

平成 26 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26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・チラシ・報告書の作成・配布や事業所巡回訪問を実施するとともに、ホームページ・広報誌での啓発活動により苦情解決制度の広報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27年5月

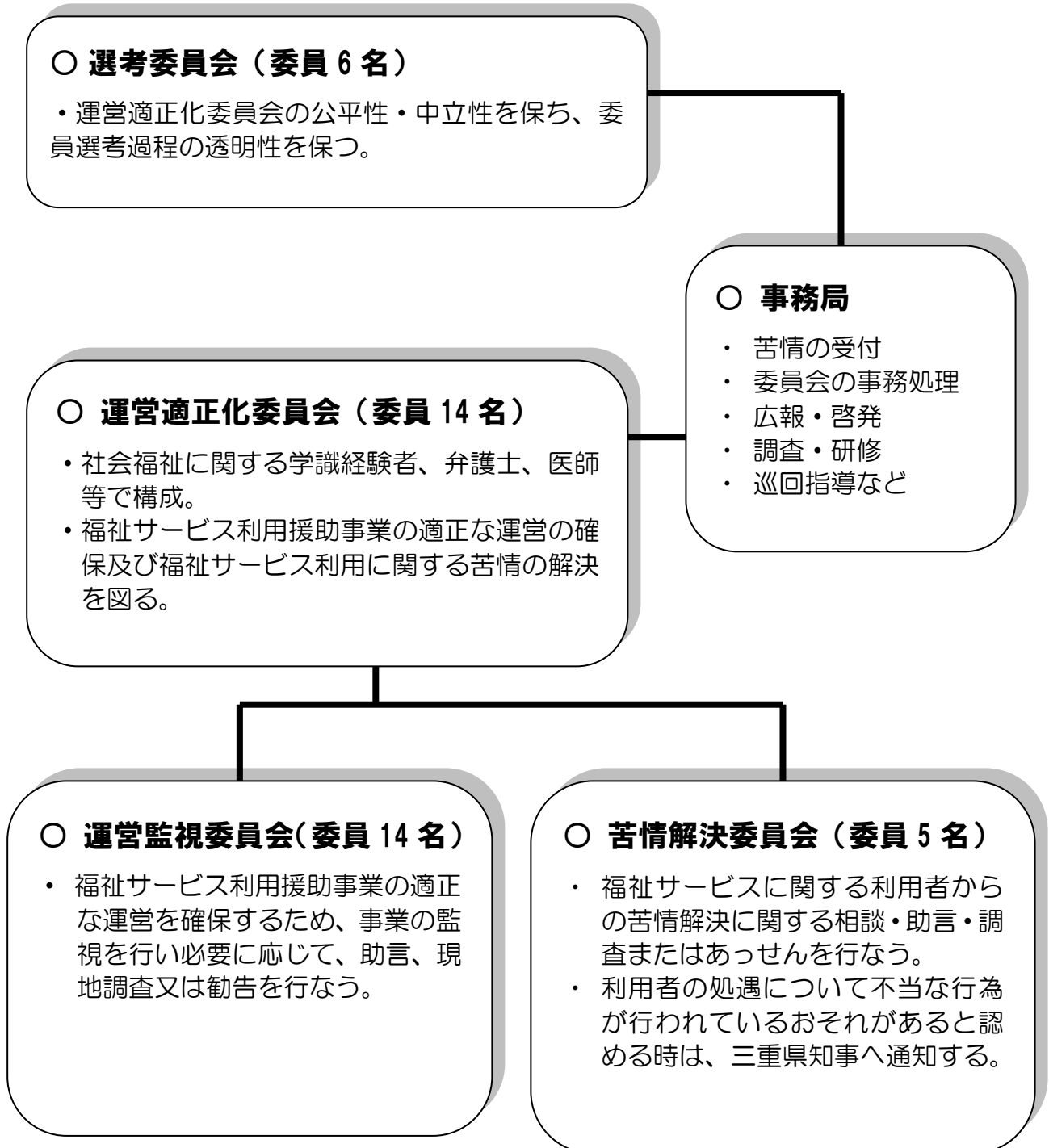
三重県福祉サービス運営適正化委員会  
委員長 上山 祐光

## 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	26
6. 広報・啓発・研修会等	26
7. 巡回指導（事業所訪問）	27
8. 運営適正化委員会事業関係資料	
・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	29
・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	32
・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	34
・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	38
・事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	42

# 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27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	
	世古 佳清	(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	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	藤田 せつ子	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 平成26年6月1日～平成28年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(平成27年4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	○	副委員長	○	
	介護福祉士	伊藤 靖子	○	○		
	三重県健康福祉部 地域福祉課	上野 敏彦	○	○		
	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	水谷 泉	○	○	
		(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	小竹 紀忠	○	○	
		三重県知的障害者福祉協会	本弘 路可	○	○	
	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		藤枝 律子	○	○	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26年6月26日～平成28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26年6月20日	<ul style="list-style-type: none"><li>選考委員会委員長、副委員長の選出について</li><li>運営適正化委員会委員の承認について</li></ul>

### (2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成26年5月19日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成25年度事業報告について</li><li>平成26年度事業計画案について</li><li>平成25年度苦情解決体制整備状況調査結果について</li></ul>
(第2回) 平成26年7月15日	<ul style="list-style-type: none"><li>運営適正化委員会委員長、副委員長の選出について</li><li>合議体構成委員の指名について</li></ul>
(第3回) 平成27年3月18日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成26年度事業の経過報告について</li></ul>

### (3) 運営監視委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成26年5月19日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成25年度業務実施状況報告について</li><li>平成26年3月及び4月の業務実施状況について</li></ul>
(第2回) 平成26年7月15日	<ul style="list-style-type: none"><li>運営監視委員会委員長、副委員長の選出について</li><li>平成26年5月及び6月の業務実施状況について</li><li>現地調査の実施について</li></ul>
(第3回) 平成26年9月2日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成26年7月及び8月の業務実施状況について</li><li>現地調査の実施について</li><li>運営適正化委員会事業研究協議会の報告</li></ul>
(第4回) 平成26年11月4日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成26年9月及び10月の業務実施状況について</li></ul>
(第5回) 平成27年1月23日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成26年11月及び12月の業務実施状況について</li><li>基幹的社会福祉協議会事業実施状況調査の結果について</li><li>現地調査の結果について</li></ul>
(第6回) 平成27年3月18日	<ul style="list-style-type: none"><li>平成26年度利用状況について</li><li>平成27年1月及び2月の業務実施状況について</li></ul>

