

平成 29 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、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営確保と、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、社会福祉法第 83 条に基づき平成 12 年度に三重県社会福祉協議会に設置されました。

委員会には、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）の適正な運営確保のための「運営監視委員会」と、福祉サービスに関する苦情の適切な解決のための「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、公平・中立的な第三者機関としての活動を行なっています。

本書は、平成 29 年度の当委員会活動の状況等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（日常生活自立支援事業）の透明性と公正性を確保するため、三重県日常生活自立支援センターから定期的に事業実施状況の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ました。

また、「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、助言や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を行いました。また、事業者に対しては、ポスター・パンフレット等を配布するとともに、事業所巡回訪問を通じて、苦情解決体制・制度の広報・啓発に努めたところです。

平成 29 年度に委員会に寄せられた相談は、苦情 118 件とその他相談・問合せ 175 件で、併せて 293 件となりました。

苦情の内容としては、職員の対応や言葉使いなど職員の接遇に関するものやサービスの質や量に関するものを併せると全体の約三分の二を占め、又、分野別では障害者福祉サービスに関するものが同じく約三分の二となっています。

平成 29 年度には、「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について」（平成 12 年 6 月 7 日付け厚生省通知）が一部改正されました。その中でも、苦情への適切な対応は社会福祉事業者の重要な責務であり、福祉サービスの改善等の取組みは福祉サービスの質の向上と社会福祉事業者の社会的信頼性の向上につながるものとして位置付けられており、苦情に真摯に向き合い、その解決に積極的に取り組むことが求められています。

当委員会といたしましても、社会福祉事業者と利用者等の架け橋となり、利用者の権利擁護を図るとともに、福祉サービスが利用者本位のものとなるよう、努力してまいります。関係者の皆様には、今後とも一層の御理解と御協力を賜りますようお願い申し上げます。

平成 30 年 5 月

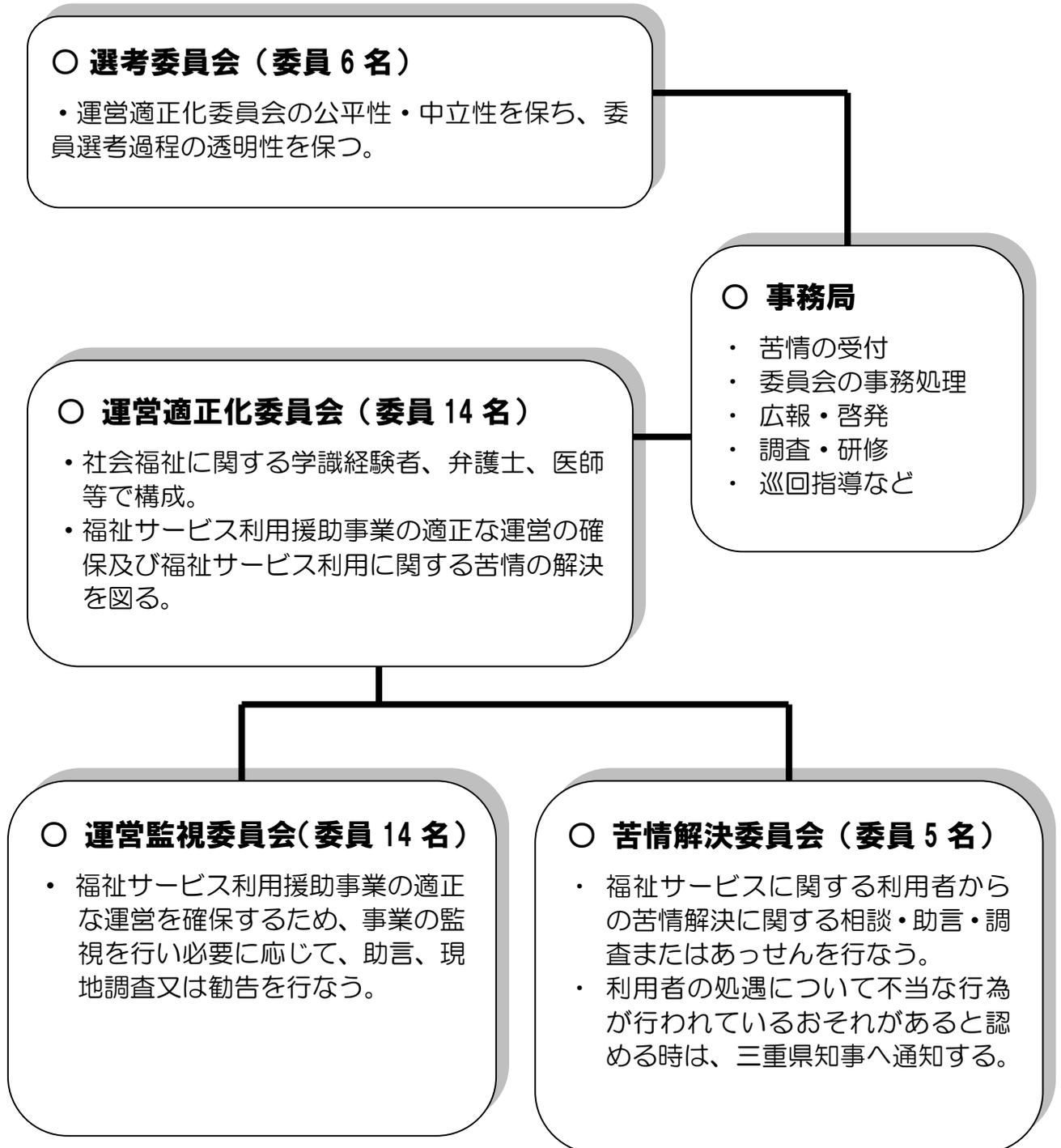
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 上山 祐 光

