

平成 25 年度

三重県福祉サービス運営適正化委員会



社会福祉法人 三重県社会福祉協議会

三重県福祉サービス運営適正化委員会

はじめに

三重県福祉サービス運営適正化委員会は、平成12年度から三重県社会福祉協議会に設置され、福祉サービス利用者の利益の保護と権利を擁護するために、福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）の適正な運営を確保するための「運営監視委員会」と、福祉サービスに関する苦情の適正な解決を図るための「苦情解決委員会」の2つの合議体を設け、それぞれの活動を中心に、公正、中立的な第三者機関として活動を行なっています。

本書は、平成25年度の本委員会活動の状況及び委員会に寄せられた相談事例を取りまとめたものです。

「運営監視委員会」では、福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）の実施状況について、三重県地域福祉権利擁護センターから定期的に報告を受けるとともに、基幹的社会福祉協議会への現地調査を実施し、必要な助言等を行い、事業の透明性、公正性の確保に努めました。

「苦情解決委員会」では、利用者等からの様々な苦情、相談に応じ、必要な助言や適切な専門機関の紹介等相談者の立場に立った苦情解決の支援に努めました。また、事業者に対しては、パンフレットやチラシ・報告書を作成・配布するとともに、苦情受付担当者・苦情解決責任者・第三者委員等を対象とする研修会の開催や事業所巡回訪問、事業所の苦情解決体制整備状況調査を実施するなど、苦情解決制度の広報・啓発や苦情解決体制の整備促進に努めました。

今後も、利用者の利益保護と権利の擁護を図り、福祉サービスが利用者本位のものとなるよう、より一層努めてまいります。関係者の皆様には、今後とも当委員会活動の推進に一層のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本書は、巻末に「関係規程」や「事業者段階における苦情解決の体制整備に関する関係資料」も併せて掲載しております。委員会の周知と併せ、福祉サービス提供事業者をはじめ、各関係機関や団体の皆様の活動にお役立ていただければ幸いです。

平成26年5月

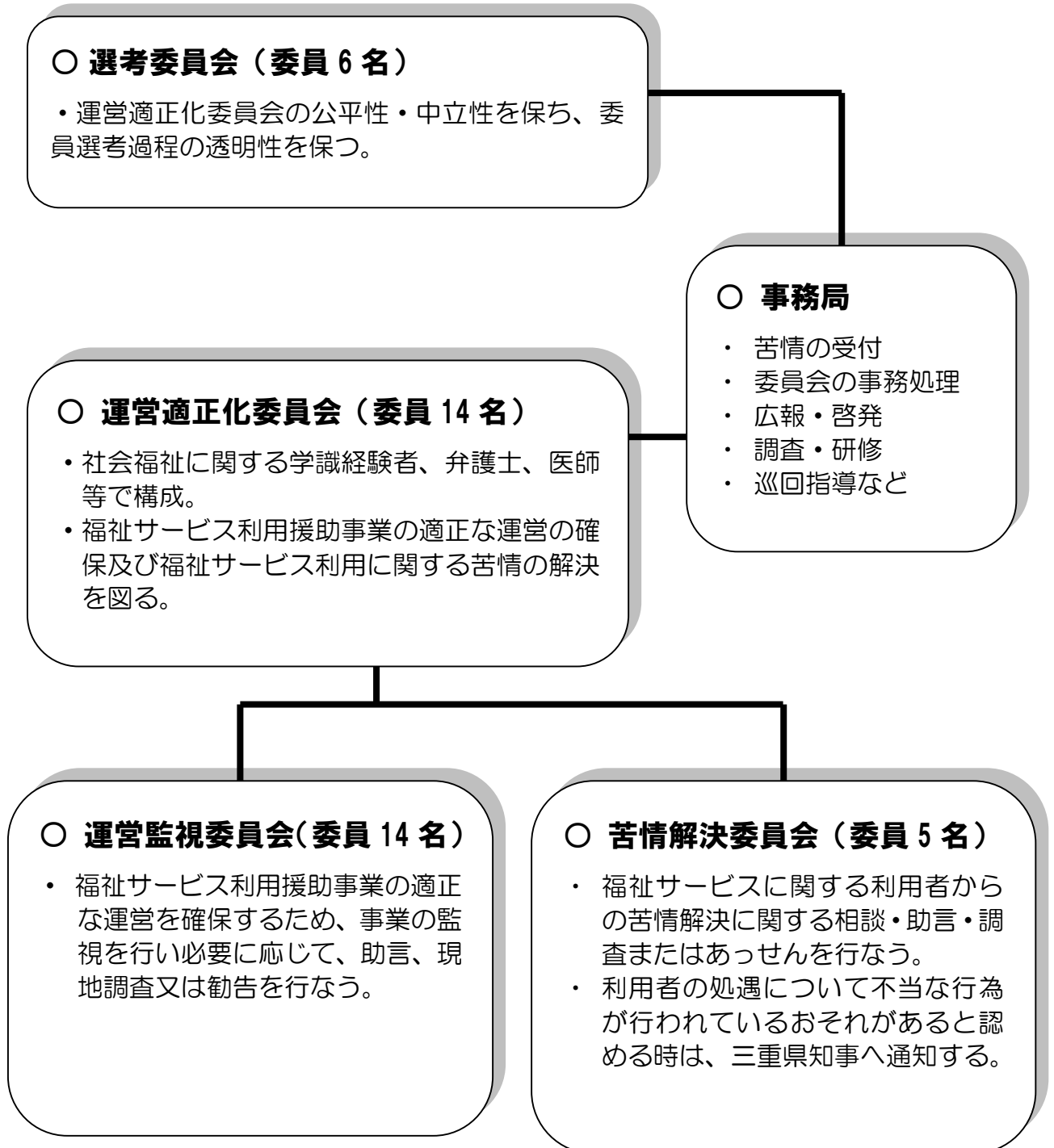
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 上山祐光

