思われるので、その見解を伺いたい。

**【回答】**

「はんこ」とは、個人や組織がその当事者であることを証明する印（しるし）、「印鑑」とは、捺印をした時に紙や書類などに残る文字や絵を表すものとあり、意味が全く違います。全社協作成の「日常生活自立支援事業推進マニュアル」及び本会作成の「日常生活自立支援事業取扱の手引」においてもその使い方を分けておりますが、現在では2つを同じ意味で使うことも多く、同じ意味だと思っている人が少なくありません。したがって、今後、この使い分けについて明確にするよう周知いたします。

◇書類の編綴方法について

契約書等の編綴方法については、前年度一定の方向性が示されたところではありますが、今回の現地調査において、契約書綴りの中に契約書締結に当って市町村社会福祉協議会が保管すべき起案文書等も綴ってあった。

文書の保存期間等を考慮しても当該事業に関する文書の保管（綴り方）については一定のルールを定める必要があると思われるので検討していただきたい。

**【回答】**

昨年の助言において、書類の編綴については、1利用者1ファイルを基本としつつ、細部は各基幹的社協の判断により適正に管理すべきとしておりますが、本会の「日常生活自立支援事業取扱要領」において、一連の書類の保存年限は、契約終了日から10年とするよう定めてあります。ご助言のように市町村社協の業務に関する書類については、それぞれ市町村社協において規定する保存年数があり、本事業関係書類綴りに編綴することは困難と考えられますので、別々に編綴するよう徹底いたします。

◇利用者へのNHKの受信料免除、税金の減免等の周知について

利用者の金銭を利用者の生活のために利用者自ら利用することを管理する上において、利用者がテレビの受信料、税金等について免除・減免制度により支払を要しない場合があるので、専門員等に対してこれらの制度について周知を図ってほしい。

**【回答】**

ご助言のとおり、今後、利用者の利益にかなうと考えられる各種制度の情報の

収集及び提供を行うとともに、市町村社協においては、利用者に対しての助言・援助に一層努めるよう徹底いたします。

◇支援計画の見直しについて

支援計画の見直しにおけるその記録については、昨年度、日常生活自立支援事業実施要綱の一部改正をされ、見直しの検討内容を記載することを規定され、平成25年4月1日から施行されているが、未だ記録がないものが散見されるので、更なる規程の順守を図ってほしい。

【回答】

昨年度の助言により、「日常生活自立支援事業実施要綱」の改正を行い、「見直しの内容を記録に残すこと。」として、平成25年4月1日から施行しているところですが、市町村社協において徹底されていない実態がありましたので、改めて見直しの内容を記録に残すよう徹底いたします。

※平成25年12月27日（金）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1月16日（木）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25年5月13日（月） 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議（4件） 2 福祉サービス巡回訪問について（1件）
2 回目	平成25年7月8日（月） 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議（8件） 2 福祉サービス苦情解決研修会（概要）について
3 回目	平成25年9月9日（月） 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議（3件） 2 福祉サービス巡回訪問について（5件） 3 運営適正化委員会事業研究協議会について 4 福祉サービス苦情解決研修会について
4 回目	平成25年11月11日（月） 出席委員数4名	1 苦情・相談申出案件協議（1件） 2 福祉サービス巡回訪問について（3事業所） 3 平成25年度運営適正化委員会予算削減について 4 福祉サービス苦情解決研修会の中止について 5 運営適正化委員会相談員研修会について
5 回目	平成26年1月20日（月） 出席委員数3名	1 苦情・相談申出案件協議（3件）