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)	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	23
6	広報・啓発・研修会等	23
7	巡回指導（事業所訪問）	23
8	運営適正化委員会事業関係資料	
	・社会福祉法（関係条文）	25
	・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 仕組みの指針について	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	31
	・事業者段階における「苦情解決」の体制整備について	37
	・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	46
	・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	49

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29年4月1日現在

分野	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	くわばら 桑原 こういち 紘市	社会福祉士	委員長
	はやみ 速水 まさみ 正美	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	しもの 下野 かずこ 和子	(公益社団法人) 認知症の人と家族の会三重県支部	
	せこ 世古 よしずみ 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	やまだ 山田 としお 俊郎	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	にしみや 西宮 かつこ 勝子	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 平成28年6月1日～平成30年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(平成29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	元三重県鈴鹿保健福祉部長	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	中山 清治	○	副委員長	○	
	介護福祉士会	大田 京子	○	○		
	三重県健康福祉部 地域福祉課	吉田 良矢	○	○		
	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	三重弁護士会推薦弁護士	高井 幹雄	○	○	○
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28年6月26日～平成30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29年4月3日	・運営適正化委員会委員の補充選任について

(2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成29年5月22日	・平成28年度事業報告について ・平成29年度事業計画案について
(第2回) 平成30年3月22日	・平成29年度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29年5月22日	・平成28年度事業実績報告について ・平成29年3月及び4月の事業実施状況について
(第2回) 平成29年7月4日	・平成29年5月及び6月の事業実施状況について ・現地調査の実施について
(第3回) 平成29年9月27日	・平成29年7月及び8月の事業実施状況について ・現地調査の実施について ・運営適正化委員会事業研究協議会の報告について
(第4回) 平成29年11月29日	・平成29年9月及び10月の事業実施状況について ・現地調査の結果について
(第5回) 平成30年1月29日	・平成29年11月及び12月の業務実施状況について
(第6回) 平成30年3月22日	・平成29年度利用状況について ・平成30年1月及び2月の業務実施状況について ・平成29年度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

(4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 平成29年 5月 22日	・ 苦情受付案件について
(第2回) 平成29年 7月 4日	・ 苦情受付案件について
(第3回) 平成29年 9月 27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29年 11月 29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30年 1月 29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30年 3月 22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28年度末までの累計		331,439	3,886	2,200	1,686
平成29年度		45,169	394	304	
平成29年度までの累計		376,608	4,280	2,504	1,776
累計の内訳	認知症高齢者	121,781	2,263	1,636	627
	知的障害者	114,611	805	326	479
	精神障害者	124,208	1,042	444	598
	不明・その他	15,473	170	98	72
	問合せ等	535			

(参考) 過去10力年の状況

区分	相談件数	契約件数	終了件数	契約者増加件数
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	35,690	325	202	123
平成25年度分	37,263	405	306	99
平成26年度分	33,579	418	240	178
平成27年度分	39,967	396	237	159
平成28年度分	41,503	398	297	101

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 29 年 10 月 6 日	三洵日常生活 自立支援センター	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 29 年 10 月 12 日	津日常生活 自立支援センター	委員 2 名 事務局 1 名	
平成 29 年 10 月 20 日	いが日常生活 自立支援センター	委員 2 名 事務局 1 名	
平成 29 年 10 月 30 日	鳥羽日常生活 自立支援センター	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	6	7	13
書面・電話等	111	168	279
その他	1	0	1
合計	118	175	293

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情の月別件数	7	11	12	13	11	11	12	10	8	9	7	7	118

(参考) 過去 10 力年の状況

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
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
平成 26 年度	110	164	274
平成 27 年度	132	100	232
平成 28 年度	123	105	228