#### (4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成26年5月19日	・ 苦情受付案件について
(第2回) 平成26年7月15日	・ 苦情解決委員会委員長、副委員長の選出について ・ 苦情受付案件について
(第3回) 平成26年9月2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26年11月4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27年1月23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27年3月18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（日常生活自立支援事業）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25年度末までの累計		217,177	2,674	1,426	1,248
平成26年度分		33,567	418	240	
平成27年3月末までの累計		250,744	3,092	1,666	1,426
累計の内訳	認知症高齢者	86,111	1,716	1,148	568
	知的障害者	78,179	572	197	375
	精神障害者	75,602	678	254	424
	不明・その他	10,357	126	67	59
	問合せ等	495			

##### (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
平成25年度分	37,288	405	306	99

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26年10月15日	紀北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"> <li>・事業実施体制</li> <li>・相談、契約の状況</li> <li>・具体的支援の状況</li> <li>・事業実施上の課題</li> </ul>
平成26年10月22日	亀山地域権利擁護センター	委員 3名 事務局 1名	
平成26年10月28日	伊勢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	9	8	17
書面・電話等	101	155	256
その他	0	1	1
合計	110	164	274

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情の月別件数	6	7	9	15	7	10	13	6	7	5	9	16	110

(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
平成25年度	84	190	274

(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	3	1	18	0	0	0	4	36	5	10	30	47
障害者福祉	30	9	19	2	0	0	2	21	1	4	52	36
児童福祉	1	0	8	3	0	0	0	9	0	2	9	14
その他の福祉	10	4	8	1	0	0	0	6	1	56	19	67
合計	44	14	53	6	0	0	6	72	7	72	110	164

(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
平成25年度	45	7	31	4	0	0	4	130	4	49	84	190

### (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)	7	19	2	11	39
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)	8	18	3	1	30
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)	1	0	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)	1	1	2	2	6
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)	0	0	0	0	0
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	2	1	0	6
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	10	12	1	5	28
合 計	30	52	9	19	110

○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)	5	19	2	6	32
②紹介伝達 (他の専門機関紹介、行政機関へ伝達等)	17	8	2	5	32
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	1	0	3
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)	7	24	4	8	43
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	30	52	9	19	110

