

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7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
組織	1
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. 苦情相談の状況	8
5. 寄せられた苦情の事例紹介	11

島根県運営適正化委員会



## はじめに

令和7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行っております。令和7年度は、委員会本会議を2回、運営監視合議体会議を3回、苦情解決合議体会議を6回、それぞれ開催しました。

運営監視合議体では、松江市、雲南市、海士町、西ノ島町、隠岐の島町の5社会福祉協議会において、日常生活自立支援事業に関する現地調査を行い、合わせて63名の事業利用者について個別契約の実施状況を確認しました。また、その結果に基づき、事業の実施主体である島根県社会福祉協議会に対して3点の助言・改善要望事項を通知し、対応についての回答を得ました。

苦情解決合議体では、当委員会へ申出があった14件の相談に関して、その対応についての協議を行いました。また、令和7年度中に受け付けた相談件数は14件で、前年度から1件の増となりました。

福祉サービス苦情解決研修会は、福祉サービス事業所における苦情解決の取組みの強化とサービスの質の向上を図るために実施しています。令和7年度はオンラインでの開催とし、「事業経営の視点から苦情解決のあり方を考える」をテーマとした講演は、ライブ配信のほか後日録画配信も行いました。また、ライブ配信では、県内の事業所における苦情解決の具体的な取組みについて事例発表を行っていただきました。

そのほか、事業者段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、巡回指導を実施しました。希望のあった11事業所をアドバイザーとともに訪問し、苦情解決体制の調査や意見交換を行いました。