目 次

1. 三重県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	
(1) 組織	1
(2) 選考委員会委員名簿	2
(3) 運営適正化委員会委員名簿	3
2. 運営適正化委員会等の開催状況	
(1) 選考委員会	4
(2) 福祉サービス運営適正化委員会	4
(3) 運営監視委員会	4
(4) 苦情解決委員会	5
3. 運営監視事業	
(1) 福祉サービス利用援助事業の実施状況	6
4. 苦情解決事業	
(1) 苦情・相談等の受付件数	7
(2) 苦情申出人の属性	8
(3) 苦情内容、苦情解決結果	9
(4) 苦情申出ケースの概要と対応	10
5. 調査研究活動	19
6. 広報・啓発・研修会等	19
7. 巡回指導（事業所訪問）	20
8. 運営適正化委員会事業関係資料 （⇒以下は掲載省略）	
・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	23
・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	26
・運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業 実施要綱	28
・社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の 仕組みの指針	32
・事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	36

1 三重県福祉サービス運営適正化委員会の組織

(1) 運営適正化委員会組織図



(2)「運営適正化委員会委員」選考委員会委員名簿

平成26年3月現在

分野	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	桑原 紘市	社会福祉士	委員長
	青木 道夫	三重県民生委員児童委員協議会	副委員長
福祉サービスの利用者代表	下野 和子	(公益社団法人) 認知症の人と家族の会三重県支部	
	山本 征雄	(公益社団法人) 三重県障害者団体連合会	
社会福祉事業経営者の代表	山田 俊郎	三重県社会福祉施設経営者協議会	
	藤田 せつ子	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 平成24年6月1日～平成26年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(平成 26 年 3 月現在)

分野	機関・団体名	氏名	運営適正化委員会	運営監視委員会	苦情解決委員会	
社会福祉に関する学識経験者	津家庭裁判所調停委員	上山 祐光	委員長	○	委員長	
	元三重県児童相談センター 所長	上廣 正男	副委員長	委員長		
	三重県民生委員児童委員協議会	速水 正美	○	○	○	
	介護福祉士	伊藤 靖子	○	○		
	三重県健康福祉部 地域福祉課	田嶋 芳和	○	○		
	福祉サービス利用 援助事業の 対象者を 支援する 団体代表	(財)三重県知的障害者育成 会	高鶴 かほる	○	副委員長	
		(NPO)三重県精神保健福祉 会	山本 武之	○	○	
	福祉サービス提供者代表	三重県老人福祉施設協会	西岡 時彦	○	○	
		三重県知的障害者福祉協会	近藤 忠彦	○	○	
	法律・財務に関する学識経験者	三重弁護士会	西川 源誌	○	○	○
東海税理士会津支部		今井 富久翁	○	○		
三重短期大学		山川 和義	○	○	副委員長	
医療に関する学識経験者	三重県保健所長会	中山 治	○	○		
	三重県精神保健福祉士協会	下方 宏明	○	○	○	

※ 任期 平成 24 年 6 月 26 日～平成 26 年 6 月 25 日

2 運営適正化委員会等の開催状況

(1)「運営適正化委員会委員」選考委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成25年4月1日	・ 運営適正化委員会委員の補充承認について
(第2回) 平成25年12月24日	・ 運営適正化委員会委員の補充承認について

(2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成25年5月20日	・ 平成24年度事業報告について ・ 平成25年度事業計画案について
(第2回) 平成26年3月6日	・ 平成25年度事業の経過報告について

(3) 運営監視委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成25年5月20日	・ 平成24年度業務実施状況報告について ・ 平成25年3月及び4月の業務実施状況について
(第2回) 平成25年7月31日	・ 平成25年5月及び6月の業務実施状況について ・ 現地調査の実施について
(第3回) 平成25年9月17日	・ 運営適正化委員会事業研究協議会の報告 ・ 平成25年7月及び8月の業務実施状況について ・ 現地調査の実施について
(第4回) 平成25年11月22日	・ 平成25年9月及び10月の業務実施状況について ・ 現地調査の結果について ・ 書類預かり調査の結果について
(第5回) 平成26年1月30日	・ 平成25年11月及び12月の業務実施状況について
(第6回) 平成26年3月6日	・ 平成25年度利用状況について ・ 平成26年1月及び2月の業務実施状況について