(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	障害者福祉	家族 (匿名)	知的障害の息子が相談支援センターで紹介された就労移行支援事業所へ通う予定で話し合いを進めているが、宗教団体が母体の社会福祉法人が運営する事業所のため心配である。紹介してくれた支援センターの職員もその法人からの派遣職員である。	社会福祉法人の認可制度、障害福祉サービス事業所の指定制度、当該相談支援センターの性格等について説明、一般的には設立母体が宗教法人であっても、入会の勧誘や寄付の強要等は出来ないし、仮に不適切な運営があれば県や市等の行政機関に指導を求めることが出来ることを助言。
2	高齢者福祉	家族 (匿名)	年寄りをショートステイに預けていて事故があり、2か月程入院しているが、施設職員の対応が悪い。どこへ相談したら良いか。契約書に苦情相談窓口として、①市介護高齢福祉課、②国保連合会、③県社会福祉協議会と書いてあったので、③の電話番号へかけたら、委員会を紹介された。	苦情解決制度の概要を説明し、介護保険の事業所の苦情であるので、いずれにも相談できるが、③は県社会福祉協議会ではなく運営適正化委員会と記載すべきことを告げ、それぞれの性格を説明。委員会でも調整が可能である旨を説明したが、②へ相談されることとなる。(実際は①へ相談された模様。)
3	児童福祉	家族	昨年11月に2名の保育士が辞職、この3月末に園長を含め10数名の保育士が辞職した。殆どの職員がパート職員になり、親の多くが心配している。早くから聞いていれば転園できたのに事業主が口止めしていて分からなかった。基準を満たしていないかもしれない。基準はどうなっているか。園に聞いても何も説明してくれない。園の運営も悪い。	①委員会の性格、②人員・設備・運営の基準が県条例で定められていること、③基準違反の場合には県や市が指導を行うこと、等を説明。基準の詳細は市の担当課で確認し、適切な指導を依頼されるよう助言。
4	障害者福祉	家族	強度行動障害の息子が生活介護事業所で暴力を振るったら、一方的に契約解除と言われた。市の障害者相談支援センター職員(同じ法人からの派遣職員)から「来ないように」と言われたが、おかしいのではないか。	正当な理由のないサービスの提供拒否は禁止されていること、法人からの派遣職員であっても市の相談支援センターに派遣されておれば中立的な立場で対応すべきであること等を説明。市に相談し必要があれば指導を求められることを助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
5	高齢者福祉	利用者	ケアマネが、モニタリングをしないので、事業所の管理者に言うと、「これがうちのやり方だ。」と言われ、契約解除と言われた。県や広域連合へも訴えたが、スッキリしないので聞いてほしい。	不適切な運営と思われ、既に訴えられている県や広域連合での対応が適切であることを説明。
6	高齢者福祉	家族	母が2年前から特別養護老人ホームに入所しているが、サービスが不十分。直接施設に申し入れても、その時だけ良くなるだけで、すぐ元に戻る。町に相談したが、今のところ施設への申し入れは希望せず、記録にとどめてもらっている。	苦情解決制度の概要や委員会の役割を説明。申出人の意向に沿った方法で委員会から施設へ申し入れることもできることを助言したものの、再度検討すると言われ、その後申出はなし。
7	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所の職員の対応が悪い。障害者のことを理解していないし、勉強不足。皆の前で怒鳴り散らしたり、すごい勢いで怒る。管理者に苦情を申し出たが直らない。	申出人の希望を受け、事業所管理者に事情確認のうえ、職員教育や利用者への適切な説明等を申し入れ。申出人には、対応を回答し、虐待に当たるようなことがあれば、市の障害者虐待防止センターへ申し出ることができることも助言。
8	その他福祉	利用者	市の介護保険の認定調査で無理やり運動をさせられ、網膜症が悪化した。治療費を市に返せと言っているが、市の対応が悪い。	介護保険に関する苦情相談のシステムや認定調査は全国一律の基準で行われていること等について説明し、詳細は国保連合会で確認されることを助言。
9	その他福祉	家族 (匿名)	脳性麻痺と知的障害のある弟の通帳管理を地域権利擁護センターに相談したが、断られた。権利擁護事業を利用できるように交渉してほしい。	制度上利用できないケースを交渉できるものではないこと、後見制度の利用等について、市の担当課又は障害者相談支援センターに相談することを助言。
10	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所のサービスのやり方に色々な不満がある。また、自分は悪くないのに悪者にされ、辞めさせるようなことを言われる。	事業所に事情確認を行ったところ、主張が相反し、利用者の方に問題があるように思われたため、双方に意思疎通を助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
11	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所が契約上の作業時間を守らない。数分のことだが、時間外勤務手当も払わない。社長に言うと、仕事が残ったのはスタッフと利用者両方の責任だと言われた。	事業所に事情確認を行ったところ、社長の発言の趣旨が適切に伝わっていないとのこと。申出の趣旨を伝え、適法な対応と利用者への解りやすい説明を申し入れ。
12	障害者福祉	家族	就労継続支援（B型）事業所の施設長の対応が悪い。言葉の暴力や対応不足、説明不足であり、家族の要望に耳を貸さない。個別支援計画書を出して説明してほしいと要求すると、「見せるものじゃない」とか「文章に落としていない」と言う。作業日誌等の記録で支援内容の説明を求めると、「失くした」とか「探さないとわからない」といった対応である。	虐待と思われる場合は、市の障害者虐待防止センターへ通報して対応を求めることができることを助言。 個別支援計画や支援記録の問題については、設備運営基準違反と考えられ、苦情の調整というより行政の指導を求めた方が望ましいことを助言し、申出人の同意を得たうえで、県に通知して対応を依頼。
13	高齢者福祉	家族	特別養護老人ホームに入っていた夫が、虐待のような対応を受けていた。施設に言うと、「家族から見て虐待と思われるのなら、連れて帰ってください。」と言われたので、連れて帰って自宅介護している。こういうことは、どこへ訴えたらよいのか。	高齢者虐待防止法の通報制度を説明し、町へ通報されることを助言。
14	高齢者福祉	家族 (匿名)	母が2年前から特別養護老人ホームに入所しているが、昨年12月になってから施設サービス計画書や栄養ケア計画にサインをさせられた。日付を遡って記入させられ、口止めをされた。	介護保険サービスの概要について説明。苦情の調整というより不適切な運営であるので、保険者である市へ指導を求めた方が望ましいことを助言。
15	障害者福祉	家族	母が10年前から障害者支援施設に入所していたが、わがままがひどく退所させられることになり、次の施設を探している。町と相談し要介護認定を受け、障害者施設と介護施設双方	設備運営基準に定める「提供拒否の禁止義務」や「サービス提供困難時の対応義務」について説明。期限がどれだけと言えるものではなく、いろいろな事情があると考えられるので、町の障害福祉

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			を探しているが、中々見つからない。とりあえず3か月の期限で現在の施設に見てもらっているが、期限が切れたらどうなるのか。	担当や高齢者福祉担当と相談し、最良の方法を検討されることを助言。
16	高齢者福祉	利用者	ケアマネが、利用者の言い分を聞いてくれないし、役割を果たさない。県や市に訴えて指導してもらったら、とぼけて自分に言うことと全然違うことを言う。インターネットでケアマネ協会を見つけ、新しいケアマネ事業所を聞こうと電話したら、委員会へ電話するように言われた。	委員会の性格や役割、県・市以上のことができる機関ではないこと等を説明。新たなケアマネを探すのであれば、地域包括支援センターへ相談されることを助言。
17	障害者福祉	家族	娘が就労継続支援（A型）事業所を利用している。1月ほど前に職員が入替わり新人職員に替わったが、対応が悪い。技量がないし勉強不足で指導の仕方も悪く娘がパニックになっている。県は研修をしないのか。もっとレベルアップしてほしい。	委員会は県ではないことや役割等を説明すると、県には自分から要望するので、委員会からも事業所に申し入れをしてほしいとの希望。管理者に意向の伝達と今後の職員教育等サービスの質の向上に向けての取り組みを依頼。
18	児童福祉	利用者 (匿名希望)	母子生活支援施設に入居しているが、職員（支援員）の対応が悪い。用があってもなかったり、スペアキーを使って居室に勝手に入ってくる。	申出人の希望で施設長に事情確認。掃除や子供の世話（食事等）をせず、支援の必要に迫られて入っていると相反した主張。児童相談所が介入してくれているとの回答のため、双方に児童相談所の指導に沿って子供の今後を第一に考えて対応されることを助言。
19	障害者福祉	家族	身体障害の母がヘルパーを利用しているが、事業所の運営がイイカゲンすぎる。契約書や重要事項説明書に苦情窓口が書いてないし、日報に入浴できないのに入浴したようにチェックがしてあったり、漏れがあったりする。市に言っても適切に指導してくれない。	記録への虚偽記載があったり、契約書・重要事項説明書への必要事項不記載等の不適正運営については、相談中の市（行政）からの指導を求めたほうが良いことを助言したところ、市が指導をしてくれないとの主張。申出人からの依頼を受け、委員会から市に事情確認したところ、調整中とのことで、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
20	障害者福祉	利用者 (匿名)	就労継続支援（A型）事業所を利用しているが、他の利用者の一人が暴れたり暴言を吐いたりするので怖い。サービス管理責任者が対応してくれているが、直らない。	申出人の希望を受け、法人代表者に事情確認のうえ、適切な対応を申し入れ。
21	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所を利用しているが、他の利用者の中に、入れ墨をしたヤクザのような風貌の人が居る（態度はおとなしい。）が、制度上そういう人をこういう事業所で雇っても良いのか。	社会福祉事業の運営基準は、「設備運営基準」等で定められていることを説明し、制度上の詳細については市または県に照会されることを助言。
22	障害者福祉	家族	娘が、障害者支援施設の日中一時支援を利用しているが、サービスや職員の対応が悪い。 (具体的事例を多くあげて) 近いうちに契約解除をするので、その後事業所に申し入れをしてほしい。又、こういう施設の指導権限を持った機関に苦情内容を伝えてほしい。	契約解除後、施設長に事情確認を行ったところ、具体的事例それぞれについて相反する主張。 施設長に、苦情解決制度の趣旨に沿った対応を依頼。 県に、今後の指導の参考のため、苦情内容及び委員会の対応を情報提供。
23	高齢者福祉	近隣住民 (匿名)	通所介護の事業所で、毎日夕方方に送迎用の車がエンジンをかけっぱなしでうるさい。夏で窓を開けており迷惑だ。注意してほしい。	事業者に必要な対応策の検討を依頼。
24	障害者福祉	利用者	就労継続支援（B型）事業所を利用しているが、レベルの高い人や低い人いろいろな利用者が居るにもかかわらず、支援内容が一律でそれぞれのレベルに合わせた支援になっていない。	具体的な要改善項目等を確認すると、1例を言われるのみで全般的にいろいろ支援のやり方がおかしいと抽象的な訴えのみ。施設長に苦情の内容を伝達するので双方で話し合われることを助言。施設長にもサービス改善のための前向きな対応を依頼。
25	その他福祉	家族 (匿名)	祖母が市社会福祉協議会の巡回相談サービスに行っているが、担当者が利用者の老人に野菜等の物を持ってくるように強要したり、罵声を浴びせたりする。	回答は不要だが、申し入れをしてほしいとの希望のため、責任者に調査と対応を依頼。(匿名であるため、慎重な対応を依頼。)