(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	2	12	2	0	0	2	29	1	4	23	37
障害者福祉	55	61	20	1	0	0	2	24	1	1	78	87
児童福祉	0	1	7	3	0	0	0	15	0	0	7	19
その他の福祉	5	6	2	2	0	0	0	13	2	11	10	32
合計	68	70	41	8	0	0	4	81	4	16	118	175

(参考) 過去10力年の状況

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
平成26年度	44	14	53	6	0	0	6	72	7	72	110	164
平成27年度	80	18	32	5	2	0	11	66	7	11	132	100
平成28年度	71	13	37	6	3	0	7	74	5	12	123	105

(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	38	3	1	45
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)	9	22	1	1	33
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)	2	0	0	0	2
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)	4	12	0	3	19
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	3	1	2	7
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)	1	0	2	0	3
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	3	3	0	3	9
合 計	23	78	7	10	118

○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)	14	38	3	6	61
②紹介伝達 (他の専門機関紹介、行政機関へ伝達等)	8	39	4	4	55
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	0	0	0	1
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)	0	0	0	0	0
⑥継続中 (解決に至らず継続中のもの)	0	1	0	0	1
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	23	78	7	10	118

(4) 主な苦情申出ケースの概要と苦情解決委員会の対応

①高齢者福祉(15件)

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	その他(サ高住)	家族(匿名)	利用者が、施設側の過失による骨折事故や介護ベッドの不適切使用で身体的・精神的に損害を被ったので、損害賠償を求めたい。	委員会の機能・役割を説明したうえで傾聴。 弁護士と相談しながら施設側に損害賠償を求めたいとのことであった。
2	デイサービス	家族(匿名)	利用者は単身生活中。 普段から入浴時間が長いので度々職員から注意を受けていたが、改まらないためか、異性と混浴させられた。 男女混浴は不適切と思うが如何か？	社会通念上、男女別が一般的と思われ、事業者への改善や説明を求めてみてはどうか助言した。
3	デイサービス	利用者(匿名)	最近利用者が増え、車椅子使用者も多くなったが、車椅子用トイレが1箇所しかなく、順番待ちが出来るので、見ているのが気の毒である。 入浴や休憩所の利用も随分待たされるようになった。 工夫や改善の余地はないのか？ 意見・要望として匿名で事業所へ伝えて欲しい。	事業所へ伝えたところ、トイレ増設は設置費用のこともあり対応困難であるが、入浴待ち時間の短縮等は工夫の余地について検討したいとのことであった。
4	その他(サ高住)	家族(匿名)	利用者が退去したが、返金されるべき敷金及び入居中の過払い金が返金されない。 如何したものか？	委員会の機能・役割を説明。 事業所との交渉にあたり、これまで関与してもらっていたケアマネにも協力を依頼してはどうかと助言。
5	デイサービス	利用者	入浴や食事、レクリエーションなどのサービスは不要なので、リハビリや訓練に特化した時間短縮型サービスを提供して欲しい。 又、行政や事業者の運営、制度上の苦情を述べられた。	申し出を傾聴するとともに、時間短縮サービスの提供について、事業者に要望として伝えた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
6	その他（地域包括支援センター）	家族	同居の家族からの申し出。 認知症の親を福祉サービス利用につなげて欲しい。 介護負担軽減のため、介護サービスを利用して欲しいが、本人が拒否している。 地域包括支援センターに関わって貰っているが、事態が進展しない。	地域包括支援センターへ電話連絡した。 「デイサービス利用の働きかけなど行っているが、本人の拒否感が強い」とのこと。 引き続き家族全体支援の観点からも支援を依頼した。
7	居宅介護	匿名	某訪問介護事業所の報酬請求関係資料は極めて拙劣・画一的で、事業実態が疑わしい。 実態調査と指導・処分願いたい。	委員会の役割・機能を説明し、法人指導監査所管課を紹介するとともに、同課へ情報提供した。
8	特別養護老人ホーム	家族(匿名)	外出・外泊・食事持ち込みの取扱い等々、入所前に聞いていた話と異なる。 目薬点眼等、依頼した処置も実行されない。 アザの出現等の身体変化についても説明がない。 不信感が募っている。	訴えを傾聴するとともに、委員会の機能や役割、苦情解決の仕組みなどを説明した。 施設に対する不信感が強く、解決方向を見出せないまま電話を切られた。
9	認知症対応型老人共同生活援助	家族(匿名)	母家族が入居中に骨折し、現在入院しているが、骨折の原因、処置・対応、家族への連絡・説明等不十分であり納得できない	市へ同様の申し出をしており、市当局で聴き取り等対応中。 推移を見守りたいとのことであった。
10	その他（居宅介護支援）	利用者	ケアプラン作成後のモニタリング等が不十分等、心無いケアマネージャーがいる。 ケアマネージャーは、利用者一人一人の困りごとや諸事情を踏まえて、利用者の気持ちに寄り添う姿勢が必要である。	居宅介護支援の仕組みについて説明するとともに、傾聴した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
11	認知症対応型老人共同生活援助	家族(匿名)	入居中に起こった骨折事故を隠していたことが判った。 処分して欲しい。	委員会の機能・役割を説明するとともに、既に市当局へも相談し、聞き取り調査等対応中であることから聞き置くにとどめた。
12	その他(居宅介護支援)	利用者	以前利用していた居宅介護支援事業所のケアマネの態度が悪かった(横着・気遣いが無い・人を品物のように扱っている)。 他の利用者のためにも今後改めるように申し入れて欲しい。	本人の要望もあり、事業所へ申し入れた。
13	特別養護老人ホーム	匿名	ナースコールが設置されていない入所者がいる。 又、不適切な食事介助が行なわれている。	関係法令抵触及び高齢者虐待が疑われる内容であったため、所管部局へ通知し対応を依頼した。
14	居宅介護	家族	連絡なしにヘルパーが遅刻した。又、後日、サービス不履行もあった。 両事案について苦情を申し出たところ、引責のためとして契約を解除された。	事業所への事情確認と、本人・申出人の意向を踏まえた対応を依頼した。
15	その他(ケアハウス)	利用者	部屋は個室で施錠できるが、留守中にだれかが無断で入室していないか気になる。 自室で携帯電話を使用すると電波状態が悪くなる。原因不明。 考え始めると不安・心配が尽きない。夜も寝付けない。 安価で、安全なケア付き住宅があれば引っ越したい。	困り感を共感的に傾聴した。 現在の住まいで適応できるよう折り合いを付けていく方が得策ではないかと助言するとともに、求めに応じて比較的廉価な有料老人ホーム等の情報を提供した。

