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6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

⑴ 組織 …… 1

⑵ 委員名簿 …… 2

3．委員会の活動 …… 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 …… 6

4．年度別受付件数の推移 …… 11

5．受け付けた苦情の主な事例紹介 …… 12

島根県運営適正化委員会

は　じ　め　に

令和６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益田市、安来市、川本町、美郷町、邑南町、津和野町、吉賀町の７社協において、８～１０月の期間、のべ運営監視合議体委員９名により、６２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３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については、１３件の相談があり昨年度から３件の減少となりました。

福祉サービス苦情解決研修会については、第一部では、「福祉サービス事業所における苦情解決の取り組み」、第二部では、「事例を通じて苦情解決のあり方を考える」をテーマに講演・演習を行っていただきました。また、「苦情解決による地域社会での法人の役割を考える」をテーマに事例発表を行っていただき、松江会場、浜田会場にて集合形式でそれぞれ開催いたしました。

本年度は、県内の福祉事業所を対象に令和５年度に実施した「福祉サービスに関する苦情解決体制の調査」において、本会からの訪問を希望された事業所のうち、苦情解決体制が整備され、かつ苦情相談受付の実績がある社会福祉法人が運営する事業所を訪問し、他の事業所が参考となる点などを聞き取り、こうした取り組み事例を次年度以降の研修会や事業所訪問に活かすことを目的に、巡回指導（訪問）を実施いたしました。

令和７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

【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（知的障害者福祉施設　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　令和６年１１月１４日～令和８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 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	島根県知的障害者福祉協会副会長	○（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）

※「所属・役職」は選任時のものです

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６年１１月１日～令和８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 （山陰中央新報社非常勤顧問）	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）	
野村　長典	障がい者団体の代表 （島根県身体障害者団体連合会会長）	
手銭　宣裕	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６年５月７日（火） 出席委員数６名	１ 令和５年度事業報告について ２ 令和６年度事業実施計画について ３ 令和６年度委員会及び運営監視・苦情解決合議体開催日程について
第二回	令和６年１１月１８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７年３月１７日（月） 出席委員数７名	１ 令和６年度事業報告書（素案）について ２ 令和６年度補正予算について ３ 令和７年度事業計画について ４ 令和７年度収支予算について ５ 令和７年度委員会及び運営監視・苦情解決合議体等開催日程について

※令和６年６月４日（火）
　島根県社会福祉協議会理事会において、委員長から令和５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６年５月７日（火） 出席委員数６名	１ 令和５年度日常生活自立支援事業実績について ２ 令和６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６年１１月１８日（月） 出席委員数６名	１ 令和６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７年１月２０日（月） 出席委員数６名	１ 令和６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６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７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６年８月６日（火）　益田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６年８月２３日（金）　安来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６年９月１１日（水）　吉賀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６年９月１２日（木）　津和野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６年１０月３日（木）　美郷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６年１０月４日（金）　邑南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６年１０月８日（火）　川本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〔生活支援員の確保について〕

本年度調査を行った市町村社協において、生活支援員は一定確保されているものの、その高齢化や支援対象者の居住エリアに不在であることなどにより、専門員が支援ケースの多くを担っている事例がみられた。

多くの市町村において生活支援員の確保が課題となる中で、この解決に向けて県域からも支援策を講じられるよう検討をお願いしたい。

◆回答

多くの市町村社協で生活支援員の確保に苦慮していることについては、喫緊の課題となっています。

そのため本会では、現在県内３か所（東部、西部、隠岐）で実施している生活支援員を対象とした研修に、来年度からは参加対象者を生活支援員だけではなく新たに生活支援員候補者を含めて生活支援員の養成という内容を加味した研修に変更し実施することとし、県域での市町村社協における新たな生活支援員の確保に向けた支援につなげていく取組みを進めていきます。

◆所見〔ケース記録について〕

ケースごとに書類が時系列に整理され、様式、内容、綴り方等が統一されて非常に見やすく他の社協に参考となる社協があった反面、時系列で綴じられていない、記載内容でのチェックがない不備、様式が統一されていないなどの指摘を受けた社協もあった。