(4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成25年5月20日	・ 苦情受付案件について
(第2回) 平成25年7月31日	・ 苦情受付案件について
(第3回) 平成25年9月17日	・ 苦情受付案件について ・ 巡回指導（事業所訪問）について
(第4回) 平成25年11月22日	・ 苦情受付案件について ・ 巡回指導（事業所訪問）について
(第5回) 平成26年1月30日	・ 苦情受付案件について ・ 巡回指導（事業所訪問）の実施報告について
(第6回) 平成26年3月6日	・ 苦情受付案件について

3 運営監視事業

(1) 福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）の実施状況

① 相談・契約締結・終了件数及び実利用者数

(単位：件・人)

区分		相談件数	契約件数	終了件数	実利用者数
平成24年度末までの累計		179,889	2,269	1,120	1,149
平成25年度分		37,288	405	306	
平成26年3月末までの累計		217,177	2,674	1,426	1,248
累計の内訳	認知症高齢者	75,398	1,493	991	502
	知的障害者	68,200	498	161	337
	精神障害者	64,275	566	217	349
	不明・その他	8,824	117	57	60
	問合せ等	480			

(参考)

区分	相談件数	契約件数	終了件数	契約者増加件数
平成16年度分	2,407	156	43	113
平成17年度分	8,219	144	57	87
平成18年度分	12,705	192	67	125
平成19年度分	12,079	167	101	66
平成20年度分	17,965	248	118	130
平成21年度分	25,663	240	138	102
平成22年度分	27,099	229	134	95
平成23年度分	31,993	289	199	90
平成24年度分	36,452	325	202	123

② 運営監視委員会による事業実施現地調査

現地調査日	調査先の名称	調査委員等	調査内容
平成 25 年 10 月 7 日	伊賀地域権利擁護センター	委員 2 名 事務局 1 名	<ul style="list-style-type: none"> ・事業実施体制 ・相談、契約の状況 ・具体的支援の状況 ・事業実施上の課題
平成 25 年 10 月 18 日	三泗地域権利擁護センター	委員 2 名 事務局 1 名	
平成 25 年 10 月 18 日	いなべ地域権利擁護センター	委員 2 名 事務局 1 名	
平成 25 年 10 月 25 日	中勢地域権利擁護センター	委員 2 名 事務局 1 名	
平成 25 年 10 月 28 日	鳥羽地域権利擁護センター	委員 2 名 事務局 1 名	

4 苦情解決事業

(1) 苦情・相談等の受付件数

(単位：件)

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
来所	7	4	11
書面・電話等	77	186	263
その他	0	0	0
合計	84	190	274

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情の月別件数	6	2	6	6	11	3	6	5	14	9	11	5	84

(参考)

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
平成16年度	27	85	112
平成17年度	22	73	95
平成18年度	16	131	147
平成19年度	14	109	123
平成20年度	35	94	129

平成21年度	37	109	146
平成22年度	50	134	184
平成23年度	65	157	222
平成24年度	70	129	199

(2) 苦情申出人の属性

(単位：件)

区分	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他
高齢者福祉	8	1	15	3	0	0	2	70	1	7	26	81
障害者福祉	31	4	13	1	0	0	2	32	2	3	48	40
児童福祉	0	0	1	0	0	0	0	13	0	3	1	16
その他の福祉	6	2	2	0	0	0	0	15	1	36	9	53
合計	45	7	31	4	0	0	4	130	4	49	84	190

(参考)

区分	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他	苦情	問合せ、その他
平成16年度	3	3	17	0	0	0	3	82	4	0	27	85
平成17年度	9	4	6	8	0	0	6	61	1	0	22	73
平成18年度	6	8	8	7	1	3	0	112	1	1	16	131
平成19年度	7	10	5	8	0	1	2	87	0	3	14	109
平成20年度	15	27	17	12	0	0	3	49	0	6	35	94
平成21年度	16	17	14	23	1	0	1	56	5	13	37	109
平成22年度	19	12	25	16	0	0	2	78	4	28	50	134
平成23年度	30	15	28	10	0	0	5	103	2	29	65	157
平成24年度	30	10	31	12	0	0	5	85	4	22	70	129

(3) 苦情内容、苦情解決結果

○苦情内容

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
①職員の接遇 (職員の対応や言葉遣いが悪いなど)	3	13	0	3	19
②サービスの質や量 (食事の内容や居室の環境が悪いなど)	10	12	1	2	25
③利用料 (不当な自己負担を求められた、自己負担額の内容の説明がされないなど)	0	1	0	0	1
④説明・情報提供 (説明なく内容が変更された、契約内容と実際のサービスが違うなど)	3	4	0	0	7
⑤被害・損害 (金銭のトラブルがあった、所有物がなくなった・破損したなど)	1	0	0	0	1
⑥権利侵害 (暴力や虐待を受けた、プライバシーを侵害されたなど)	3	7	0	1	11
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	6	11	0	3	20
合 計	26	48	1	9	84