各事業の詳細につきましては、該当の頁をご確認いただきますようお願いいたします。

令和8年5月

島根県運営適正化委員会

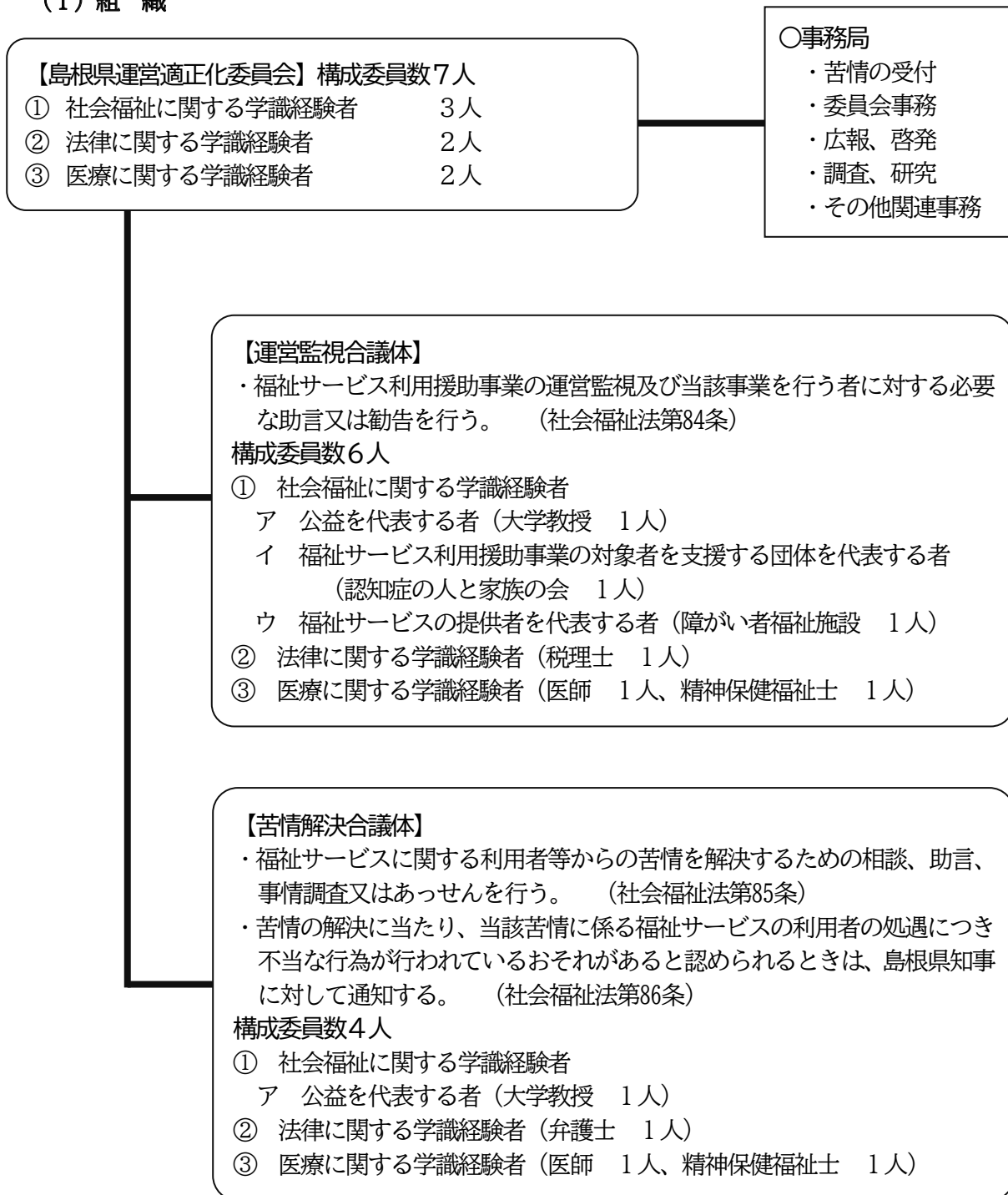


# 1. 運営適正化委員会の設置の目的 (社会福祉法第83条)

- ・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		○ (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)

## (3) 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)	

※選考委員会は、運営適正化委員会の中立性・公平性を確保し、運営適正化委員会の委員の選考過程の透明性を保つため設置されている。選考委員会の同意を得て、島根県社会福祉協議会会長が運営適正化委員会の委員を選任する。

### 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7年5月8日（木） 出席委員数7名	1 令和6年度事業報告について 2 令和7年度事業実施計画について 3 令和7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8年3月16日（月） 出席委員数7名	1 令和7年度事業報告（素案）について 2 令和7年度補正予算について 3 令和8年度事業計画について 4 令和8年度収支予算について 5 令和8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7年6月3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6年度事業報告

#### 【運営監視合議体】

##### (1) 会議の開催

回	開催期日／出席委員数	議 題
第一回	令和7年5月8日（木） 出席委員数6名	1 令和6年度日常生活自立支援事業実績について 2 令和7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7年11月11日（火） 出席委員数6名	1 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8年1月20日（火） 出席委員数6名	1 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結果に対する回答について 2 令和7年度日常生活自立支援事業の実施状況について 3 令和8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（日常生活自立支援事業）運営監視

###### ① 市町村社会福祉協議会に対する現地調査

実施日	対象社協	調査者等
令和7年8月26日（火）	海士町社会福祉協議会	委員 事務局職員 県社協事業担当
8月26日（火）	西ノ島町社会福祉協議会	
8月27日（水）	隠岐の島町社会福祉協議会	
9月 3日（水）	雲南市社会福祉協議会	
10月 3日（金）	松江市社会福祉協議会	

## 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〔金銭管理について〕

日常的な金銭管理サービスにおいては、通常使用する通帳の残高が50万円を超える場合の対応については、今年度調査を行った市町村社協では概ね適切に実施されていると認められた。

一方で、対応に時間がかかった例が見られたので、スピーディーな対応が行われるようご指導いただきたい。

また、超過分を日常的な金銭管理用の口座から別の普通預金口座に移して管理しているが、その残高が高額になっている例が見られた。通帳と印鑑の保管場所や取扱者を別にして管理が行われているものの、高額な残高がある普通預金については利用者の意思を確認の上定期預金に移すなど、できるだけリスクが低減されるような取扱いを検討していただきたい。