6 回 目	平成26年 3月10日 (月)	1 苦情・相談申出案件協議 (5件)
	出席委員数3名	

(2) 現地調査の状況

平成25年 4月 9日 (火) 保育所 (事務局員)  
平成25年 4月17日 (水) 障害者支援施設 (事務局員)  
平成25年 5月23日 (木) 障害者支援施設 (事務局員)  
平成25年 6月 6日 (木) 上記施設 (事務局員)  
平成25年 7月24日 (水) 救護施設 (事務局員)  
平成25年 8月12日 (月) 保育所 (事務局員)  
平成25年10月31日 (木) 障害者支援施設 (事務局員)  
平成25年11月12日 (火) 小規模多機能型施設 (事務局員)  
平成25年12月17日 (火) 障害者支援施設 (事務局員)  
平成25年12月19日 (木) 障害者支援施設 (事務局員)  
平成26年 1月17日 (金) 上記施設 (委員、事務局員)  
平成26年 1月30日 (木) 障害者支援施設 (委員、事務局員)  
平成26年 2月 7日 (金) 上記施設 (事務局員)  
平成26年 3月 5日 (水) 保育所 (事務局員)  
平成26年 3月 6日 (木) 保育所 (事務局員)  
平成26年 3月18日 (火) 障がい者(児)施設 (委員2名、事務局員)  
平成26年 3月25日 (火) 上記施設 (事務局員)

(3) 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	4
障 が い 者 施 設	4
児 童 施 設	1
そ の 他	
計	9

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	8	1	89%
苦情受付担当者及び解決責任者の設置	9	0	100%
第 三 者 委 員 の 設 置	9	0	100%
ポ ス タ ー 等 に よ る 告 知	8	1	89%

【会議・研修会派遣】

◇平成25年度運営適正化委員会事業研究協議会  
期 日 平成25年8月2日 (金)



- 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 大友主査  
           ・報告・説明  
           全国社会福祉協議会 笹尾政策企画部長  
           ・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25年10月10日（木）～11日（金）  
 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 笹尾政策企画部長  
           ・苦情相談対応の複雑化・困難化への対応  
           講師 弁護士 仁科豊  
           ・苦情相談対応の実際と対応方法（グループ討議）

◇平成25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25年11月29日（金）  
 会 場 岡山市「きらめきプラザ」  
 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

(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25年4月1日～平成26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	5	2	14	3			19	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）

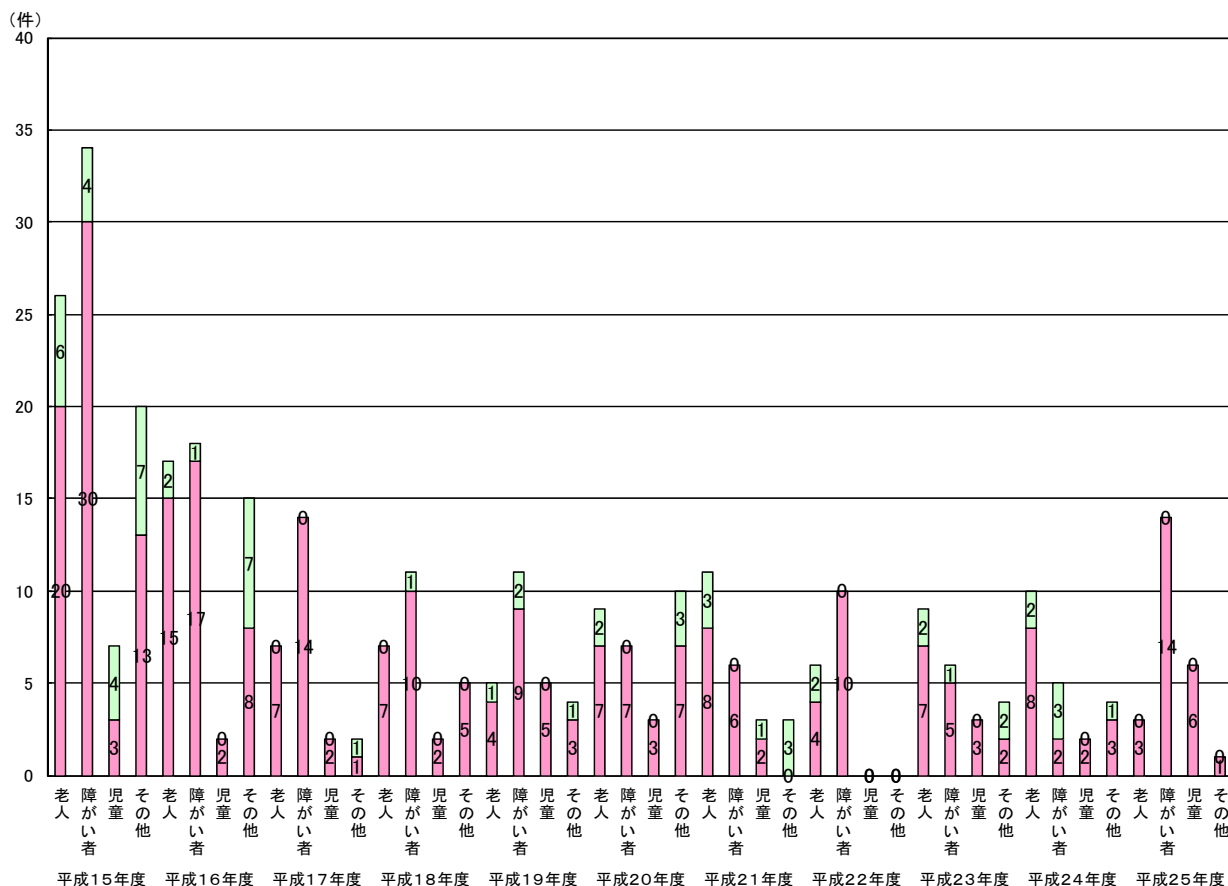
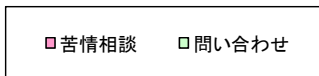
		利用者		家 族		代 理 人		職 員		そ の 他		合 計	
		苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等
	老 人		1	2								2	1
	障がい者	9	1	2	1			1				12	2
	児 童			4	1				1			4	2
	その他	1										1	
年度合計		10	2	8	2			1	1			19	5