昨年度に引き続きとなるが、書類等の管理や保存方法について各社協ごとの統一したルールづくりがなされるようご指導をお願いしたい。

◆回答

ケース記録（相談記録、支援記録）については、これまでは特に統一した様式ではなく各社協ごとの様式を使用しているため、現在県内のケース記録の運用状況の把握をしているところであり、その運用状況や社協からの要望の聞き取りを行った上で、今後は現在進めている kintone を活用したアプリ開発における「相談記録」及び「支援記録」アプリの運用による様式の統一化を進めていきます。

◆所見〔事務負担の軽減について〕

本事業に係る事務作業の煩雑化が負担となっているといった声も聞かれた。特に小規模の社協では担当者が他の業務と兼務しているケースも多くある。

このため、各種書類の電子化やICTの活用による業務の効率化や省力化についてご検討いただきたい。

◆回答

事務作業の煩雑化については、本会でも課題と認識しており、これまでもサービス低下を招かない範囲で省力化に取り組んできました。

さらに、これまで本事業で使用してきたシステムに代わり、より業務の効率化を図るため②で回答したアプリ開発に取り組んでおり、令和７年３月からの運用開始に向けて、市町村社協担当者３名で構成するシステム運営委員会での検討と、月１回のペースでの市町村社協担当者との打合せをしながら準備を進めているところです。

※　令和６年１１月２９日付島運適発第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会委員会加川委員長から現地調査結果を通知した。

※　令和６年１２月２５日付島社生第６３３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６年５月７日（火） 出席委員数４名	苦情・相談申出案件協議（３件）
第二回	令和６年７月１日（月） 出席委員数４名	苦情・相談申出案件協議（１件）
第三回	令和６年９月２日（月） 出席委員数４名	苦情・相談申出案件協議（３件）
第四回	令和６年１１月１８日（月） 出席委員数４名	苦情・相談申出案件協議（１件）
第五回	令和７年１月２０日（月） 出席委員数４名	苦情・相談申出案件協議（２件）
第六回	令和７年３月１７日（月） 出席委員数４名	苦情・相談申出案件協議（２件）

（２）研修会の実施状況

「令和６年度福祉サービス苦情解決研修会」

集合形式にて松江、浜田２会場で開催

〔松江会場〕期　日　令和６年１０月７日（火）
会　場　くにびきメッセ　国際会議場
参加者　３４９名

〔浜田会場〕期　日　令和６年１１月８日（金）
会　場　石央文化ホール　大ホール
参加者　１６６名

内容（松江会場・浜田会場同じ）

①　〔第一部〕講演「福祉サービス事業所における苦情解決の取り組み」
〔第二部〕演習「事例を通じて苦情解決のあり方を考える」
講師　駒澤大学 文学部社会学科社会福祉学
教授　川上 富雄 氏

②　事例発表「苦情解決による地域社会での法人の役割を考える」
発表者　社会福祉法人四ッ葉福祉会
障がい者支援施設 四ッ葉園
施設長・統括管理者 毛利 勇介 氏

③　質疑応答

（３）啓発活動の実施状況

【巡回指導訪問】

県内の福祉事業所を対象に令和５年度に実施した「福祉サービスに関する苦情解決体制の調査」において、本会からの訪問を希望された事業所の内、苦情解決体制が整備され、かつ苦情相談受付の実績がある社会福祉法人が運営する事業所を訪問し、他の事業所が参考となる点などの聞き取りを行い、こうした取り組み事例を次年度以降の研修会や事業所訪問に活かすことを目的に、４事業所への巡回指導（訪問）を令和６年７月１２日～８月１６日の間に実施した。