○苦情解決結果

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
①相談助言 (相談助言により終了)	9	25	0	4	38
②紹介伝達 (他の専門機関紹介、行政機関へ伝達等)	11	12	0	1	24
③あっせん (委員会によるあっせんにより終了)	0	0	0	0	0
④通知 (県知事への通知により終了)	1	1	0	0	2
⑤その他 (改善申し入れを行ったもの、取り下げられたものなど、①～④以外の方法で終了)	5	10	1	4	20
⑥継続中 (解決に至らず継続中のもの)	0	0	0	0	0
⑦意見・要望 (法令や制度に対する苦情や要望など、上記①～⑥以外のもの)	0	0	0	0	0
合 計	26	48	1	9	84

(4) 主な苦情申出ケースの概要と苦情解決委員会の対応

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	高齢者福祉	家族	82歳で認知症の夫を自宅で介護している。週1~2回デイサービスを利用しているが最近状態が悪くなっており、事業所のケアマネに施設入所を相談したが、扱いにくいタイプの人だからと、紹介してくれない。	要介護認定の見直しも含め、地域包括支援センターへ相談することを助言。
2	障害者福祉	利用者	作業所の同じグループに流れ作業をうまく出来ない人が居る。管理者に指導を求めたが、病気だから仕方がないと言って指導しない。何とかしてほしい。	管理者に事情確認のうえ、可能な対応と申出人への解りやすい説明を依頼。申出人にも指導員との意思疎通や作業者同士の相互フォロー等を助言。
3	高齢者福祉	利用者	老人デイサービスを利用しているが、他の利用者からセクハラを受ける。施設へ申し出て対応してもらっているが、認知症があつて中々治らない。自分がやめた方が良いか。	委員会から施設に事情確認や申し入れができること等を助言したものの、施設も対応してくれているところであり、職員も非常に良い事業所のため、そこまでは求めないとのこと。必要があれば何時でも対応させていただくことを助言。
4	障害者福祉	利用者 (匿名)	自分は精神障害者であるが、障害者の事業所で働いている。社長が冗談で虐待のようなことをしてきた。状態が悪くなりしばらく休んだら復帰させてくれない。事業所の名前は言いたくないが、意見を聞きたい。	虐待と思われる場合は、「市町村障害者虐待防止センター」へ相談すること、雇用契約の解除等に関する問題については、「労働基準監督署」又は「障害者就業・生活支援センター」に相談されることを助言。
5	障害者福祉	利用者	作業所の職員が自分のことをひどい言葉で揶揄していたと、他の利用者から聞いた。法人本部に苦情のメールを送ったが今のところ返事がない。どうしたら良いか。	事業所の苦情解決体制や委員会の役割を説明のうえ、本人から直接苦情受付担当者へ申し出ることでもできるし、委員会から事情確認を行うこともできることを助言したところ、まず自ら電話をしてみると言われる。その後、再相談はなし。
6	高齢者福祉	利用者 (匿名)	ホームヘルパーが言うことを聞いてくれない。ケアマネに聞くとあれもダメ、これもダメと言う。できること出来ないことの区分が解らない	基本的にサービスの内容は契約によることを説明、介護保険制度上の詳細は、市町の担当課に問い合わせられることを助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
7	障害者福祉	利用者	障害者総合相談支援センターの職員の対応が悪い。相談機関なのに冷たい、言い方も悪い、活動の妨害や嫌がらせをする。(自分の主張だけを立て続けに喋られ、いきなり電話を切られる。)	センターに事情確認を行ったところ、2日前に来所され作業所を利用したいと焦っておられたため、手続き等を説明させてもらった。市や主治医と連携して対応する予定とのこと。関係機関で連携した支援を依頼。
8	高齢者福祉	家族(匿名)	叔母がデイサービスを利用しているが、男性職員の一人がセクハラまがいのことをしたり、宗教の勧誘をしたりする。匿名で事業所へ解雇を申し入れたが、名前を言わないと対応できないと言われた。叔母が名前を言わないでというし、サービスを打ち切られると困るので名前は言いたくない。	苦情を申し出たことでサービスの中止等があれば、行政からの指導を依頼できること等を説明したものの、やはり匿名希望とのこと。匿名の苦情に対する対応の難しさ等を説明したうえで、委員会から責任者に可能な対応や注意喚起を申し入れることを助言したところ、伝えてほしいとの希望のため、施設長に申し入れ。
9	障害者福祉	利用者	見学に行った就労継続支援B型事業所で、自分の精神疾患の病名や障害の程度を聞かれ記録に残された。現在、その事業所には行っていないので、その書類を返してほしいが、事業所へ言っても返してくれない。検査や指導をしてほしい。	委員会の役割を説明のうえ、書類は事業所の記録であり返すようなものではないこと、事業所の記録保存義務や秘密保持義務等について説明のうえ、事業所へ再度解りやすい説明を求めることを助言。事業所には、施設長に解りやすい説明等の対応を依頼。
10	高齢者福祉	利用者(匿名)	デイサービスでの入浴介助を同性の女性職員にしてほしい。事業所へ言ったら、出来るだけ対応してくれるようになったが、やはり男性になる時もある。高齢者でも男性に服を剥ぎ取られるのは嫌だ。	委員会からも希望を伝え事情確認をすることができると助言したものの、出来るだけの対応をされているので自分の名前も事業所の名前も言いたくないとのこと。ケアマネや地域包括に対応可能な事業所を調べてもらうことを助言。
11	障害者福祉	家族(匿名)	息子が就労継続A型事業所を利用しているが、近く契約更新にあたり新設のB型に移行させたいとの通知が来た。会社の都合で勝手に変えられるのはどうか。また、仕事での管理も厳しすぎる。トイレも自由に行かせてもらえない。	A型とB型との事業種別の違い等を説明し、本人の現在の状況が分かっている市の障害福祉担当課に相談されることを助言。A型事業所の場合、雇用契約に基づく就労が前提のため一定の管理は当然であるが、トイレのような生理現象まで制限するようなことは疑問で、虐待と思われるような場合は、市の虐待防止センターへの相談を助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
12	高齢者福祉	不明 (匿名)	市内に(特別)養護老人ホームが新設されると聞いた。我々の税金を使った補助金がたくさん出るそうだが、それなら場所や建築方法(入札等)も公平なやり方をするべきである。内緒で進めていると聞いて納得できない。	委員会の性格、申出の件は所管外であること、公共団体からの補助金には当然公平性確保のための様々な条件があること、委員会ではその詳細は解りかねるので市の担当課に照会されること等を回答。
13	障害者福祉	家族	姉が障害者支援施設に入所している。ひと月半後に退去するように言われ困っている。姉は体は動かないが頭だけはしっかりしているので、言葉がきつい職員から威圧感があると言われているらしい。何人も職員が辞めていくので困ると言われた。	事業所に事情確認を行ったところ、本人の勝手気ままがひどく10年来何度も支援の方法について話し合いをしてきたが、一旦約束しても勝手に破り職員を威圧的な言い方で家政婦代わりに使っている。複数の職員が退職して困っているとのこと。県と対応を協議し、双方から市も入ったケース会議での検討を呼びかけ。一定の約束事について守っていただくことを本人、家族も同意のうえ引き続き支援することとなる。