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
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）							
	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							
障がい者福祉サービス	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）	4	4					
	利用料							
	説明・情報提供							
	被害・損害	2	2					
	権利侵害	1	1					
	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）	4	3					1
	サービスの内容（サービスの質や量）							
	利用料	1	1					
	説明・情報提供	1						1
	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）	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							
合計	サービスの内容（職員の接遇）	14	11		1	1		1
	サービスの内容（サービスの質や量）	5	5					
	利用料	1	1					
	説明・情報提供	1						1
	被害・損害	2	2					
	権利侵害	1	1					
	その他							
	問い合わせ等							
合計		24	20		1	1		2

#### 4. 年度別活動受付件数の推移

	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		平成25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	20	6	15	2	7	0	7	0	4	1	7	2	8	3	4	2	7	2	8	2	3	0
障がい者	30	4	17	1	14	0	10	1	9	2	7	0	6	0	10	0	5	1	2	3	14	0
児童	3	4	2	0	2	0	2	0	5	0	3	0	2	1	0	0	3	0	2	0	6	0
その他	13	7	8	7	1	1	5	0	3	1	7	3	0	3	0	0	2	2	3	1	1	0
合計	66	21	42	10	24	1	24	1	21	4	24	5	16	7	14	2	17	5	15	6	24	0



## 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・障がい者・ <b>児童</b> ・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	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>以前、一職員が利用者に対して行った行為を心理的虐待に当たると施設として謝罪していたにもかかわらず、今回、一職員が心理的虐待には当たらないと言った。</p> <p>施設として認めたものを一職員が否定したことに施設へその対応を問質しているが、一向に解決していない。不安でならないので問質して欲しい。</p>		<p>施設へ出向き事実確認を行ったところ、申し出の内容は事実であり、また、施設としての対応は、所内で検討した結果、申出人に対して特に施設としての見解等は示さないと言うことであったので、当委員会は、施設に対して何らかの見解を出すように申し出た。</p>	