【会議・研修会派遣】

◇令和６年度運営適正化委員会事業研究協議会

令和６年７月３日（水）

（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組方針」

厚生労働省社会・援護局福祉基盤課

（説明①）「運営適正化委員会の実施状況と令和6年度の本会の取り組みについて」

全国社会福祉協議会 政策企画部

（説明②）「日常生活自立支援事業の現状と課題・今後の運営について」

全国社会福祉協議会 地域福祉部

（基調報告）「苦情解決の現状と今後の取り組みについて

～事業者が福祉サービス向上に積極的になるには～」

元立教大学コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏

（実践報告）「運営適正化委員会事業における実践報告」

①苦情解決への取り組みについて（青森県）

②運営監視業務における現地調査の工夫（長野県）

（グループ協議）

【協議テーマ】

①事業所の苦情解決体制の強化に向け、どのような取り組みを行っているか工夫している事項について

②運営監視業務を効果的・効率的に進めるために現地調査で工夫している事項について

③キャッシュレス決済の利用が増える中、運営監視業務を行う上での課題や、具体的にどのような取り組みをしているか

◇令和６年度運営適正化委員会事業相談員研修会

令和６年１０月３１日（木）

（説明）「運営適正化委員会の役割と現状」 全国社会福祉協議会 政策企画部

（講義）「運営適正化委員会における苦情解決の現状と今後の取り組み

―「不調」事案から考える―」

元立教大学コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏

（講義）「救護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」

社会福祉法人郡山清和救護園 郡山せいわ園 新田 和枝氏

（情報交換）「グループによる情報交換」
〈検討テーマ〉
①自己紹介、苦情対応の現状、他機関との連携について
②福祉施設・事業所へのはたらきかけについて
③株式会社恵等、事業所の不正行為等に関する対応について
④虐待・法令違反などを行政へ通報した際の結果に関する運営適正化委員会へのフィードバックについて

令和６年１１月１日（金）
〔講義・演習〕（事例検討）「精神障害者の理解をふまえた苦情相談対応に向けて」
愛知淑徳大学 教授　瀧　誠 氏

◇令和６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６年１２月１３日（金）

場　所　愛媛県総合社会福祉会館４階　円卓会議室
松山市持田町三丁目８番１５号

内　容　（基調報告）全国社会福祉協議会　政策企画部副部長　山本 有作　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６年４月１日～令和７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	8	1	0	0	4	0	１２	1	

※「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６年４月１日～令和７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								1	
障がい者	4		5								9	
児　童			2	1							2	1
その他												
年度合計	4		8	1							１２	1

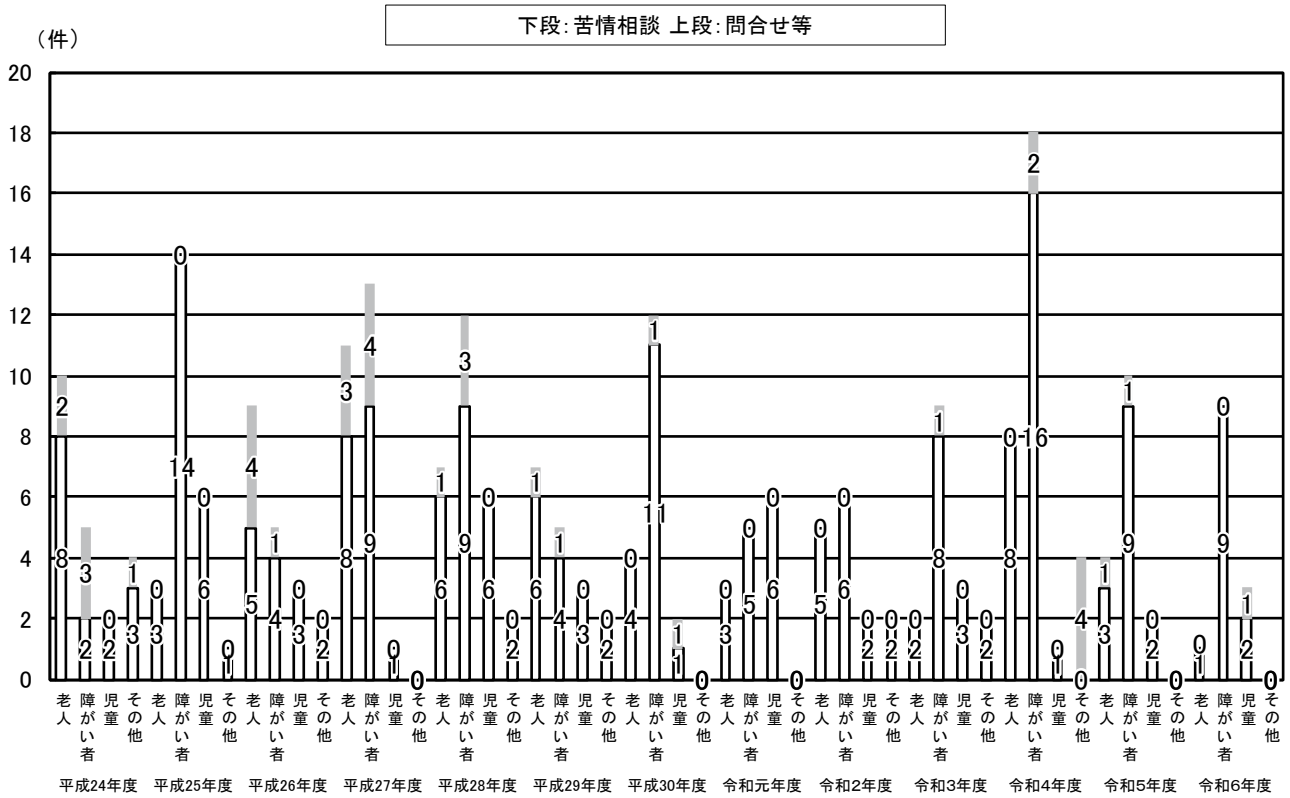
※「問い合わせ」は、利用者側からの福祉サービス利用に係る苦情相談を除く件数を記載しています。