14	高齢者福祉	家族 (匿名)	父子家庭で要介護4の父を自分(娘)が一人で介護している。ケアマネが介護する側の大変さを全く理解せず、意向も聞かずに勝手にケアプランを作る。家族は意見も言えず、ケアマネに服従しなければならないのか。	ケアマネの役割は、要介護者の心身の状況、環境、家族の希望などを調査し、これらの状況を配慮したケアプランを作成し計画に基づいたサービス利用の連絡調整をすることであることを説明。近くの地域包括への相談を助言。
15	障害者福祉	利用者	うつ病で通院しながら生活保護を受けている。早く働きたいが、市の生活保護担当課に完治するまで働けないと言われた。そんな権限があるのか。	障害者がその状況に応じ訓練を受けながら就労が可能な場合もあるので、主治医の意見を聞き、市の障害福祉担当課への相談を助言。
16	高齢者福祉	家族 (匿名)	母の介護を自分(娘)がしている。要介護認定の結果に疑問があり、どういう基準でやっているのか聞きたい。	市町の介護保険担当課に照会することを助言したものの、田舎であり地元では苦情ととられるので言いにくいとのこと。国保連合会又は県の長寿介護課への問合せを助言。認定に関する不服は県の介護保険審査会へ申立てができることも助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
17	その他福祉	利用者	民生委員によるプライバシーの侵害の被害を受け、市や法務局の人権擁護委員に訴えたが、何の力にもなってくれない。	委員会の性格や役割、民生委員制度の概要、都道府県知事の指揮監督権等を説明し、県地域福祉課への相談を助言。
18	障害者福祉	利用者	障害者総合相談支援センターの相談員が何度もモニタリングと言って家にやってくるのでうるさい。作業所へ行きたくないのに無理やり行かそうとする。	町、社協、相談支援センター等が関わっているとされるため、申出人に制度の概要等を説明、支援センターには関係者で連携した支援や解りやすい説明を依頼。
19	障害者福祉	利用者 (匿名希望)	居宅介護の事業所のやり方が不適切である。ヘルパーが白紙の紙へ何枚も印鑑を押していく。指導してほしい。	委員会の性格や役割を説明、苦情解決の調整機関であるが、指導は県や市のような行政機関でないといけないことを説明。市への相談を助言。
20	高齢者福祉	利用者 (匿名)	福祉サービスを受けたいが、地域包括が相談にのってくれない。自分で探せとか、研修で担当者が居ないからわからんとか言われた。どうしたら良いか。	地域包括の性格や役割について説明、そのための機関であり相談にのらないことは考えられないが、不満足な点があれば、設置主体である町の高齢者福祉担当課に相談することを助言。
21	高齢者福祉	家族 (匿名希望)	母がデイサービスへ通っている。ある職員の言葉使いが悪い。キツイ言い方をするし怖い。新人の職員にも周りが嫌になるような言い方をして気分が悪い。	施設の管理者に内容を伝え確認したところ、該当職員は思い当たるとのこと。匿名希望であるが、職員教育等の対応を依頼したところ了解を得る。
22	障害者福祉	利用者	市障害者総合相談支援センターが調整して自分のケース会議があった。今後お世話になる事業所の担当者が欠席だったので、理由を聞いたが明確な返事がなかった。何か行き違いがあったらしいが、明確な答えがなかったので確認して教えてもらいたい。	支援センターの担当者に事情を確認し、確認結果を申出人に回答。本人の意向を受け、支援センターからの直接説明も依頼。
23	高齢者福祉	家族 (匿名)	父母(母は認知症)が二人暮らしで、認知症の出た母に父が虐待をしている。ケアマネが分かっているのに何も動いてくれない。	地域包括又は市の高齢者福祉担当課への通報を助言。匿名であるが、念のため市の担当課及び県：長寿介護課に情報提供。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
24	障害者福祉	利用者	障害者支援施設のショートステイ利用中、トイレ介助の際にベッドの柵に足の骨が当たり骨折させられた。苦情を言っても謝罪がないので、地域包括を通じて伝えると謝ってくれたが、その後、サービスの停止を言われた。市に言っても聞くだけである。	市に事情確認したところ、双方の言い分が食い違っておりどちらが本当か判断できないとの回答のため、不当なサービス提供拒否に当たると思われる場合は指導を依頼。 申出人に市への依頼内容を伝え、今後のサービス利用について再度市への相談を助言。
25	障害者福祉	利用者	以前（1年半程前）入居していたケアホームの世話人にプライバシーの侵害を受けた。	昨年度、何度も相談を受けた内容の繰り返しであるため、今回の主訴を確認すると、色々な公的機関に相談しており、委員会にも相談していたので経緯説明の趣旨で来所したとのこと。傾聴と助言を行い終了。
26	障害者福祉	利用者 （匿名）	就労継続A型事業所を利用している。始業時間前の朝礼に出るように言われるが、仕事上の連絡事項等であり時間内にやるべきではないか。	一般的に、仕事上の連絡事項であれば勤務時間内に行うべきと考えるが、労働問題に関する苦情であるので、正式な見解については労働基準監督署に確認されることを助言。
27	障害者福祉	利用者 （匿名希望）	就労継続B型事業所の女性職員が利用者によって不公平な接し方だった。気に入った男性利用者とは長時間イチャつきながら私的な話までするの、他の興味のない利用者には短い話しかしなかった。事業所や法人全体を指導してほしい。	指導権限はないが、改善の申し入れはできることを伝え、過去のことなので、職員の名前や申出人の名前も告げた方が確実な対応が期待できることを助言したものの、角が立つのでどちらも伏せて申し入れてほしいとの希望。施設長に匿名案件としての対応を依頼。
28	障害者福祉	利用者	過去に利用していた就労継続B型事業所の女性利用者が、最近、管理者からパワハラを受けたと知り合いの人から聞いた。また、自分が利用していた頃の女性職員の対応も悪かった。質の悪い職員は解雇すべきだ。指導してほしい。	委員会の性格や役割、指導権限は行政にしかないこと、職員の解雇等については、委員会でも行政でも介入することは出来ないこと等を説明。委員会から事業所へ適切な対応の申し入れ（依頼）は出来るが、指導を希望されるのであれば県へ相談されることを助言。
29	障害者福祉	家族 （匿名希望）	息子が知的障害でいくつかの作業所の実習に行った。その中で一つの作業所の対応が悪かった。責任者がひどいことを言って親子を傷つけ不安にする。	県と対応について協議。申出人が特定できない程度の内容を施設長に伝え、匿名希望での苦情であることを配慮した対応を依頼。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