②障害者福祉（45件）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	就労継続支援A型	利用者	<p>申出人としては一生懸命仕事に取り組んでいるのに、指導員等周囲からの評価が低い。</p> <p>意欲が空回りしているようで、不本意である。</p>	<p>一通り思いの丈を語られたので傾聴した。</p>
2	その他（一次相談）	利用者	<p>身体疾患の手術のための入院にあたり、同行や家族調整等の支援を求めているが応じてくれない。</p> <p>監督官庁に対応方依頼して欲しい。</p>	<p>昂奮口調で不満等を話すため傾聴。</p> <p>今回の申し出内容は相談支援事業所職員の判断の範疇と思われ、良好な関係を回復・保持するよう助言。</p> <p>申出人の希望もあり、申出内容について事業所に連絡した。</p>
3	就労継続支援A型	利用者	<p>職員の言葉使いが乱暴で怒鳴り口調である。</p> <p>作業中の決まりごとの説明や、スタッフ・利用者同士の紹介などが不十分。</p> <p>作業中叱られどおしで委縮してしまう。</p> <p>苦情を申し出ることで居づらくなるので、匿名で事業所へ伝えて欲しい。</p>	<p>申出の内容を事業所へ連絡所内では指導員・利用者を問わず敬称を付けて呼び合う事にしている。又、作業指導においては利用者の知識・技術の向上を主目標としている。</p> <p>利用者の障害特性を踏まえて説明・指導に当たるとともに、今回の苦情をスタッフ間で共有し対応方検討いただくよう依頼。</p>
4	就労継続支援A型	家族	<p>指導員との相性が悪く、睨まれると感じることがある。</p> <p>モニタリングも不十分。</p> <p>他の利用者も事業所指導員に心を開いていない。</p> <p>事業所と利用者が互いに理解を深め合うことが必要。</p>	<p>利用者への接し方なども含め傾聴し労った。</p> <p>関係者が理解を深め合う事は重要な事であり、家族会で意見交換会や座談会の開催や、行政への開催支援要請等の提案してはどうかと助言した。</p>
5	居宅介護	利用者	<p>ヘルパーがサービスの途中で帰ってしまった。</p> <p>相談支援員を通じて事業所に苦情を申し出たが解決しない。</p> <p>市役所にも相談している。</p> <p>他に相談窓口はないか？</p>	<p>昂奮された様子のため一通り傾聴し、委員会の機能や役割について説明した。</p> <p>事業所への指導・監督を求めているようであった</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
6	居宅介護	利用者	2人1組で来るヘルパーのうち1人が、作業速度が遅く丁寧さに欠ける。 相当の高齢と思われ、他のヘルパーと交代して欲しい。	契約書に定められたサービス内容が支障なく提供されているか否かに照らして判断されるべき旨助言した。
7	就労継続支援B型	利用者	作業中の私語は禁止されているのに、私語が酷い利用者がある。 注意しても改まらない。 指導員に対応を求めても「障害特性」などを持ち出して改めさせようとしめない。	事業所へ連絡。事業所としても作業中の私語については放置できないと考えており、対策を講じたい、とのことであった。 事業所の回答を申出人に伝え了解を得た。
8	就労継続支援A型	利用者	最近「うつ」の症状が酷くなり自分としては最早継続できないと感じている。 契約解除を申し出たが慰留された。 欠勤・休職等で事業所に迷惑をかけたくない。	治療上望ましい方法などについて主治医の助言なども聞いた上で事業所と相談してはどうかと助言。
9	入所支援	家族	知的と身体の重複障害者。 入所後に褥瘡が悪化したり、通院治療が実行されないなど、本人の障害特性を踏まえたサービスが提供されていない。 在宅サービスの利用なども考えている。	委員会の機能や役割等を説明するとともに、施設の苦情解決制度の利用や計画相談の相談支援員との相談等を助言。 また、施設に対しても本人の障害特性や家族の意向を踏まえた対応を依頼した。
10	就労継続支援B型	利用者	利用者が職員に大声で話しかけるので気が散ってしまい迷惑している。 事業所として適切な対応を求める。	No.7と同一事業所 事業所へ連絡。事業所としても、対策を講じるとのこと。 事業所の回答を申出人に伝え了解を得た。
11	生活介護	家族	利用者の暴力や飛び出し行動を理由にサービス提供中止を言い渡されている。 継続利用したいが、どうすればよいか？	事業者は正当な理由なくサービス提供を拒めないの、提供できない理由等について事業者から説明を受けた上で、疑義等があれば市・県行政とも相談する方法もある旨助言した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
12	その他（一次相談）	利用者	相談支援事業所によって支援内容が異なる。	事業所に支援内容の確認をするとともに、委託元の行政担当者に支援内容の説明等本人への説明を依頼した。
13	居宅介護	利用者	居宅介護利用にあたり、受付担当職員の口調や言葉使いが不適切。	利用者の障害の特性を踏まえた電話対応を事業者に依頼した。
14	居宅介護	利用者	ヘルパーの言動でショックを受け、精神的苦痛及び物的・経済的損害を受けた。 謝罪に加え、損害を賠償して欲しい。 また、サービス内容の説明も不十分。	委員会の役割・機能を説明し、損害賠償については当事者間で解決いただくよう説明した。 サービス内容については、利用者に理解できるよう丁寧な説明と対応を事業者に依頼した。
15	入所支援	家族	短期入所を経て入所したが、1か月足らずで不穏状態になり、入院退所となった。 受入れ可能との判断で入所したにも関わらず、僅かの期間で退所となった経過が納得できない。	決定から入所を経て退所となった一連の経過について、家族への説明を施設側に依頼した。
16	就労継続支援B型	利用者	作業中に職員に大声で話しかける他、他の利用者の悪口・暴言等マナーの悪い利用者がいて迷惑している。 利用規則遵守等事業所の適切な対応を求める。	No.7、No.10と同一事業所。 事業所へ連絡。事業所として利用規則に対する意識の浸透等作業環境の改善とともに、利用者同士の理解を深める取り組みを行いたいとのことであった。 事業所の回答を申出人に伝え了解を得た。
17	居宅介護	本人・代理人	3事業所を利用中。 ヘルパーのサービス中の行動について、遅刻や私語、態度が変わりやすいなど、気になることがあるので、改めて欲しい。	3事業所に苦情内容の申入れと対応・改善方依頼した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
18	入所支援	家族(匿名)	<p>利用者は身体・知的重複障害者。</p> <p>施設での転倒や怪我等で救急搬送されることがあるが、原因や対応、再発予防について説明が少ない。又、施設利用を拒否しているような言動もあり不信感を抱いている。</p>	<p>サービス提供者・利用者間の信頼関係構築が重要であることなど、支持的に傾聴した。</p>
19	指定特定相談支援	利用者(匿名)	<p>利用中のB型事業所での作業内容を巡って指導員と相談していたところ、その話を聞き及んだ計画相談支援員からきつい言葉で叱責された。</p> <p>計画相談の支援員とは相性が合わないように思う。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>苦情解決のしくみや計画相談事業所の変更などの方法について助言した。</p>
20	就労継続支援B型	利用者	<p>他の利用者との関係が悪く、言動やマナーについて責められるので辛い。</p>	<p>事業所及び計画相談支援員に電話連絡し対応を依頼した。</p> <p>利用者同士の理解を深め関係改善を図るため、ミーティングや個別聞き取り実施中とのことであった。</p>
21	居宅介護	利用者・家族	<p>事業所の管理者が代り、サービス内容が変わった。そのことについて説明がない。</p> <p>ヘルパーの言動が納得できない。</p>	<p>訴えを傾聴</p> <p>事業者へ連絡し、対応を依頼した。</p>
22	入所支援	家族	<p>職員同志の情報共有・連携・協力体制に欠け、スキル・モチベーションが低い。</p> <p>職員の確保や養成システム構築に取り組んで欲しい。</p>	<p>事業所に申し入れを行うとともに対応を依頼した。</p>
23	その他(一次相談)	利用者	<p>日中活動の場がない。</p> <p>地域活動支援センターを利用したいが、相談担当者が多忙で十分に相談に乗ってもらえない。</p>	<p>ひととおり福祉サービス利用の希望を述べられたので支持的に傾聴した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