なお、預かっている通帳が長期間記帳されていない事例も散見された。定期的な通帳記帳や、長期間出入金が無かった場合でも最終記帳日を記録しておくよう徹底していただきたい。

### ◆回答

残高50万円を超えたケースについては、業務運営点検票の結果から実態を把握して、早急な対応を個別に依頼しているところです。時間がかかっているケースについては、対応時間の不足や利用者の状況等理由は様々であると考えますが、個別のフォローはもちろん、3月開催予定の連絡会において、再度、県社協への報告や早急な対応の徹底について指導し改善を図ります。

超過分の振替先を普通預金ではなく定期預金へという指摘について、これを市町村社協に向けて統一して指導するのは難しいと考えます。本事業は、あくまでも利用者との話し合いの中で、本人の希望に基づき、支援用の通帳や限度額超過の振替先通帳を決定しています。基本的に、定期預金の開設等は本人が行うことを原則とし、また、本人が振替先を普通預金通帳に希望する場合などは無理に定期にすることは求めておりません。しかし、契約前の準備段階などに、安全性の面から定期預金への振替を推奨する、といった形で市町村社協に周知することは可能です。

預かりサービス対応通帳の記帳に関する指摘については、業務運営点検の時期などに合わせ、各市町村社協の状況に応じ、最低1年に一度の頻度で行うよう周知、指導のうえ、改善を図りたいと思います。

### ◆所見〔事務負担の軽減について〕

令和7年3月から kintone を用いた業務管理システムを導入し、オンラインによる県社協への提出書類の作成や、生活支援員の活動実績の算出を自動化する等、ICT を活用した業務の効率化に取り組まれている。

このシステムの利便性の向上を求める声が聞かれたことから、個別援助の実務を担う市町村社協と十分に情報を共有しながらシステムの改良や活用を進め、引き続き業務にかかる事務負担の軽減に努めていただきたい。

◆回答

現在の業務管理システムについては、以前使用していた独立型の業務管理システムソフトと異なり、ある程度の仕様変更等が可能となる kintone を用いたシステムです。このシステムは開発当初より、市町村社協の意向を反映させた形での内容設計、運用を図ることを前提としており、軽微かつ対応可能な変更ならば随時、また大掛かりなものや事業の仕組みそのものに影響するような改変ならば「システム運営委員会」でその内容の妥当性を協議した上で行うこととしております。

本システム導入から約1年が経過したところですが、「相談記録アプリ」や「支援記録アプリ」など、主に市町村社協での支援に際し利用するアプリは、明確な運用ルールを定めることが出来ていないものもあるため、3月開催予定としているシステム運営委員会において市町村社協からの意見をしっかりと反映させた上で、よりよい運用につなげるよう努めて参ります。

◆所見〔情報共有について〕

今年度調査を行った市町村社協では、金銭管理や書類整理の仕方、記録の書き方などで他の社協の参考となるような工夫や取組みが見られた。

こうした取組み事例が他の社協の業務の見直しや改善にもつながるよう、社協間で効果的な情報交換を行うことができる場を県社協が設けるなど、情報共有が行われるよう努めていただきたい。

◆回答

3月開催予定の連絡会において、記録の書き方や各種様式、また、業務管理システム「相談記録アプリ」や「支援記録アプリ」における様式の統一などに向けた意見や要望などについて、情報交換、共有を図り、業務改善につなげたいと思います。

※ 令和7年12月24日付島運適発第13号により、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8年1月14日付島社生第595号により、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

回	開催期日／出席委員数	議 題
第一回	令和7年5月8日(木) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(2件) ※うち1件は令和7年3月に受け付けた案件
第二回	令和7年7月15日(火) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(2件)
第三回	令和7年9月1日(月) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(1件)
第四回	令和7年11月11日(火) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(3件)
第五回	令和8年1月20日(火) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(4件)
第六回	令和8年3月16日(月) 出席委員数4名	苦情・相談申出案件協議(2件)