30	障害者福祉	利用者	居宅介護の事業所からヘルパー派遣を受けていた。ヘルパーが家財を棄損した（確実かどうかは不明）ため、苦情を言ったら弁償してくれたが、派遣を打ち切られた。	苦情を申し出たことで契約を解除するようなことは不適切であり、委員会から再度話し合いを持つなどの申し入れを行い調整を行うことができることを助言したものの、再度利用する気がないので、必要ないが腹が立つので電話したとのこと。指導については行政（県や市）でないとできないことを説明し、次の事業所の件も含め市への相談を助言。
31	高齢者福祉	家族	母がグループホームに入所していた。利用料が高く滞納するようになり、別の老健を探して手続きに必要な書類を頼んだが、中々出してくれなかったため老健へ移るのが遅れ差額で損害を被った。地域包括に相談したが、事業所の対応は妥当だと言って対応してくれない。	長時間にわたり経緯を話されるものの、確認しても主訴を明確に話されないため、グループホームの不適切な運営に関する指導であれば権限を有する町に、賠償問題であれば法律の専門家（法テラス三重を紹介）に相談されることを助言。
32	障害者福祉	利用者	精神疾患でグループホームに入居し、就労継続B型事業所に通っているが、体調不良の時の対応が悪い。作業の休みの許可も中々下りない。	封書での申出。対応についての申出人の意思確認ができず対応が困難なため、県と対応を協議。県から市へ照会し市に対応を依頼。
33	障害者福祉	家族	児童発達支援の事業所が不正請求している。3歳児の療育相談をして計画書を作ってもらったが、受けていないサービスの支払通知が市から来た。	委員会の役割を説明のうえ、県障がい福祉課を紹介。県からの連絡で市が一部返還を指導。
34	その他福祉	利用者	救護施設に入所しているが、施設の女性職員との男女関係を疑われている。その女性職員が解雇されそうである。第三者委員へ連絡がつかない。	施設長に事情確認したところ、双方の主張が相反するため、委員会が判断することではないことを回答。双方に助言しつつ当事者間での話し合い解決を推奨。第三者委員の件については、施設長にいかなる理由があっても制度上問題であることを説明し、適切な対応を申し入れ。
35	障害者福祉	家族	放課後等デイサービスの利用料の取り方がおかしい。会員になって会費を払わないとサービスが受けられないと言う。	一般的に指定事業者であれば会員であるないに関わりなく利用できることを説明。県障がい福祉課への確認を助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
36	障害者福祉	利用者	利用者同士でトラブルになり、施設長に訴えたが対応してくれない。施設長立会いで相手方と直接話合いをしたいと言っているが、認めてくれない。	施設長に事情確認したところ、双方が精神障害者で直接の対談は好ましくなく、他の方法で対応しているとのこと。最善と思われる対応を依頼し、申出人に依頼内容を回答。
37	高齢者福祉	家族	夫が要介護5で特養に入所している。寒くなってきても半袖のパジャマだったり、夏蒲団のままだったり、利用者の立場に立ったサービスになっていない。	施設長に職員の指導等サービス改善の取り組みを申し入れ。直接の苦情も受けており、今後もサービス改善の取り組みを進めるとの回答あり。
38	障害者福祉	家族	母が障害者支援施設に長期間入所している。母のわがままや理不尽な行為が多いらしく1年前に退所を言われ話し合ったが結論が出ず、次の施設を探すように言われたまま、継続していた。最近、再度話があり近く話し合うことになったが、退所は止むを得ないのか。3年間の行為を記録した沢山の資料も示されている。	「事業者の正当な理由なきサービス提供拒否の禁止義務」、「サービス提供困難時における他の施設等紹介その他必要な措置の対応義務」等について説明。これらも踏まえ今回のケースについて個別具体的に協議をされることを助言。町や障害者総合相談支援センターへの相談についても助言。
39	高齢者福祉	職員 (匿名)	表題に「〇〇会社〇〇の現状」と法人名のみを書いた匿名での文書による内部告発。利用者の怪我について社長とサービス管理者が家族に嘘の報告をしたこと、ある職員が日常的に虐待をしていることを利用者や他の職員からショートステイ管理者に報告したが放置していること、食事担当のショートステイ職員が夏場でも6時間以上前に調理して提供していること、職員同士の人権迫害があっても管理者が対応しないこと、本書の文脈で告発職員が特定される可能性があるため極秘文書扱いとしてもらいたいこと等を記載。	匿名職員からの投書であり極秘扱いが希望のため委員会では対応が困難と思われるものの、事故の隠ぺい、虐待、衛生管理、食事提供の問題等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ことから、知事に通知。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
40	高齢者福祉	家族 (匿名)	<p>義父が特養に入っているが、掃除が行き届かず汚い。サービス計画書に印鑑を押すよう言われたら日付が3か月前で要介護度も変わっていたが連絡もない。おかしいので施設のケアマネに聞こうと電話したら辞めて後任を募集中である。おかしいのではないか。</p>	<p>施設の名前を問うと指導してくれるのなら言うが対応が悪くなくても困ると言われず。特養の指導権限は規模により県と市に分かれることを説明すると、興奮され利用者にとって県・市は関係ない、要するに基準からしておかしいのかどうかと問われるため、まず市へ相談されることを助言。</p>
41	障害者福祉	家族	<p>息子が生活介護の事業所を利用している。開所時間の変更通知が来て、迎えの時間の変更の連絡がなかったので第三者委員に苦情を言った。翌日返事がなかったため再度電話すると出なかったため、もう一人の委員に電話したら、名義を貸しているだけとの返事だった。そんなことで良いのか。</p> <p>施設長が、私の要望に完全に応える自信がないと言う。止めると言う意味かと聞くと、そうとってもらって良いとのこと、そんな対応はおかしい。</p>	<p>施設長に事情確認すると、送迎時間の変更はなく連絡しなかった、相談支援センターや他の利用事業所と連携して本人本位の支援に精一杯努めているが、誠意や気配りが足りないと言われるので、これ以上の自信がないと話した、第三者委員は名義貸しではなく対応や助言をいただいているとのこと。</p> <p>サービス提供拒否と取られるような対応や第三者委員の対応について誤解を受けるようなことのないよう申し入れるとともに、市や相談支援センターも入った関係者全体でのケース会議で今後の支援について話し合われることを助言。申出人に申し入れ内容、聞き取り内容、提案内容を伝え、話し合いを助言。</p>
42	高齢者福祉	家族 (匿名)	<p>父が要支援2、母が要介護1で二人ともタイプの違う認知症で二人暮らしをしている。父が母に暴力を振るうので母をショートステイに入れた。母の希望で退所させると連絡が来たが、まだ父が興奮していて再度暴力の危険がある。なんとかしてほしい。</p>	<p>担当ケアマネ又は地域包括に事情を良く説明し、対応を依頼することを助言。</p>
43	障害者福祉	家族	<p>長女と次女が放課後等デイサービスを利用している。施設内での子供同士のトラブルに関し報告がなかったことついて妻が社長を責めたところ、翌</p>	<p>委員会の性格や役割を説明、申出人の了解を得たうえで、県に情報提供を行い対応を依頼。</p>