24	就労継続支援A型	家族	事業者の障害に対する理解が不十分。 障害特性を踏まえた指導がなされていない（合理的配慮に欠ける）。支援スキルを上げて欲しい。	事業所に苦情内容の申し入れを行うとともに、対応を依頼した。
25	就労継続支援B型	家族(匿名)	指導員の関わりが一方的で、言葉づかいも悪い。	指導方法に関する苦情を話しているうち、申出人自身の健康状態や就労の話題になり、最終的に指定特定相談事業所に相談することとなった。
26	就労継続支援A型	利用者	利用者間で差別発言があり、市の人権課へ訴えた。 当局の指導が入ったにも関わらず改善されることもなく、逆に管理者から今後も内部告発をするようなことがあればサービス提供中止する旨通告された。 このような理由でサービス提供中止できるのか？	福祉サービス事業所は正当な理由なくサービス提供を拒否できない旨説明。 事業者が「正当」と考えている理由について説明を求めているかどうか助言した。 又、市障害福祉所管課へ情報提供した。
27	自立訓練	利用者	乱暴な利用者に体当たりされ、眼鏡が歪み受傷した。 損害賠償を求めたい。	怪我の処置が先決であり指導員に申し出て治療を受けるよう助言した。 事業所へ確認したところ、現場を目撃していた職員の話では通りすがりに身体接触があったようだが、受傷や損傷はない模様とのことであった。
28	生活介護	利用者	事業所の運営法人の理事が第三者委員に選任されている。中立性の観点から好ましくないのではないか？	事業所に確認したところ、現在手続き中であり、近く別の委員を選任の見込とのことであった。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
29	就労継続支援A型	利用者	事業所の職員体制・対応が不十分である。 他の女性利用者がセクハラを受けたが対応が遅い。 管理者、サビ管がともに兼務であるが基準上支障ないか？	既に市・県行政へも相談済みあり、内容的にも指導・監督に関わることから、対応一元化のため委員会から県当局へ連絡することとした。
30	就労継続支援B型	利用者 (匿名)	事業所が閉鎖され、事業主は破産宣告を受けた。 未払い工賃はどうなるのか？	委員会の機能・役割を説明するとともに、未払い工賃については破産宣告の法的枠組みに沿って処理されることになると思われる旨話した。
31	就労継続支援B型	利用者	5年前に、それまで利用していた事業所を理由なく一方的に契約解除された。未払い工賃も残っている。	現在法テラスで相談中であるが、物的証拠が乏しく見通しは明るくない。 5年間悔しい想いに苦しんできたことを傾聴した。
32	就労継続支援B型	利用者 (匿名)	作業室で使用している椅子の座が硬く、尻が痛くなる。改善するよう事業所へ匿名で申し入れて欲しい。	事業所へ連絡。 私物座布団の持ち込みを提案するなど、対応を考えたいとのことであった。
33	生活介護	家族	事業所の不適切な対応により、利用者が著しい体重減少等不利益を蒙った。 事業所に対する事情調査等解決に向けて取り組んで欲しい。	過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容とする申し出であり、苦情解決困難と認められることと、司法による解決を目指してはどうかと助言した。
34	就労継続支援B型	利用者 (匿名)	工賃が低く、昼食代や利用料を支払うと赤字になる。 公的扶助と年金で生活しているが、タバコ代やコーヒー代にも事欠く状態である。	工賃にはじまり、日常の不自由な生活状況全般に話題が移ったため、傾聴した。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
35	就労継続支援A型	家族(匿名)	<p>職員の対応が、利用者によって差がある。差別的である。利用者によって、意見や要望を取り入れる場合もあれば、無視したり悪者扱いをする場合もある。</p> <p>公平な対応をするように改めて欲しい。</p>	<p>以前から何度か申出のあるケース。</p> <p>事業所へ苦情内容を申し入れたうえで、改善等対応を依頼した。</p>
36	就労継続支援A型	家族(匿名)	<p>利用者が、就業規則に反して他の利用者に金銭を貸し、返済を巡ってトラブルになっている。</p> <p>事業所に対し、生活上の困りごととしてその解決にあたるよう指導して欲しい。</p>	<p>生活相談の程度・範囲等は事業者の判断であり、まず事業者の説明を求めてはどうかと助言したが、即時解決を欲しているらしく途中で相談を終えた。</p>
37	就労継続支援A型	利用者(匿名)	<p>事業所で毎月面談がある。</p> <p>その中で、結婚観や表情・性格に関する評価等、個人の価値観や趣向に関する話題があり、職場の面談内容として相応しくないと思う。</p> <p>作業上の注意や指導等に関する内容に限定して欲しい。</p>	<p>事業所へ、苦情内容の申入れと、障害特性を踏まえた指導上の配慮や面談内容の必要性について利用者が理解できるような説明を依頼した。</p>
38	共同生活援助	家族(匿名)	<p>事業所に、家族としてサポートすべき事柄についての助言を求めるが反応がない。</p> <p>生活の様子を見に行ったが、利用者は元気なく横たわっていた。適切に見守り等の支援が行なわれているのか不安である。</p>	<p>主訴がまとまらないまま、延々とエピソードを語り続け、電話が切れた。</p>
39	就労継続支援B型	利用者	<p>多弁で不穏当な発言をする利用者がいて迷惑している。</p> <p>事業所指導員は問題行動をせぬよう指導すべきであるが、容認している。</p> <p>一方で、指導員は自分には厳しく接するよう感じる。差別的な対応を受け精神的に落ち込んでいる。</p>	<p>支持的に訴えを傾聴。</p> <p>人間関係の困りごととして苦手な相手との付き合い方等について指導員に指導を求めてはどうかと助言した。</p> <p>また、事業所へも、申出人の特性を踏まえた上で人間関係構築に関する助言等対応を依頼した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
40	就労継続支援B型	利用者 (匿名)	<p>以前利用していた事業所の指導員の言動で傷ついた。</p> <p>利用者の立場や心情を踏まえた対応ができていない。</p> <p>又、その時々で異なる発言をすることについて納得できない。</p>	<p>訴えを支持的に傾聴し、主訴整理を行った。</p> <p>謝罪・説明の必要はないので、利用中に感じたこととして事業所に伝えて欲しいとのことであったので、事業所に申し出の内容について申し入れた。</p>
41	生活介護	家族	<p>災害等非常時対策が不備</p> <p>法人の事業所間で不公平な取り扱いを受けている。</p> <p>又、苦情解決体制も不備。</p>	<p>委員会の機能・役割を説明し、主訴整理を行った。</p> <p>事業所に苦情解決体制の整備を依頼した。</p>
42	就労継続支援A型	利用者	<p>昼休み中にゆっくり休める場所がない。</p> <p>服薬の影響で大変喉が渇く。作業中の給水が許されず、マスクをして凌ぐよう指示される。苦痛である。</p>	<p>事業所の指導職員や苦情受付担当者に理由などの説明を求めるよう助言するとともに、委員会から事業所への申し入れもできることを話したが、暫く様子を見たいとのことであった。</p>
43	就労継続支援B型	利用者	<p>申し出人が発言していないにも関わらず、さも不穏当な発言をしたかのように他の利用者から糾弾された。</p> <p>事実無根であり不本意である。職員からも疑いをかけられ大変傷ついた。</p>	<p>利用者同士が理解を深めることや良好なコミュニケーションを保つことが重要であり、互いに工夫や配慮が必要と思われる旨助言した。</p> <p>事業者へ、申出の内容と、障害特性を踏まえた関わりについて配慮をお願いした。</p>
44	就労継続支援A型	利用者	<p>職員から、賃金の減額特例適用を検討すると言われた。</p> <p>適用されるとたちまち負債返済に困る。不安である。</p> <p>作業上、問題があれば改めるので指導願いたい。</p>	<p>申出人の要望もあり、事業所へ申出内容について申入れ、指導・対応方お願いした。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
45	就労継続支援A型	家族(匿名)	<p>利用者の障害特性を踏まえた適切な指導が行なわれていない。</p> <p>利用者を私的な作業に従事させている。</p>	<p>事業所へ、利用者・家族が理解できるよう、説明や指導上の工夫・配慮等対応を依頼した。</p>