### No. 2

分野	老人・ <b>障がい者</b> ・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>職員の言動が激しく、パニックになり入院せざるを得なくなった。</p> <p>入院の原因は施設側にあるので謝罪と入院費の負担をして欲しい。</p>		<p>事業所へ出向き事実確認を行ったところ、事業所は、利用者に対して配慮が欠けていたことに謝罪していること。</p> <p>また、入院に至った経緯について、その起因は事業所における職員の言動にあったようだが、住居地における申出人の不穏な状態からなされ、行政等も関与しての入院であった。</p> <p>よって、申出人の要望を申し入れることはできない旨を伝えて終了とした。</p>	

### No. 3

分野	老人・障がい者・ <b>児童</b> ・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
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>ある職員が利用者に対して手やおしりを叩く行為を申出人が目撃したので、責任者へ伝え、当該職員が本人、その家族に謝罪するように申し出ているが、謝罪されたのか否か確認して欲しい。</p> <p>また、このような行為は、虐待に当るのではないか。</p>		<p>施設へ電話して事実確認を行ったところ、まず、当職員は、その行為を認め、利用者には謝罪したこと、その家族については、その行為が他の機関と相談した結果、虐待には当たらないとの見解であったので、謝罪しておらず、当職員については、利用者との接触が少ないセクションへ配置換えも考えていることが判明したので、当委員会は事業所の不適切な対応はないと判断した。</p> <p>また、施設は、今後とも申出人とは話し合いの場を持ちたい意向であった。</p> <p>よって、事実確認の結果を申出人に伝え、当委員会としては、その行為が虐待に当るか否かを判断する立場にはないことを申し添えて終了とした。</p>	

### No. 4

分野	<b>老人</b> ・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	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>今、指導計画書の見直しを機に、施設における薬の服用を中止したく、保証人も交えて施設側と話し合っているところであり、近いうちに主治医に相談することとしているが、参考までに現に契約書(指導計画書)には服用することが明記されており、服用をやめることとした場合、それをもって施設側が入所契約を取り消すことはできるのか教えて欲しい。</p>		<p>指導計画書には薬の服用(毎朝、朝食時に職員立会い)が明文され、署名がなされており、主治医から服用の必要性を判断されれば、これに従わない場合、契約解除されても施設側の不適切な対応とは言えないと伝えたと、了解されたので終了とした。</p>	

## 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（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>現在、通所の回数が週一回であり、もっと通所したいので回数を増やすように要望するが事業所は聞き入れてくれないので増やすように言って欲しい。</p>		<p>事業所へ出向き事実確認を行ったところ、申出人は他の利用者とともに行動することが難しく、また、職員を独占するところがあり、その対応に事業所は苦慮していること。</p> <p>その対応として、別棟で限られた職員の内一人を配置して支援に当っており、回数には限界がある。</p> <p>今後の対応としては、職員の増、申出人の様子、他の利用者の理解等を見ながら回数等も増やしていきたいとのことであった。</p> <p>当委員会は、事業所の不適切な対応はないと判断して、申出人に事業所としては申出人に更なる支援がされているので安心して生活するように話して終了とした。</p>	

## No.6

分野	老人・障がい者・ <u>児童</u> ・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	説明・情報提供
受付手段	メール	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>利用者の呼び方について、家族等への丁寧な説明もないまま、一方的に「さん」、「君」に統一するとされたことに納得がいかない。</p> <p>統一することに反対の家族もいるのもっと説明するように言って欲しい。</p>		<p>施設へ電話して事実確認を行ったところ、当初、家族会で話した時は、特に反対の意見はなく試行として行うこととしたが、その後、一人でも反対の家族がいる限り続行はできないと職員会議で話し合ったところで申出人へはその旨を伝えるとのことであったので、終了とした。</p>	

## No. 7

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	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>家族がこれまで、色々な施設を転々と変わった。どこでも施設職員の対応が悪かった。</p> <p>今いる施設は構造の欠陥からか空調の効きが悪い。</p>		<p>申出内容を傾聴したところ、過去のことで具体性に欠けること。また、施設の構造については、当委員会では取り上げられないことを伝えて終了とした。</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	権利侵害
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>支給される工賃について自由に使わしてくれない。権利が阻害されている気がする。</p> <p>管理者にこれまで申し入れているが、一向に要を得ない。また、話すこととしているがどうしたらよいか。</p>		<p>まず、苦情解決責任者等へ苦情を話して解決を図るべきであること。それでも解決できなければ、第三者委員へ話されることを助言し、更に解決しなければ、再度当委員会へ申し出てもらうように伝え終了とした。</p>	