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
26	障害者福祉	利用者	他市の就労継続支援（A型）事業所を利用しているが、体調不良でも休ませてもらえない。遠距離であることや仕事の種類も医者から問題があるように言われている。出来ればもっと近くに替わりたい。辞めた方が良いか。	医師から問題があると言われたのであれば、その旨を責任者に相談すること。他の適する事業所を探すのであれば、市の担当課又は障がい者相談支援センターに相談されることを助言。
27	障害者福祉	家族	身体障害の子供が、市の紹介してくれた計画相談支援事業所でサービス利用計画を組んでもらい、同じ会社の居宅介護サービス（入浴介助と移動支援）を受けている。週に3回の居宅介護を希望しているが、事業所の都合で週1回しか契約できていない。ケアマネに追加を頼んでいるが、確保できない。無理を言うと脅しのような言い方をされる。	市又は障がい者相談支援センターに相談して、他の支援可能な事業所の紹介を依頼し、複数事業所からの支援も視野に入れて検討されることを助言。
28	障害者福祉	利用者	障害者相談支援センターの担当者が何人もの支援者を担当しており、出張や会議もあるので、忙しくて十分な相談時間を取ってもらえない。 後日、再度電話するので、それまでに対応しておいてほしい。	相談機関の性格、それぞれの相談機関により体制等の事情があり相談時間や相談手段等の決まりを設けている場合があること等を説明し、多数の利用者に対応されていることも理解されるよう助言。 申出人の言われた担当者に電話で事情確認のうえ、可能な範囲での対応を依頼。 その後、県から、委員会の対応に対する苦情を受けたとの連絡があったものの、申出人からの再度の電話はなし。
29	障害者福祉	家族	姉（判断能力が不十分だが話は分かる）が18歳の時から障害者支援施設に入所している。一昨年くらいから施設長が早く保佐人を付けるように言ってきた。今年3月、弁護士からいきなり保佐人に選任された	成年後見の制度は委員会の所管外であることを話したうえで、法務局作成のパンフレットにより制度の概略を説明。付けなければならないというようなものでなく判断能力の不十分な人を守るために利用できる制度であり

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			という通知が来た。父が昨年6月に死去したが、保佐人が入ったので、相続の話がややこしくなった。保佐人はどうしても付けないといけないのか。	権利であることを説明。お姉さんの判断能力が不十分であれば、保佐人がついたのは良いことではないかと助言したところ、弁護士や施設長に関する色々な不満を言われたものの、最終的には了解される。
30	障害者福祉	家族	重度の知的障害の息子が障害者のグループホームに入っているが、施設長や管理人の対応が悪い。食事がまともでないし、内容を聞いても教えてくれない。持病もあるが見守りも不十分である。	委員会から事業所への事情確認や申し入れは拒否されるため、市又は障がい者相談支援センターへ相談され、他の事業所への変更も含め検討されることを助言。
31	その他福祉	利用者	市社協の生活福祉資金貸付事業担当者の対応が悪い。いろいろ生活状況を聞かれ説明したのに、返済能力がないとの理由で貸付けを断られた。県社協に聞いたら大丈夫と言われたので、再度電話で1回目に説明したことを告げると、聞いていないと言う。もう1点は物理的に無理なことを確認するよう要求して、それが判らないと無理だと言う。矛盾している。	委員会に求められる主訴を確認したところ、今のところ委員会から連絡が行くとかえって対応が悪くなることも考えられるので、特に求めないが、こういう担当者であり再度対応を依頼することが考えられるので今回は報告だけとの主張。 再度の電話があるまで保留とするものの、その後の申出はなし。
32	障害者福祉	家族 (匿名)	障害者の夫がケアマネ（相談支援専門員）にお世話になり、デイサービス（生活介護と思われる）を利用している。担当ケアマネが向上心がないし相談にならない。相談に乗ろうともしない。計画を立てることだけが仕事なのか。	一般的な相談支援専門員の役割を説明し、他の事業所のことも含め、市または地元の障がい者相談支援センターに相談されることを助言。
33	障害者福祉	家族	知的障害の子が就労継続支援（B型）事業所を利用している。調子が悪くなり、しばらく横になって作業をしなかったら、親の前で「仕事をしないのなら出てこなくて良い。」と言われた。他にも対応の悪い所が	契約解除の意味だったのか、たしなめるためだったのかを確認すると、判らないとのこと。正当な理由のない一方的な契約解除は出来ないこと、希望があれば委員会から申し入れもできること、他の事業所を探すのであれば