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			日に7項目の覚書を結ぶようにと送付されてきた。中に対応できないことが入っている。もう、利用する気はないが、今後のために指導してほしい。	
44	障害者福祉	利用者	就労継続A型事業所を利用しているが、施設長（理事長）から暴言、暴力を受けた。更迭、解任を要求する。	以前にも別の事業所に対する類似の苦情を受けた申出人であり、前回の経緯から信憑性に疑問はあるものの、利用者の処遇につき不当な行為が行われている可能性もあるため、知事に通知。
45	障害者福祉	利用者	2箇所の居宅介護事業所からヘルパーの派遣を受けていたが、1事業所が急にサービスを中止を言ってきて、次の事業所を探してくれる約束だったのに何も連絡をくれない。	法人責任者に事情確認を行ったところ、双方の言い分が異なるため、市に事情確認。関係者で連携して支援しており、次の事業所も対応できている、関係者の中で調整窓口を計画相談支援事業所に一本化しているとのこと。市への確認結果を回答し、問題があれば計画相談支援事業所への相談を助言。
46	その他福祉	利用者	救護施設に入所していたが、急に退所を言われ、その日に放り出された。	福祉事務所・事業所に確認したところ利用者と事業所の主張が相反すること、事業所は退所について町や福祉事務所と何度も相談していたこと、退所の時も町や福祉事務所が立ち会っており、苦情についても福祉事務所へ申出をしていること等から、委員会が退所の良否を判断できるものではないことを回答、県及び福祉事務所に苦情内容等を情報提供し、対応を依頼。
47	児童福祉	家族	子どもが保育所の年長組であるが、卒業アルバムの集合写真撮影の際、インフルエンザで休んでいる子を、医師の許可が出ていないのに呼び出して一緒に並ばせて撮影した。	今後のために保育所へ申し入れてほしいとの申出人の依頼を受け、責任者に「保育所における感染症対策ガイドライン」に沿った適切な対応を申し入れ。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
48	高齢者福祉	利用者	個人あての封書を事務所が勝手に開封し、本人にはコピーを渡す。施設長や事務長に苦情を言うと、ひどく怒る。何とかしてほしい。	事業所に確認したところ、本人の同意を得ている、話し合いには行政（町）も入ってもらっているとの回答。町に確認したところ、事業所の主張通りとの回答。申出人に確認結果を連絡し、考え方が変わったのであれば、再度話し合っ取扱いの変更を求めることを助言。事業所には、苦情に対する冷静・適切な対応を依頼。