### (2) 広報活動

運営適正化委員会事業報告書の事業者への送付やホームページへの掲載により、本会对応した苦情相談の状況等について周知した。また、希望に応じて苦情解決の啓発ポスター等を事業所に配付した。

### (3) 研修会の開催

「令和7年度福祉サービス苦情解決研修会」

受講者にとって時間や移動等の制約や負担の少ないオンライン方式により開催した。

#### ① ライブ配信(Zoom)

期日 令和7年11月20日(木)

内容 ■ 講演 「事業経営の視点から苦情解決のあり方を考える」

講師 元立教大学コミュニティ福祉学科教授

全社協 福祉サービスの質の向上委員会副委員長

平野 方紹 氏

■ 事例発表 「事業所における苦情解決の具体的な取組みについて」

発表者 社会福祉法人梅寿会 障がい者支援ラポール宝生苑

施設長 牧原 直也 氏

視聴申込み 延べ240事業所(オンデマンド配信も併せて希望する事業所を含む)

#### ② オンデマンド配信(録画配信)

11月20日の講演部分の録画をYouTubeで配信した。

配信期間 令和7年12月1日(月)～12月15日(月)

視聴申込み 延べ234事業所(ライブ配信も併せて希望する事業所を含む)

#### (4) 巡回指導の実施

事業者において自主的な苦情解決が適切に行われるよう、巡回指導を実施した。

希望のあった11事業所をアドバイザーとともに訪問し、事前調査票をもとに苦情解決体制の整備状況の把握や、事業所の管理者等との意見交換等を行った。

アドバイザー 障がい者支援施設四ツ葉園

施設長 法人統括管理責任者 毛利 勇介 氏

実施時期 令和7年10月～12月

訪問先所在地 松江市、浜田市、出雲市、益田市、隠岐の島町

分野別訪問数 高齢者：4か所（特別養護老人ホーム、デイサービス、ケアハウス）

障がい者：6か所（就労継続支援A型、就労継続支援B型、共同生活援助）

児童：1か所（放課後等デイサービス）

#### (5) 会議・研修会への派遣

全国及び中国・四国ブロックの会議に出席し、情報収集や資質の向上に努めた。

##### ①令和7年度運営適正化委員会事業研究協議会（全国社会福祉協議会主催）

開催日 令和7年7月7日（月）

会場 全国社会福祉協議会

参加者 事務局職員1名

##### ②令和7年度運営適正化委員会事業相談員研修会（全国社会福祉協議会主催）

開催日 令和7年11月6日（木）～7日（金）

会場 全国社会福祉協議会

参加者 事務局職員1名

##### ③令和7年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議

開催日 令和7年12月19日（金）

会場 広島県社会福祉会館（広島市）

参加者 事務局職員1名

## 4. 苦情相談の状況

### (1) 令和7年度に受け付けた苦情案件の概要

#### ① 受付方法別受付件数

受付方法 受付件数	電話		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	10	0	3	0	1	0	14	0	

(注) 1 「問い合わせ」は、利用者等からの福祉サービス利用に係る苦情相談以外の相談等の件数を記載（以下同じ）

2 「書面」は電子メール、FAX、郵便等で受け付けた件数

#### ② サービス分野別申出人の属性

申出人の属性 サービス分野	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
高齢者	1		1						1		3	
障がい者	3								1		4	
児童			3								3	
その他	4										4	
年度合計	8		4						2		14	