## No. 9

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	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>かつて利用していた事業所の職員から遊びに来るように誘われ、そこへ行っていたら個人情報当事業所の職員から他へ漏れた。</p> <p>当事業所の利用者の個人情報が漏れているのではないか心配だ。</p>		<p>申出内容が事業所とその利用者間の苦情ではないので、直接的な対応はとれないとしたうえで行政機関へその旨を伝え、監査指導時に注視してもらうこととして終了した。</p>	

## No.10

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	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>事業所で日常生活自立支援事業を受けて事業所で金銭管理をしてもらっているが、一日の受け取る金額が少なく、もっと増やしてもらいたいと責任者へ話したいがどんなものか。</p>		<p>責任者へは申出があったことを伝えて欲しくないとのことであったので、再度責任者へ申し出て話し合いをされることを助言して終了とした。</p>	

## No.11

分野	老人・障がい者・児童・ <u>その他</u>		
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>日常生活自立支援事業により金銭管理を受けているが、週ごとに受け取る金額が少ない。自分の金であるのに自由にならないのは納得いかない。</p> <p>担当に話したが取り合ってもらえない。もっと、自由に必要な金額が受け取れるように取り合ってもらえないか。</p>		<p>金銭管理を始めてもらってから間もなく、今の支援に不満を抱いているようであるので、関係機関へ連絡して再度利用者によく話し合っ申出人も納得できる支援をお願いすることで終了とした。</p>	

## No.12

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	被害・損害
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>利用者が施設で鎖骨骨折をした。施設からは謝罪と鎖骨骨折したと思われる時間と場所の説明があったが、腑に落ちない点があり、他に提出される書類との整合性を確認したくその方法はないか。</p>		<p>事故発生状況書、写真等を見ながら傾聴して、他の書類としては、県に提出される「事故報告書」（除外規定あり。）は閲覧可能であること。施設が保険会社へ提出する事故報告書は現時点では閲覧できる権限がないことを伝えて終了とした。</p>	



### No.13

分野	老人・ <span style="border: 1px solid black;">障がい者</span> ・児童・その他		
事業種別	入所	苦情の区分	被害・損害
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>昼食に髪の毛が混入していた。職員は謝罪して新しいものと変えてくれたが、このことにより、食事するときに不安に駆られるようになり、今入院している。管理者にもっと誠意を見せて欲しいと言っているが、取り合ってもらえないので何とかして欲しい。</p>		<p>髪の毛混入に対して施設が、謝罪と新しいものと差し替えることで終了としたことは不適切ではないが、その後不安を感じる事となり、入院に至ったことへの対応がどうかを事実確認することとした。</p> <p>施設へ出向き事実確認を行ったところ、申出人の言う「誠意」は多額とも思われる金銭であること。入院に至ったのは髪の毛混入による不安からではないこと。管理者としても謝罪していること。保健所から厨房等の検査もなされていること。から施設として、不適切な対応はないことを伝えて終了とした。</p>	

### No.14

分野	老人・障がい者・ <span style="border: 1px solid black;">児童</span> ・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	手紙	申出人	家族(匿名)
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>1人の職員が退職した。その原因は管理者のいじめによるもので、管理者から職員へのいじめは職員から利用者へのいじめと連鎖することが心配なので実態を調査して欲しい。</p>		<p>申出内容が利用者へのいじめが発生する（発生している）と思われる推測の訴えであり、現実の苦情が存在していなかったため巡回訪問として事業所へ出向き全体的な苦情の発生とその解決の状況を聴き取ったところ、申出の内容のものは確認できなかった。</p> <p>事業所へ対して申出内容について伝え、今後とも一層利用者への職員の接遇には配慮されることをお願いして終了とした。</p>	