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			あり、他の事業所も探しているが、子どもはここが良いと言う。	障がい者相談支援センターに相談されること等を助言。再度検討のうえ相談したいと言われたものの、その後連絡なし。
34	高齢者福祉	家族 (匿名)	叔母が有料老人ホームに入居し、同じ法人の介護サービスを受けている。職員がオムツの世話をしたビニール手袋のまま食事介助をしたり、言葉や世話の仕方が乱暴だったり、対応が悪い。	委員会はどのような所かを尋ねられ、委員会の役割や苦情解決制度の概要を説明。地域包括を通じて市へは伝えてもらったが、委員会からも申し入れをしてほしいとの希望を受け、事業所責任者に事情確認のうえ、適切な対応を申し入れ。
35	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所を利用しているが、責任者が、利用者同士の電話を禁止したり、自分の病気のことを詳しく知りたがるが、人道上許されないのではないかと。	A型事業所の性格、就労指導や支援上必要な決まりを設けたり病気の内容を詳しく知る必要がある場合も考えられること等を説明。疑問に思われるのであれば、事業所の責任者に説明を求められることができることを助言していたところ、いきなり「もういいです。」と言われ電話を切られる。
36	高齢者福祉	家族	両親が有料老人ホームに入居し外部のデイサービスを受けているが、一部の職員の対応が悪くて困っている。	対応の悪い職員が有料老人ホームの職員か通所介護の職員かを尋ねると、有料老人ホームの職員との回答。委員会の役割を説明し、県の所管課を紹介。
37	高齢者福祉	不明 (匿名)	(匿名の電子メール) 表向きは一人暮らしの人だが、実際は同居人の居る人が週1回市社会福祉協議会の訪問サービスを受けている。矛盾しているのではないかと、福祉ってそういうものなのか。ケースワーカー（ケアマネ）がもう少し現状を知るべきだ。	市社会福祉協議会に事情確認を行ったところ、同居人ではなく時々訪問してくれる人ができ、ケアマネも知っているの、常態化した場合にはサービスの中止も考えられること等の説明をしているとの回答。ケアマネとの連携を密にし、適切な事業運営に努められることを依頼。
38	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所を利用している。今働いている事業所の別の現場への配置換えを言われたが、そちらには以前トラブルのあった人が居る	配置替えの理由の説明を受けたのかを確認すると、説明は受けたが理解できない、換わるのは嫌だと強く主張。事業所の責任者に事情確認を行ったところ、色んな