③児童福祉（4件）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	児童発達支援	家族	<p>子供が障害福祉サービスを利用しているが、本人や家族のニーズに合ったサービスが提供されているか不安。</p> <p>こうした相談や福祉サービス情報が得られる窓口が知りたい。</p>	<p>施設側にニーズがうまく伝わらず困惑している様子。</p> <p>サービス利用者・提供者双方の意思疎通や信頼関係構築が重要な事などについて意見交換を行った。</p> <p>一応納得し電話を切られた。</p>
2	放課後児童デイ	家族	<p>支援担当職員が退職し、子どもが通所を渋るようになった。</p> <p>事業所から、学校への出迎えを求められた他、他の事業所利用を促すような発言もあり困惑している。</p>	<p>送迎サービス履行について、事業所の苦情受付担当者に申し出るとともに、必要に応じて市町障害者福祉担当者とも相談するよう助言。</p>
3	放課後児童デイ	家族	<p>2人の女儿が利用中。</p> <p>女性職員がおらず、女儿のトイレ介助を男性職員にさせている。</p> <p>プール遊びをさせる際にフェンスの設置など沿道から見えないような配慮をして欲しい。</p>	<p>事業者に連絡したところ、女性職員は非常勤のため、カバーできない時間帯があり、引き続き確保に努める。又、目隠しについても実行しているが、更に徹底する。とのことであった。</p>
4	保育所	家族	<p>夏場に水分補給を怠ったり、度を過ぎた懲罰等不適切な保育があった。</p> <p>市へも相談し対応を求めているが進展がない。</p> <p>謝罪と賠償を求めたいが、委員会で調査・裁定してもらえるか？</p>	<p>委員会の機能・役割と、過失に該当するか否かの調査の要求を主たる内容は苦情解決困難である旨説明した。</p>