③　サービス種別、受付内容の区分（令和６年４月１日～令和７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）										
	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
障がい者福祉サービス	サービスの内容（職員の接遇）	6	3	3							6
	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	1	1								1
	権利侵害										
	その他										
児童福祉サービス	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										
	被害・損害										
	権利侵害										
	その他									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										
合計	サービスの内容（職員の接遇）	7	3	4							7
	サービスの内容（サービスの質や量）	2	1	1							2
	利用料										
	説明・情報提供	1		1							1
	被害・損害	1	1								1
	権利侵害										
	その他	1	1							1	2
合計		１２	6	6						1	１３

４．年度別受付件数の推移

サービス種別	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		令和5年度		令和6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	8	2	3	0	5	4	8	3	6	1	6	1	4	0	3	0	5	0	2	0	8	0	3	1	1	0
障がい者	2	3	14	0	4	1	9	4	9	3	4	1	11	1	5	0	6	0	8	1	16	2	9	1	9	0
児童	2	0	6	0	3	0	1	0	6	0	3	0	1	1	6	0	2	0	3	0	1	0	2	0	2	1
その他	3	1	1	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	4	0	0	0	0
合計	15	6	24	0	14	5	18	7	23	4	15	2	16	2	14	0	15	0	15	1	25	6	14	2	12	1



５．福祉サービス事業所に対して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、福祉サービスを提供する上で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	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	
〔サービスの質や量〕 保育所の保育時間について、「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」では一日８時間の保育が原則とされているが、子どもが通所している保育所では年度末の平日の保育時間を半日保育としている。年度末の保育時間については、保護者全体に保育の希望を聞いた上で保育所が対応し、認可保育所として基準を遵守し、年度末であっても一日８時間の保育を行ってほしい。		〔関係機関への照会〕 本会から、行政、事業所にそれぞれ事実確認を行い、保育所に対して、施設基準を踏まえた年度末の保育所の運営について、申出人が納得される対応をお願いした。 加えて、あまねく保護者に対しても同様に周知と理解を求められるようお願いした。	

No.２

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	
〔職員の接遇〕 事業所職員、看護師に腰、肘が痛いと訴えているが、痛み止めを飲むように言われている。申出人としては、医療機関を受診したいので、貴会から苦情の内容を事業所に伝えてほしい。		〔事業所に照会〕 本会から事業所の対応状況を確認したところ、申出人は、他の利用者と比較的離れた場所まで買い物に行かれ、帰所後も普通に生活していることなどの理由から、事業所では、整形外科の受診までは必要がないとの判断だった。 事業所に対して、申出人の納得が得られるよう、もう一度丁寧な説明をしてもらうことをお願いした。	