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			ため行きたくない。	配慮が必要な人で意欲がなく、環境を変えることでモチベーションアップを図ろうと提案したもので強要している訳ではないとの回答。 責任者に解りやすい説明を依頼し、双方に当事者間での話し合い解決を推奨。
39	高齢者福祉	その他 (里親 会会長)	高齢者の施設に入居されている方から相談を受けた。施設の名前は解るが種別は不明。職員の対応が悪い。差別的なあしらいや虐待ともとれるような対応で困っている。何とかしてほしい。	調べたところサービス付き高齢者向け住宅であることが判明。県の担当課を紹介。虐待と考えられる場合は、町の高齢者虐待防止担当課への通報を助言。
40	障害者福祉	利用者 (匿名)	就労継続支援(A型)事業所を利用しているが、サービス管理責任者の対応が悪い。仕事の割り振りがおかしいし、納期を気にして自分が必至に作業を行い、全体を見たり支援をするなどの責任者の役割を果たしていない。	自分が苦情を申し出たことは知られたくないが改善を申し入れてほしいとの希望のため、申出人が特定できないような範囲で施設長に対応を申し入れ。
41	障害者福祉	利用者	相談支援事業所の相談員に就労支援の相談をしても、相談に乗ってくれない。紹介してくれた事業所を断ったら、それ以上紹介してくれない。	市又は障害者総合相談支援センターで再度相談されることを助言。
42	障害者福祉	利用者 (匿名)	生活介護事業所の職員の対応が悪い。特定の職員(複数)が利用者の嫌がるようなことばかりする。虐待と思われるようなこともある。施設長や市に申し出ているが良くならないのでポスターを見て電話した。	委員会や行政(県・市)等の役割を説明。市に言ったが良くならないとのことで、市に事情確認のうえ必要があれば委員会からも申し入れを行うことを回答。市に確認したところ、県・市で対応中の案件とのこと。県に情報提供を行うとともに、委員会からも責任者に対し、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
43	高齢者福祉	家族	父が特別養護老人ホームを退所し、母が荷物を取りに行った。しばらく経過後ないものがあつたので母が問い合わせると、探しもせず「ありません。」と言われてたらしい。保険者には申し出たが、委員会からも事業所へ申し入れてほしい。	事業所に事情確認を行ったところ、探さずに答えたのではなく2点のうち1点は見つけて返還し、もう1点は引き続き探しており、奥様にも説明済みとの回答。以前からのトラブルで意思疎通がうまく行っていない部分があるとのこと。申出人と母との意思疎通も不完全と思われたことから、事業所に申出人への直接説明を依頼し、申出人にもその旨を回答。
44	児童福祉	家族	中学1年生で、知的障害最重度の娘が、放課後等デイサービス送迎の際に職員からセクハラを受けた疑いがある。次の日に責任者に言うと、謝罪され今後の対応を約束されたが、詳細な説明がない。本当にあつたのかわからないが、その後も説明がないので不安である。	委員会から責任者に説明を求めることができる旨を助言したものの、迷われる。再度、直接状況説明を求めるのも一つの方法であることを助言したところ、まず自分で申し出てみるとのこと。必要があれば何時でも相談していただけることをお伝えしたものの、その後の相談はなし。
45	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所を利用している。早く帰りたかつたので、早退を申し出ると、職員がタイムカードを打つたが、その後で仕事をさせられた。15分刻みで勤務計算をすることになっており、10分以内の仕事だったので給料には関係しないが仕事を終わってからタイムカードを打つべきである。	労働基準監督署への相談を助言したものの、運営がおかしいので委員会からも申し入れてほしいとの要望。管理者に事情確認を行ったところ、当日の事情や申出人の方の勤務に関する問題行動等についての疑問を話される。事業所にも労働基準監督署での相談を助言。双方に当事者間での話し合い解決を推奨。
46	その他福祉	その他 (通所事業所の管理者)	知的障害と精神障害のある利用者がグループホームに入居し就労継続支援（B型）事業所に通っている。日常生活自立支援事業の利用者であり、受給者証の期限が切れるので更新手続き支援をグループホームの管理者から権利擁護センターに依頼したところ、お金は届	権利擁護センターに事情確認を行ったところ、支援できないとの趣旨ではなかつたので、意思疎通に問題があつたとの回答。今後の適切な対応を依頼し、申出人にその旨を回答したところ、了解される。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			ける（日常的金銭管理）が受給者証の更新手続きは出来ないと言われた。おかしいのではないか。手続きは遅れながらも既に済んだので良いが、今後のこともあり、申し入れをしてほしい。	
47	高齢者福祉	家族 (匿名)	父が高齢と難病で歩行困難であり、デイサービスを利用している。送迎職員からだんだん大変になってきたと（送迎が嫌なようなことを）言われる。家族としては制度のことが良く解らず、どうしたら良いか。医師からケアマネに相談するよう言われたが、ケアマネはデイサービスと同じ事業所の所属なので、相談しにくい。	匿名で、事業所名も住所・氏名も言われず。尋ねると市名だけと言われたため、地域包括支援センターの役割を説明し、市内の地域包括を紹介。
48	児童福祉	家族	2歳半の障害児を児童デイサービス（児童発達支援）に週2回通わせている。日数を増やしたくて町に聞いたが、今の段階では無理と言われた。もっと上の機関に聞いたら何とかなるのか。	県や障害者相談支援センターでも問い合わせはできるが、制度に関することであり、回答は同じだと思われる旨を説明。確認されるのであれば、いずれかに問い合わせられることを助言。
49	障害者福祉	利用者	グループホームに入居し、生活介護に通っているが、生活介護のサービス管理責任者が施設をどんどん悪くしている。自分に対し、あからさまな嫌味の支援をする。	申出を知ったグループホーム施設長から連絡があり、事情確認を行ったうえで、申出人の意向を伝達。施設間や関係者で連携した支援を依頼。
50	高齢者福祉	家族	兄がサービス付き高齢者向け住宅を月の途中で退去したが、利用料の徴収方法がおかしい。	委員会の所管外であることを説明。一般的には契約によることを助言したところ、契約書に記載がないとの主張。県の所管課を紹介し、契約に記載がない場合の一般的な取り扱いやガイドラインの有無等を確認されることを助言。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
51	障害者福祉	利用者	計画相談支援事業所が調整したヘルパーの派遣をすっぱかされた。重要事項説明書に書いてある第三者委員に電話をしたら、「そんなの知らん。」と言われた。おかしい、訴訟にする。厚生労働省や市、保健所などへもFAXした。	管理者に連絡し、第三者委員等への事情確認を依頼。利用者と事業所の意思疎通の不備、第三者委員の勘違い等があったため、善処を依頼。申出人に経緯を説明したところ了解される。
52	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所を利用しているが、事業所の運営に色々な問題がある。（早退に関する取り扱い、作業の分担、段取り、納期、出勤率、席替え等）	作業の内容や事業所の取決め等に係る多数の諸問題で、事業所との直接話し合いが妥当と思われるため、内容を管理者に伝達のうち、申出人・管理者の双方に当事者間での話し合い解決を推奨。
53	障害者福祉	家族	娘が生活介護事業所を利用している。サービス内容について施設長の考え方に不満があるので、法人の事務局長に相談した。事務局長の対応が、上から目線で、良く話を聞いてくれずにあしらわれた。委員会から事務局長より上の人に内容を伝えてほしい。	法人理事長に内容を伝達し事情確認を依頼。本人が「クレームでも苦情でもない。話を聞いてほしい。」と言われたので苦情としての対応をせず、話を聞かせてもらうのみとしたことが、冷やかに受け取られたのかもしれないとの報告有り。 申出人の意向を伝え、今後の対応の参考にされることを依頼。
54	高齢者福祉	家族 (匿名)	母が、半年ほど前に新設された特別養護老人ホームに入所した。職員が次から次に退職し、余裕がないので走って仕事をやるほど体制が手薄である。家族として心配である。何かあってからでは遅いので、何とかしてほしい。	設備運営基準で必要な人員体制が決められ、県又は市町が指定を行い監督していること等を説明。行政及び事業所双方へ心配している家族が居ることを伝えてほしいとの希望を受け、事業所に事情確認と適切な運営の依頼を行う。県にも情報提供。
55	高齢者福祉	利用者 (匿名)	2年前から有料老人ホームに入り、近くのデイサービスを利用している。ホームの職員の入れ替わりが多く、サービスの提供体制が落ちているので他の施設に替わりたい。できれば特別養護老人ホームが良い。ケアマネは親切に教えてくれないので相談していない。	近くの地域包括支援センターを紹介。