(注) 令和7年度から「障がい者」と「児童」の分野の区分けを一部見直し（以下同じ）

③ サービス分野別対応方法

サービス分野	区 分	苦情受付件数	苦情相談							問い合わせ	合計
			苦情解決の対応方法								
			相談助言	紹介伝達	あっせん	通知	その他	継続中	意見要望		
高齢者	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			1
	説明・情報提供	2	2								2
	利用料										
	被害・損害										
	権利侵害										
	その他										
障がい者	サービスの内容（職員の接遇）	4	4								4
	サービスの内容（サービスの質や量）										
	説明・情報提供										
	利用料										
	被害・損害										
	権利侵害										
	その他										
児童	サービスの内容（職員の接遇）	2					2				2
	サービスの内容（サービスの質や量）										
	説明・情報提供										
	利用料										
	被害・損害	1	1								1
	権利侵害										
	その他										
その他	サービスの内容（職員の接遇）	2	1	1							2
	サービスの内容（サービスの質や量）	2		2							2
	説明・情報提供										
	利用料										
	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）	8	1	5			2				8
	サービスの内容（サービスの質や量）	3		2				1			3
	説明・情報提供	2		2							2
	利用料										
	被害・損害	1		1							1
	権利侵害										
	その他										
合 計		14	1	10			2	1			14