④その他福祉（5件）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	福祉サービス利用援助	利用者	支援員から渡される金額では生活が出来ない。増額や契約解除を申し出るが応じてくれない。	耐乏生活が続きフラストレーションが溜まっている様子であり、申し出を傾聴。 事業者には増額要望等に応えられない理由について、納得できるように丁寧な説明を依頼した。
2	福祉サービス利用援助	利用者	金銭管理を利用中。 支援員から渡される金額では、生活できない。 転居費用を積み立ててもらっているが、現在の累積額や今後の見通し等説明がなく不安になる。	納得できる説明を求めている旨事業所に申し入れて欲しいとのことであった。 事業所へ、説明等の対応を依頼した。
3	福祉サービス利用援助	利用者	生活支援員が利用者を中傷・非難する発言がある。 その他、部屋の掃除を強要するなど高圧的である。 生活支援員が訪問した後は憂鬱で体調が悪化する。	本人の要望により、事業所に改善等対応方申し入れた。
4	生活保護救護施設	利用者	約3か月前に入所した。 今後の入所見込やその後の見通しがなく不安である。 日中の定まった活動もなく居場所がない。 施設を退所してグループホームを利用したい。	生活保護実施機関の判断が必要となるので、入所見込やその後の生活について援護課担当職員と相談するよう助言。 また、現施設での過ごし方等の困りごとは施設の指導員に相談するよう助言した。 上記について事業所へ対応を依頼した。
5	福祉サービス利用援助	利用者	支援員から「わずらわしい」「面倒臭い」等の発言がある。 冗談のつもりかもしれないが、利用者にとって傷つく言葉であり、改めて欲しい。	事業所へ連絡した。 サービスを利用することに負い目を感じている立場に配慮した対応を依頼した。