No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
56	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所を利用しているが、流れ作業のことでトラブルがあり、職員に言ったが対応してくれなかった。精神的にダメージを受け、欠勤届に無期限と書いて1週間休んだのに何も聞いてくれない。その後出勤しても何も聞いてくれない。事情を聞いてくれるべきだ。	申出人の希望を受け、責任者に事情確認を行ったところ、様子を見ながら対応しているとのこと。休まれて2日目にも電話をしたが、着信拒否で出てもらえず、状態を見ながらの対応になっているとのこと。申出人の意向を伝え、きめ細やかな対応を依頼。
57	障害者福祉	利用者 （匿名希望）	就労継続支援（A型）事業所に半月ほど前から通い始めたが、自分は心の状態が不安定で疲れやすく、よく体調が悪くなる。よく休むので、施設長にガミガミ言われ更にダメージを受ける。もっと相手の気持ちを理解して対応してほしい。	匿名扱いで事業所へ申し入れを希望されるため、申出人が特定されにくい範囲で施設長に事情確認と申し入れを行う。A型の基本的な方針に沿って説明をしているが、話し方には留意していくとの回答を得る。
58	高齢者福祉	家族	母がH23年から特別養護老人ホームに入居し、H25年11月から同じ法人が運営する別の特別養護老人ホームに移った。母の通帳を施設が預かって金銭管理をしているが、母が現状を聞いても教えてくれないし、通帳も見せてくれない。	両施設とも特別養護老人ホームと言われるものの該当施設がなく調べたところ、営利法人が運営する「有料老人ホーム」と「サービス付き高齢者向け住宅」であることが判明。委員会の所管外であることを説明し、県の所管課への相談を助言。
59	高齢者福祉	その他 （匿名）	特別養護老人ホームで職員が入居者に虐待をしている。度々あって、先日も左腕を骨折させた（職員名も被害者名も実名で申出）。他の職員も施設長も知っているが、施設長が頼りないので何も出来ない。職員も居りづらくなるので、外部へは言えない。	委員会の役割と高齢者虐待防止法の仕組みを説明。委員会から県に通知を行うので、申出人からは虐待防止法に基づく通報窓口である市の高齢者虐待防止担当課への通報を助言し、電話番号を紹介。
60	その他福祉	家族	父が老人保健施設に入所している。息子（申出人の弟：49歳）が障害者で働けないため父の年金で生活していた。地域包括が市の社会福祉協議会を連れて来て、弟が管理していた	市社会福祉協議会（日常生活自立支援事業担当）に事情確認を行ったところ、金銭的虐待の可能性があり、市や地域包括と連携して対応しているとの回答。双方に、行政（市）も含めた当事者間での

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			父の通帳や印鑑を預けた。社会福祉協議会は理解できない老人（父）を市の支所へ連れて行って勝手に世帯分離した。父の扶養家族だった弟には何も説明せずに、預けた印鑑を勝手に使っている。	穏やかな話し合いを助言。
61	その他福祉	利用者	1～2万円のお金を貸してほしいので市社会福祉協議会へ相談したが、障害者年金の決定通知書がないと出来ないとされた。そういうものなのか。	生活福祉資金の相談と思われるため、制度のことは市社会福祉協議会又は県社会福祉協議会の生活福祉資金担当に問い合わせられることを助言。
62	障害者福祉	家族	義兄（知的障害の重度）がH13年頃から障害者支援施設に入所している。最近急に退所の方針を告げられた。自分は一人で91歳の義父を介護しているので本当に退所させられたら困る。	正当な理由のない契約解除は出来ないこと等を説明。 嫌がらせのつもりで言われたのか本当に退所させるつもりなのかハッキリしないので、しばらく様子を見るとの意向のため、必要があれば再度連絡をいただくよう助言したものの、その後連絡はなし。
63	障害者福祉	利用者	障害者相談支援センターの相談員の対応が悪く責任者に訴えても直らない。責任者に相談したいが予約がとりにくい。説明不足もある。匿名扱いで伝えてほしい。内容から誰か判るのは止むを得ない。	相談支援センターに匿名扱いで伝達し、事情確認（内容で申出人は判明）。市社会福祉協議会へも行かれ、問い合わせあり。市、市社協、センターからの情報によると精神疾患で非常に不安定な状態で、多方面に相談し混乱しておられるとのこと。週末にセンターへの相談予約があり、窓口を絞るためセンターに対応を依頼。
64	その他福祉	家族	市社会福祉協議会の生活福祉資金貸付け担当者の対応が悪い。息子が障害者で障害者年金の受給手続き中である。繋ぎ資金として生活福祉資金の貸付申請をしたが、申請の時は大丈夫と言っていて不承認になったのに、後で不承認通知を送るだけで速やかな連絡や説明がない。	県社会福祉協議会、市社会福祉協議会で事情確認を行ったところ、通常の事務手続きを行っていたが、年末年始で日数がかかってしまったとのこと。市社会福祉協議会に、速やかな連絡等今後の適切な運営を依頼し、申出人に連絡したところ了解される。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
65	高齢者福祉	家族	母が特別養護老人ホームに入所しているが、夜寝ないで徘徊したり、夜中に他人の部屋で失禁したりするので、施設が心療内科を受診させ向精神薬を飲ませるようになった。1月半くらいすると自立歩行ができなくなったので、薬を飲ませない方が良くと思うが、飲ませないと施設に置けないような言い方をされる。なんとか飲まないで済むようにしたい。	苦情解決制度の概要、正当な理由のないサービス提供拒否の禁止、高齢者虐待防止法のシステム、薬の使用は医師が診察のうえ判断するものであること、申出人が希望されれば委員会からも事業者に事情確認や適切な運営の申入れができること等を説明し、市の高齢者虐待防止担当窓口への相談を助言。近日中に別の病院を受診予定であり、場合によっては再度相談したいと言われたものの、その後の相談はなし。 念のため、県に情報提供。
66	その他福祉	利用者	市社会福祉協議会の生活福祉資金貸付け担当者の対応が悪い。人の神経を逆なでするようなことばかり言われる。喧嘩を売っているような対応で相手を怒らそうとする。	申出人の依頼で市社会福祉協議会の上司に事情確認。主張が相反するため、双方に冷静な話し合いを助言。
67	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所を利用しているが、腰痛があるにもかかわらず、過酷な作業を強要される。	作業の内容を確認したところ、問題のあるような作業のようには思われないものの、委員会が判断することではないため、作業分担の責任者と良く相談されることを助言。労働安全衛生に関する問題であるので、労働基準監督署の意見を聞かれるのも一つの方法であることを助言したところ、了解される。
68	高齢者福祉	家族 (匿名)	夫を老々介護しており自分が骨折したので、ケアマネに入所施設の紹介を頼んだが、紹介してくれない。以前からも頼んでいたが聞いてもらえないので、別のケアマネに変更して色々な施設を当たってもらったが、前のケアマネが根回しして邪魔をする。国民健康保険団体連合会に相談したが、「家族が悪い。」と言われた。	介護保険事業の苦情相談のシステムや各相談機関の性格、ケアマネが支援の邪魔をしたりすることは考えられないこと、国民健康保険団体連合会は利用者のための相談機関で中立的な機関であること等を説明。地域包括や市にも相談できることを助言したところ、「話を聞いてもらえて落ち着いた。」と言われ、特に対応を求められずに了解される。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
69	障害者福祉	利用者 (匿名)	精神障害者で週に3回ヘルパーの派遣を受けているが、年寄りのヘルパーばかりで自分の好きなヘルパーが来てくれない。	事業所の責任者やケアマネと相談し希望のような対応が可能かどうか確認されること、事業所の事情で対応できない場合は、他の事業所への変更を視野に障害者相談支援センター等で相談されることを助言。
70	障害者福祉	利用者 (匿名)	事業所の職員の一人が暴言を吐くので、利用者の皆が迷惑している。事業所には言わないでほしいが、こういう状況があることを把握しておいてもらいたい。	匿名扱いで委員会から責任者に職員の指導を申し入れできることを助言したものの、誰からの申入れかすぐ解ってしまうので言わないでほしいとのこと。県へ情報提供して今後の指導の参考にしてもらうことを助言したところ、それだけの対応にしてほしいとの希望。念のため障害者虐待防止法のシステムを説明。県の担当課へ情報提供。
71	児童福祉	家族 (匿名)	子どもが放課後等デイサービスを利用している。学校へ迎えに行ってもらうが、その後車に乗せたまま他市の学校の迎えに回るので、自分が迎えに行った時に事業所に着いていないことがある。長時間送迎車に乗せたままで気分が悪くなっている。虐待されているようなものだ。請求内容も事実と異なる場合があり不適切である。	虐待と思われる場合や不適正請求であれば、市へ指導を求められた方が適切であることを助言したところ、一旦了解される。その後、再度の申し出があり、委員会からも事業者へ申し入れを希望されたため、責任者に事情確認を行い、適切な運営を申し入れ。
72	その他福祉	利用者 (匿名)	市社会福祉協議会で生活福祉資金の貸付けを却下された。貸付け対象条件に合致しないからダメだと言われた。嘘を言って借りた人が居るのに、自分は正直に話をしたので借りることができなかった。不公平である。	傾聴したうえで、実際に困られている方を支援するための制度であること、不公平が生じないように基準や条件があること、虚偽の申請で借りることは犯罪であること等を説明したところ、「それは解っているが、誰かに聞いてほしかった。」と言われ納得される。