(注) 苦情解決の対応方法

相談・助言： 申出人に対する助言（傾聴対応、話し合いの推奨を含む）

紹介・伝達： 申出人に対して国保連や市町村等の専門機関・関係機関を紹介。苦情について行政機関へ伝達（事業所への照会を含む）

あっせん： 当事者間の同意のもとに「あっせん」を実施

通知： 虐待や法令違反等について知事、市町村へ通知・報告

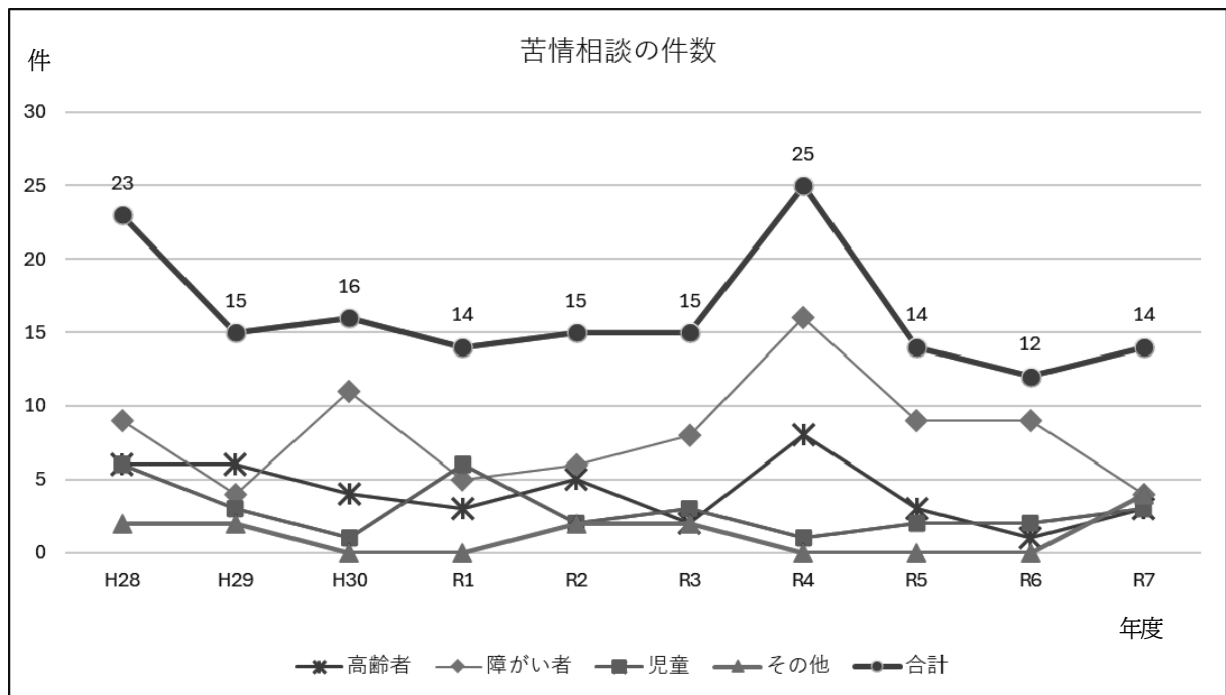
その他： 匿名投書、苦情申出の取下げ、苦情先への情報提供、その他

継続中： 対応を継続している案件等

意見・要望： 法令や制度に対する要望や苦情等

(2) 年度別受付件数の推移

サービス分野	平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度		平成2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7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
高齢者	6	1	6	1	4	0	3	0	5	0	2	0	8	0	3	1	1	0	3	0
障がい者	9	3	4	1	11	1	5	0	6	0	8	1	16	2	9	1	9	0	4	0
児童	6	0	3	0	1	1	6	0	2	0	3	0	1	0	2	0	2	1	3	0
その他	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0
合計	23	4	15	2	16	2	14	0	15	0	15	1	25	6	14	2	12	1	14	0



## 5. 運営適正化委員会に寄せられた苦情の事例紹介

令和7年度に本委員会で取り扱った苦情案件のうち、主な事例を紹介します。

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にく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	高齢者 ・ 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>〔契約拒否〕</p> <p>施設に入所申込書を提出し、入所順番が来た時になって感染症を理由に断られた。かなり前に病気になったことはあるがずっと元気に過ごしている。何の感染症で断られたのか、どこからその話が出たのか調べてほしい。</p>		<p>〔関係先への照会〕</p> <p>入所を希望した施設や行政等関係先に事実確認を行った。当該施設は、入所申込書に添付の健康診断書により病名を知り、断ったとのこと。他の関係者もこれまで病歴のことは承知しておらず、これらのことを申出人に説明したが、納得はされなかった。</p> <p>その後申出人から本会への連絡はなく、対応を終えることにした。</p>	

### No.2

分野	高齢者 ・ 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、サービスの内容
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>〔契約拒否、サービスの質〕</p> <p>家族が初めて利用した施設で、本人の初日の行為を理由に次回の利用を断られた。明確なルール違反はなく初めての利用なのに、この程度のことで断るのはおかしい。断る理由を文書で示してもらいたいので、この要望を施設に伝えてほしい。</p>		<p>〔事業所への照会〕</p> <p>事業所に事実確認を行ったところ、本人の行為によっては施設の体制面から受入れが難しいと申出人には伝えていたとの説明があった。また、言い分が違うので行政をはさんではどうかと申出人に伝えている、行政から指導があれば文書を出すことを考えるとのことだった。事業所から聞き取った内容を申出人に伝えたところ、文書は引き続き求めることや本会の対応への謝意を述べられ、対応を終了した。</p> <p>なお、国保連の介護保険の苦情相談窓口も申出人に紹介した。</p>	

## No.3

分野	高齢者 ・ 障がい者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	入所	苦情の区分	被害・損害、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>〔介護・支援事故、説明不十分〕</p> <p>職員が事業所で家族を介助している時に車椅子が転倒し、家族は骨折して入院している。この事故のために家族は自力で動けなくなった。</p> <p>事業所から事故の状況を説明し、補償をしてほしい。</p>		<p>〔相談者への助言〕</p> <p>事業所に相談内容を伝えて事実確認を行うことを提案したが、退院後の家族の受入れに影響が及ぶことを懸念した申出人は了承されなかった。</p> <p>この件について行政に報告したことがあるとのことだったので、申出人から行政に改めて詳細を伝え相談することを勧めた。</p> <p style="text-align: right;">※R6年度受付分</p>	

## No.4

分野	高齢者 ・ 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
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	
<p>〔職員の接遇〕</p> <p>体調を崩して仕事を休んだことを職員から責められた。また、面談の際、職員の言葉にショックを受けたり嫌な思いをしたりした。職員が病気の人のことを理解していないので改めてほしい。</p>		<p>〔事業所への照会、相談者への助言〕</p> <p>事業所に相談内容について伝え、病気のある方への配慮について職員に注意喚起することや、申出人と面談する機会を設けることを提案した。</p> <p>申出人に事業所から聞き取った内容を伝え、面談の際には自分の気持ちを話してみるよう勧めた。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。</p>	