5 調査研究活動

- ① 平成24年度事業報告書の作成・配付 1,300部
- ② 福祉サービス事業所における苦情解決体制整備状況調査の実施
調査対象：県内 2,024事業所（回収率：60.2%）
調査時点：平成25年9月1日

6 広報・啓発・研修会等

- ① 啓発用品の作成・配付

苦情解決マニュアル（三訂版）	2,000部
苦情解決ポスター	3,000部
- ② 研修会

福祉サービス事業所の苦情解決研修会
開催日：平成25年10月4日
会場：三重県総合文化センター 中ホール
内容：「お客様をクレーマーに変貌させない苦情対応テクニック」
～企業のお客様相談室の手法から学ぶ～
講師：NTTドコモ東海支社 お客様相談室長 永田 昌靖 氏
参加者：479名
- ③ 運営適正化委員会事業研究協議会（委員長・事務局長会議）への出席
平成25年8月2日 全国社会福祉協議会
- ④ 運営適正化委員会相談員研修会への出席
平成25年10月10日 全国社会福祉協議会
- ⑤ ホームページ及び県社協広報誌「福祉みえ」で苦情解決研修会の開催、社会福祉法に位置付けられた苦情解決制度の概要、平成24年度の苦情受付状況等を広報

- ⑥ ホームページに苦情解決制度広報啓発用チラシ、苦情解決マニュアルを掲載し、各事業者等がダウンロードして活用できる環境を設定

7 巡回指導（事業所訪問）（10事業所）

社会福祉事業者段階における苦情解決が適切に行なわれるよう、福祉サービス事業所を訪問して、苦情解決体制の整備状況や福祉サービスに関する相談・要望・苦情等への対応等、事業者における苦情解決事業の取り組み状況を把握するため実施した。

【苦情解決委員会による事業所訪問】

実施年月日	訪問施設・事業所
平成 25 年 11 月 26 日	(保育所) 井戸保育園 (障害者支援施設) 紀南ひかり園
平成 25 年 12 月 2 日	(保育所) こどもの杜ゆたか園 (生活介護) こころの結
平成 25 年 12 月 4 日	(特別養護老人ホーム) かがやきの杜 鈴鹿 (障害者支援施設) 垂坂山ブルーミングハウス
平成 25 年 12 月 10 日	(特別養護老人ホーム) 雅之園 (みやびのその) (就労継続 B 型事業所) 鳥羽たいむ作業所
平成 25 年 12 月 12 日	(生活介護) 広陽園 (就労継続 A 型事業所) すずらん農園