5 調査研究活動

- ① 平成28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
苦情解決ポスター 3,000部
苦情解決パンフレット 12,000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29年7月19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29年10月25～26日 全国社会福祉協議会
- ④ 事業所等研修会への協力
・平成29年6月26日
津市老人福祉施設協会主催の「協会職員苦情対応研修」に講師として参加。
・平成29年12月7日
社会福祉法人あけあい会主催の「苦情相談員合同研修」に講師として参加
- ⑤ ホームページで、社会福祉法に位置付けられた苦情解決制度の概要、平成28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の把握、情報提供及び意見交換等を行った。

【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29年12月1日	(特別養護老人ホーム) 第3はなの里 (就労継続支援A型事業所) 赤目の森作業所 PLUS
平成29年12月4日	(特別養護老人ホーム) ウエルハート明和 (就労継続支援B型事業所) 第2南勢就労支援センター
平成29年12月6日	(就労継続支援A型事業所) ユーユーハウス (生活介護事業所) わかたけ
平成29年12月11日	(特別養護老人ホーム) アガペホーム (就労継続支援B型事業所) 風早の郷
平成29年12月19日	(特別養護老人ホーム) 愛の里 (保育所) かもめ保育園

平成 29 年度
三重県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

平成 30 年 5 月

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
〒514-8552 三重県津市桜橋2丁目 131 番地
TEL : 059-224-8111 FAX : 059-213-1222