## No.5

分野	高齢者 ・ 障がい者 ・ 児童 ・ その他		
事業種別	その他	苦情の区分	サービスの内容、その他
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	
<p>〔職員の接遇、その他〕</p> <p>作品展について写真や感想を SNS に投稿したところ、事業所から強い口調で一方的な指摘を受け精神的に強い負担を受けた。作品展の運営方針と事業所の対応について確認し、必要に応じて改善や助言を行ってほしい。</p>		<p>〔事業所への照会、関係機関等の紹介〕</p> <p>作品展の主催者に、作品展の写真撮影や写真の使用に関する注意事項等について確認した。また、事業所に事情を確認したところ、申出人の相談内容と相違点があった。本会から申出人に対して、主催者の考え方及び SNS 利用の際の注意事項、及び事業所の対応が不適切との確認はできなかったことを伝え、詳細については主催者や事業所に尋ねることを勧めた。</p>	

## No.6

分野	高齢者 ・ 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
受付手段	メール	申出人	その他（隣人、友人）
具体的な内容		運営適正化委員会の対応と結果	
<p>〔職員の接遇〕</p> <p>同じ居住棟の利用者が急にイライラして別の利用者を蹴った。蹴られた人は病院を受診したが、病院代はその人の自己負担になった。当該利用者の暴力的な行為はその後も続いているが、職員に相談しても対応してくれない。怖いので、安心安全に暮らせるようにしてほしい。</p>		<p>〔事業所への照会〕</p> <p>事業所に状況を確認したところ、管理者は申し出のあった利用者の不安について把握していなかったため、管理者が同じ棟に居住する利用者それぞれから話を聞くことになった。</p> <p>申出人に対して、本人が管理者に気持ちを伝えることを勧めたところ、管理者と話をすることがすぐにあり、思いを伝えたという連絡があった。</p>	

## No.7

分野	高齢者 ・ 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
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>〔職員の接遇〕</p> <p>同じ居住棟の利用者がイライラして当たってくる。いつもその人を恐れながら対応している。夕食後にリビングで過ごしたいのに、自室にいるように言われたことも不満に思っている。土日などスタッフがいない時の対応にも不安があり、安全安心な施設にしてほしい。</p>		<p>〔事業所への照会〕〔話し合いの推奨〕</p> <p>事業所から、当該利用者への対応やトラブルの状況、申出人への発言の意図等を確認した。</p> <p>本会から申出人に対して、管理者に申出人の相談内容を伝えたこと、事業所の方でも利用者が折り合いよく過ごすためにどうしたらよいか考えていること、自室に戻ることを意味などを伝え、諦めずに話をすることを勧めた。</p>	

## No.8

分野	高齢者 ・ 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
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>〔職員の接遇〕</p> <p>事業所の担当職員が怖いので退所したいと子どもが言い出した。事業所に相談しているが、これまで本児や家族への説明がなく、事業所からの連絡を待っているところ。どうなっているのか状況を知りたい。</p>		<p>〔その他〕</p> <p>利用をやめたいという具体的な理由を申出人から本人に再確認してもらい、その内容を踏まえて、本会から事業所に事実確認を行うことを申出人に提案した。</p> <p>その後、事業所から申出人に対して、利用者への対応について職員全体に注意をする、子ども本人にも話をしたという説明があったことを申出人から聞き取った。申出人としては様子を見るとのことだったので、今後必要があれば再度相談するよう伝えた。</p>	

## No.9

分野	高齢者 ・ 障がい者 ・ <u>児童</u> ・ その他		
事業種別	通所	苦情の区分	被害・損害、サービスの内容
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>〔損害賠償、サービスの質〕</p> <p>事業所での子どもの行動を理由に、一方的に退所を求められた。障がいのある本児のことを事業所が理解していないため、対応に不信感がある。申出人が次の事業所を探すのに費やした時間と労力に対して損害賠償を求めているが返事がない。調査してほしい。</p>		<p>〔事業所への照会〕</p> <p>事業所や行政の担当課に事実確認を行った。契約終了に至る経緯について申出人と事業所の認識の相違があり、双方に直接の話し合いを提案したが同意は得られなかった。損害賠償請求に関しても本会の権限外のため、対応を終了した。</p>	