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	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	
〔サービスの質や量〕 夏休みの期間中、放課後等デイサービスに子どもを預けることができない日は、申出人が子どもの世話をするため、仕事を休まなければならない。この状況を踏まえ、事業所の受入れ可能な日を増やしてほしい。		〔申出人への助言〕 仕事を休むことができない事情を事業所に説明した上で、受け入れ可能な日を増やすことができないか、事業所と相談するよう申出人に助言した。	

No.４

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	
〔職員の接遇〕 子どもが入所している事業所の職員が、申出人からの年賀状を子どもに渡していないこと、事業所に公費が支給されているのに新しい靴が購入されていないこと、各部屋に直接の連絡用として電話機１台を設置できないことの理由について、きちんと説明してほしい。		〔事業所に照会〕 本会から、事業所に事実確認を行った結果、年賀状については、職員が子どもに渡したと勘違いしていたこと、靴購入については、担当職員が子どもの買い物状況を調査中であること、電話機の設置については、施設の性質上設置は難しいとのことだった。この事業所から聞き取った内容を申出人に伝え、納得された。 また、事業所が申出人に対して改めて本件について詳しく説明されることを確認した。	

No.５

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	家族
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
〔職員の接遇〕 母親が利用している事業所は、障がいや病気によって一般企業で働くことが難しい状況の方が利用している。事業所のサービス管理責任者からは、利用者にできない作業をするように言われたり、心無い言葉を浴びせたり、肉体的だけでなく精神的苦痛を強いられている。 サービス管理責任者として、利用者一人ひとりの病状や障がい特性等に合った仕事を振り分けるなど、利用者の立場に立った寄り添い支援をしてほしい。		〔事業所に照会〕 本会から、事業所への事実確認を行い、申出人に内容を報告した。また、本会から申出人に対して、事業所の代表者とご家族で話合いの場を設けられてはどうかと提案した。 その後、改めて、申出人に対して状況を確認したところ、代表者との話合いは行われていないが、本会から事業所への事実確認後、サービス管理責任者の利用者に対する態度が変わり、母親は現在の事業所で引き続き就労することとなった。今後、新たに不都合な事象が生じた場合には、相談を受付ける旨を申出人に伝えた。	

No.６

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	
〔職員の接遇〕 以前利用した事業所において、事業の短期間利用が出来ないことは契約書に記載されていないにも関わらず、管理責任者から一方的に契約解除されたことについて納得できない。また、就労した一日分の工賃が支払われないことにも納得できない。このことについて、事業所に事実確認を行ってほしい。		〔事業所に照会〕 本会から、事業所に事実確認を行ったうえで、苦情解決合議体に諮り対応を協議した。 その結果、苦情解決合議体の意見として「本件は契約解除にあたらないこと」「一日分の工賃は支払う必要があること」を本会から事業所に伝え、事業所は、その意見を受け入れた。 その後、事業所は、申出人に対して謝罪し、工賃を支払った。	

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	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	
〔その他〕 子どもが通所している放課後デイサービスとの当初の契約では、事業所が送迎をすることになっていたが、事業所の都合により、一方的に送迎をしてもらえないこととなった。このことについて、納得のいく説明をしてほしい。		〔事業所に照会〕 本会から、事業所に事実確認を行い、申出人が納得いく説明を行うよう事業所に依頼し、了承された。 その後、申出人と事業所との話合いが行われた。事業所から校区内（近距離）での送迎は難しいことなどを説明し、送迎については、申出人が学校から事業所まで送り、帰りは子どもが学校まで徒歩で戻り、自転車で帰宅することで申出人は納得された。	

No.8

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	
〔職員の接遇〕 弟が入所している事業所内で職員間の情報共有ができていない。担当の職員以外に弟の状態について質問すると、話を聞いても分からないと言われる。 日々の朝礼や職員間の会議などで弟の状況についての把握や情報共有を行い、どの職員に尋ねても答えられるようにしてほしい。 一方で事業所からは、利用者への対応について疑問点があれば父親を通して質問するように言われている。 また、キーパーソンである父親は、弟への事業所の支援に納得している。		〔申出人への助言〕 申出人の申し出について本会から事業所への働きかけを提案したが、辞退された。 その上で、父親と相談し、家族の意見をまとめてから事業所と相談してはどうかと助言した。 また、今後必要であれば再度相談するよう申出人に伝えた。	

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