## No.15

分野	老人・ <b>障がい者</b> ・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	手紙	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>障がい者で生活支援サービスを受けているが、最近、そのサービスを受けることに苦痛を感じて解約したいと事業所へ申し出ても取り合ってくれないので解約できるように助力して欲しい。</p>		<p>事業所へ出向き事実確認を行ったところ、申出人は事業所、職員に不信感を持つようになったことや利用者は家族の支援で十分生活・育児はできるとのことから解約の申し出があったことが判明した。事業所としては、自活に不安なところがあり、継続を勧めていたが、解約への強い思いがあり、近いところで話し合いを行い、解約の方向で進めていることが確認でき、後日解約となったので終了とした。</p>	

## No.16

分野	<b>老人</b> ・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>短期入所している家族が金銭を持ってくるように言ったので職員へ渡した。これまで、金銭管理は施設にやってもらっていたので本人へは渡されないと思っていたら渡された。</p> <p>電話も自宅へ掛けさせないように頼んでいたのに掛けて困る。</p> <p>施設へきちっとした対応を取るように言って欲しい。</p>		<p>申出内容は申出人が施設へ要望していることへの苦情であり、対応しかねることではあるが、金銭管理について不明な点があるので施設へ出向き事実確認を行ったところ、金銭管理については、契約上施設として関わらないことが明確であり、申出の金銭引き受けの際にも申出人へは明言していたことが確認できた。</p> <p>また、電話に関しては、申出人の要望に沿ってできる限りの対応はなされていた。</p> <p>いずれにしても施設側の利用者本人への支援において不適切な対応はないことを伝えて終了とした。</p>	

No.17

分野	老人・ <span style="border: 1px solid black;">障がい者</span> ・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	本人
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>交流サロンで休んでいたら他の利用者にセクハラを受けたので職員へ訴えたところ、取り合ってもらえなかった。また、休憩する場所(和室・こたつ)を男女別々にするように要望しているが、何の改善もされないので問質して欲しい。</p>		<p>事業所へ出向き事実確認を行ったところ、セクハラは、後日申出人がセクハラをしたと言う利用者を直接怒鳴り謝らせたことで分かった。しかし、セクハラされたと訴えている日に両者の利用がなく、また、他の利用者は謝らなければならない状況であったので謝ったが、セクハラを否定しており、確認できていない状況であること。また、セクハラを受けたとする場所は交流サロンの一画であり、密室でなく開放的ではあるが今後とも男女が利用する上において某かの事業所としての対応も必要と判断したので、三者による話し合いの場を持ち、次のとおりで双方の理解を得た。</p> <p>◎セクハラについては、事業所としてはその事実確認には努力したが結果的に判明できなかったことへの利用者の理解を得た。</p> <p>◎今回は、後日の訴えであり、確認できなかったので、今後、このようなことがあれば、直ちに大声を上げるなどして職員等に伝えること。</p> <p>◎交流サロンの利用について、特に男女が共用する場面があれば、より職員が中止するように努めること。</p>	

## No.18

分野	老人・ <span style="border: 1px solid black;">障がい者</span> ・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>施設における宅配便の受け取りについて職員の言葉遣い、対処が悪い。また、宅配業者に対しても対応が悪いので職員に直すように言ったが何ら対応されていないので問質して欲しい。</p>		<p>施設へ出向き事実確認を行ったところ、宅配物の受け取り方について周知されていないことがあり、苦情が発生したこと。また、職員の応対も悪かったことがあり、申出のあった日に第三者委員会(定期)が開かれ、この事案についても話し合いが持たれ、宅配物の受け取り方について利用者の了解を得られたこと。職員の接遇についても職員会議、ミーティングなどで徹底していくことで了解を得られたとのことであったので終了とした。</p>	