## No.10

分野	高齢者 ・ 障がい者 ・ <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
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>〔職員の接遇〕</p> <p>子どもの間でトラブルが起きて被害が生じた場合に、被害者側の保護者には伝えるが加害者側には被害のことを知らせないという施設の方針や対応に不満がある。</p>		<p>〔その他〕</p> <p>申出人から、相談のあった当日に職員会議が予定されており、第三者委員が立会しての話し合いも行われるとのことであったため、その状況を踏まえて対応を行うことにした。</p> <p>その後、事業所に確認したところ、今後トラブルがあった際には全ての関係者に知らせる旨を全保護者に連絡した、今回のトラブルの相手方保護者に事案について伝えたとのことであった。申出人が希望する対応が行われたため、対応を終了した。</p>	

## No.11

分野	高齢者 ・ 障がい者 ・ 児童 ・ <u>その他</u>		
事業種別	その他	苦情の区分	サービスの内容
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>〔職員の接遇〕</p> <p>お金がないため、出勤予定日でない日に作業所に行ったことについて、事業所の担当職員から叱られた。みんなのためにあるはずの事業所の職員が弱い者いじめをすることに腹が立ったので、話を聞いてほしい。</p>		<p>〔傾聴〕</p> <p>申出人から本会に対して具体的な対応等の要望はなく、傾聴して終了した。</p>	

## No.12

分野	高齢者 ・ 障がい者 ・ 児童 ・ <u>その他</u>		
事業種別	その他	苦情の区分	サービスの内容
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>〔サービスの質〕</p> <p>事業所の担当者のやり方に問題がある。担当者が替わったとたんに通帳の残金が少なくなり、通帳の動きも分からない。支払の滞納が発生したりキャッシュカードを止められたりするのではないか。この先やっていけるのかどうか心配している。</p>		<p>〔事業所への照会〕</p> <p>金銭管理の状況について事業所から直接説明してもらうことを申出人に提案した。</p> <p>その後、事業所から、支援者会議の開催や申出人との個別の話し合いが行われ、通帳残高が減っていた理由やお金の使い方について申出人に説明されたことを確認した。申出人自身も、誤解があった、お金の使い方を改めると述べられたので、対応を終了した。</p>	

## No.13

分野	高齢者 ・ 障がい者 ・ 児童 ・ <u>その他</u>		
事業種別	その他	苦情の区分	サービスの内容
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>〔サービスの質〕</p> <p>業者に一括払いをする約束をしていたのに、事業所の担当者が勝手に分割払いにした。また、事業の利用契約はすぐやめることができるのに、やめさせてくれない。事業所に苦情を伝えてほしい。</p>		<p>〔事業所への照会〕</p> <p>事業所に相談内容を伝えたところ、本人に説明したうえで事業所が業者と話して分割払いにした、他の関係機関等とのつながりがあるので事業の利用をやめてもよいのではないかと思う、とのことであった。</p> <p>その後、申出人が事業所を訪れ契約解除をしたとの連絡が事業所からあったので、対応を終了した。</p>	

## No.14

分野	高齢者 ・ 障がい者 ・ 児童 ・ <u>その他</u>		
事業種別	その他	苦情の区分	サービスの内容
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>〔職員の接遇〕</p> <p>知人から借りたお金を直ぐに返さないといけませんが、事業所の担当者は上司が不在という理由で自分のお金を出してくれない。前には対応してくれたのに、今回はできない理由を知りたい。</p>		<p>〔事業所への照会〕</p> <p>事業所に事情を確認し、申出人に対して事業所から聞き取った理由等を伝えましたが、既に別の人からお金を借りて知人に返したとのことであった。本会が事業所に連絡したことに謝意を述べられ、対応を終了した。</p>	





## 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  
<https://www.shimane-unteki.jp/>