No.	分野	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
73	障害者福祉	家族	息子（成人）が10年以上前から就労継続支援B型事業所を利用しているが、理事長と馬が合わずトラブルが絶えない。事あるごとに、自分から理事長に息子への解りやすい説明を頼むがうまく説明してくれない。	トラブルの事例を聞いたところ、理事長・息子・申出人の三者間の意思疎通不足が原因と思われるため、申出人が中心となり意思疎通に心掛けられること、事業所を変わった方が良いと考えられる場合は、障害者就業・生活支援センターへの相談も一つの方法であることを助言。息子は今の事業所が気に入っているため、意思疎通に心掛けると言われ了解される。
74	高齢者福祉	家族 (匿名)	義母がショートステイを利用していたが、ノロウイルスに感染したら契約期間の途中で退所させられた。施設でうつされたと思うが、「他の利用者も職員も感染がない。決まりなので預かれない。」と言われた。おかしいのではないかと。	正当な理由のない契約解除は禁止されていること、契約解除の取扱いについては通常は契約書又は重要事項説明書で決められているのが一般的であり確認されることを助言。施設の誰かにうつされたのにおかしいと訴えられ、説明の途中で「もういいです。」と電話を切られる。
75	児童福祉	家族 (匿名 希望)	保育所のサービス内容にたくさんの不満がある。第三者委員に申し出をしようとしたが、ポスターに第三者委員の氏名は書いてあるが、連絡先の電話番号が書いてないので申し出ができない。	責任者に、制度の趣旨や国の指針の考え方を説明したうえで、苦情や要望の内容を伝達し、今後のサービスの改善への活用を依頼。
76	障害者福祉	利用者	就労継続支援（A型）事業所を利用しており、自分がミスをするのでスタッフが悪いわけではないが、注意の仕方がキツイので苦痛である。	責任者に事情確認のうえ、申出の内容を伝達し、今後の適切な対応を依頼。

## 5 調査研究活動

- ① 平成25年度事業報告書の作成・配付 1,300部

## 6 広報・啓発・研修会等

- ① 啓発用品の作成・配付  
苦情解決パンフレット 30,000部

- ② 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26年8月18日 全国社会福祉協議会
- ③ 運営適正化委員会相談員研修会への出席  
平成26年10月9日 全国社会福祉協議会
- ④ ホームページ及び県社協広報誌「福祉みえ」で、社会福祉法に位置付けられた苦情解決制度の概要、平成25年度の苦情受付状況、平成25年度苦情解決体制整備状況調査結果等を広報
- ⑤ 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26年11月27日	(生活介護、就労継続B) 上野作業所 (老人デイサービス) ケアセンター有明の里
平成26年12月5日	(認知症対応型老人共同生活援助) グループホームさくら (特別養護老人ホーム) どじょっこ
平成26年12月9日	(特別養護老人ホーム) 松阪有徳園 (生活介護) 向野園
平成26年12月11日	(認知症対応型老人共同生活援助) グループホームながしま (保育所) どんぐり保育園
平成26年12月16日	(就労継続支援B型事業所) 太陽作業所 (保育所) 名張西保育園