## No.19

分野	老人・ <span style="border: 1px solid black;">障がい者</span> ・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	職員
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>管理者は利用者に対して威圧的に怒鳴ったり、呼び捨てにしたり、仕事が遅いと残業を強要するなど心理的虐待を与えている。また、利用者支援よりも事業所運営を優先に考えており、事業所に入る給付金の面からも利用者が休むことにも難色を示すなど障がい者の特性に合った支援がなされていないので、非を改める話し合いの場を持つか、助言して欲しい。</p>		<p>事業所へ出向き管理者、利用者、職員から事実確認を行ったところ、残業の強要、休むことへの拒否等はなく、ただ管理者は事業所運営への責任感からややもすると強い口調で話すこともあるようなので、管理者に対して福祉サービス提供の場においては、障がい者である利用者に対しては優しく丁寧に根気強い対応が特に望まれることを伝え、管理者もそのように心がけるとのことであったので終了とした。</p>	

## No.20

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(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>食事の時の席次について変えて欲しいと要望したところ、対応してもらえないので聞いてくれるように伝えて欲しい。</p>		<p>施設へ電話して事実確認を行ったところ、定期的で開催している第三者委員会においても話し合いがもたれ、申出人の意に沿った対応がなされるとのことであり、後日対応がされたので終了とした。</p>	

## No.21

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(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>利用者が職員から大声で怒鳴られたり、やりたくないことを強要されパニック状態となり、通所できなくなり、契約解除となった。 納得できないので何とかして欲しい。</p>		<p>事業所へ出向き事実確認を行ったところ、利用者の特性な性格から発生したと思われる苦情であり、水掛け論的なところもあり、少なくとも事業所側に不適切な対応はなかったと判断できたので、その旨を申出人へ伝え、また、事業所における苦情解決体制が不備であり、そのことが多くの苦情を発生させたものと考えられたので、体制づくりについて支援することとして終了とした。</p>	

## No.22

分野	老人・障がい者・ <u>児童</u> ・その他		
事業種別	通所	苦情の区分	利用料
受付手段	手紙	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>保育料のほかにキャンプ・お泊りに係る多額の費用、プール使用料、駐車場料等の支払いをさせられる。また、行事も多すぎて仕事、収入に影響があり困っているのどうにかして欲しい。</p>		<p>施設へ出向き事実確認を行ったところ、年長のキャンプ・お泊り費用、プール使用料、駐車場料等の保護者負担は事実であった。 これらの保護者負担分について、行政と相談の上、できるだけ公費負担とすること。また、入園手続きにおいて保護者負担については、周知を図るよう助言し、おって改善策を報告してもらうこととした。 また、県は、市町村に対して保護者負担分について事前周知を図るよう通知することとされた。</p>	

## No.23

分野	老人・障がい者・ <b>児童</b> ・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>家庭において、保育上適切でない遊びをしたところ、施設の管理者からお叱りを受けた。</p> <p>この時、管理者は、一生懸命保育を行っている申出人に対して頭ごなしに愛情に欠けていると言われた。</p> <p>申出人は愛情を持ちながら保育しているにもかかわらず、このような発言は心外であり、もっと話せる環境を持つ対応の仕方をやって欲しい。</p> <p>また、管理者に家族の立場を理解して欲しい。</p> <p>この二点について伝えて欲しい。</p>		<p>施設へ出向き事実確認を行ったところ、管理者は話し合いの中でうまく思いが伝わらなく、家族を怒らせたことについてその場で謝罪をし、また、家族も後に怒ったことに謝罪もしていたが、その後、家族がその時の管理者の接遇の仕方に再度疑問を持ったことでの苦情であることが分かったので、もう一度話し合いの場を持つことを助言して、話し合いの場が持たれ、利用者への支援の仕方について共通認識に立つことができたので終了とした。</p>	

## No.24

分野	老人・ <b>障がい者</b> ・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>職員が利用者を見下した言動など接遇が悪く、研修を実施するなどの育成も図られていない。また、苦情受付担当職員に苦情を申し出ても上部へ伝わっていないので正すように言って欲しい。</p>		<p>これまで再三にわたる種々の申出であり、今回の申出はその内容が一時的な感情によるものであることから、施設へ電話で申出があった内容を伝え、後日報告をもらうことで終了とした。</p> <p>なお、当施設の苦情解決体制は、整備されていることは確認している。</p>	

