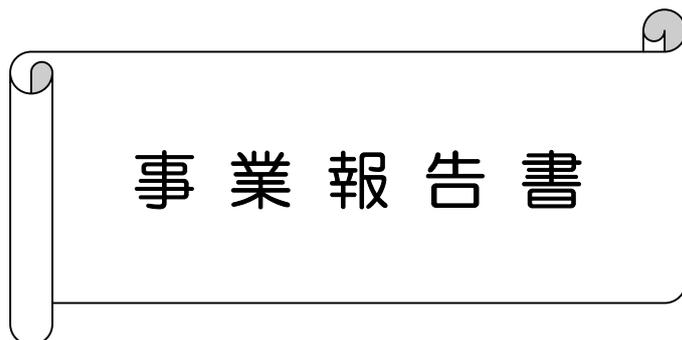


令和2年度

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では、社会福祉法第 83 条の規定に基づき、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「運営監視委員会」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、令和 2 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、現在 2,000 人近い方々が利用されている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、地域の日常生活自立支援センターへの現地調査を実施し、必要な助言等を行いました。

一方、「苦情解決委員会」では、利用者等からの様々な苦情や相談に応じ、助言や事情調査、専門機関の紹介等相談者の立場に立った適切な苦情解決の支援を行いました。

又、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。

近年、福祉サービス量の増大に比例して相談件数は増加傾向にあり、令和 2 年度は、苦情 145 件とその他相談・問合せ 120 件で、苦情件数に関しては過去最高となりました。

苦情の内容としては、職員の接遇に関するものとサービスの質や量に関するものを併せると全体の 8 割弱を占め、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 7 割弱となっています。

当委員会といたしましては、社会福祉事業者と利用者等との架け橋となり、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。

関係者の皆様方には、どうか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。

令和 3 年 4 月

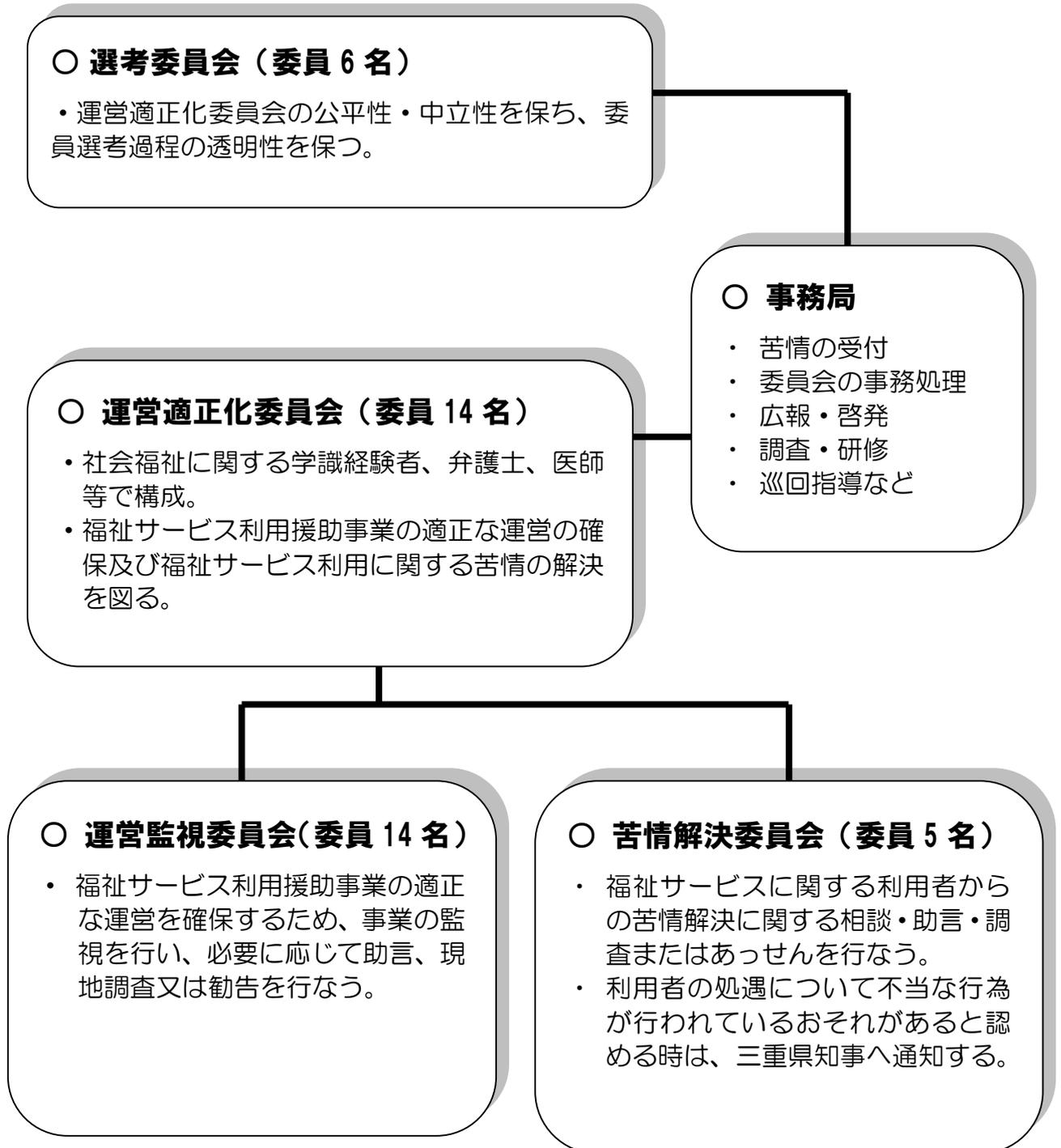
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委員長 藤枝律子

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	10
(4)	苦情申出ケースの概要と対応	12
5	調査研究活動	33
6	広報・啓発・研修会等	33
7	巡回指導（事業所訪問）	33
8	運営適正化委員会事業関係資料	
	・社会福祉法（関係条文）	35
	・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	36
	・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 について	41
	・三重県福祉サービス運営適正化委員会規程	47
	・福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱	50

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

令和2年6月1日現在

分野	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	はやみ まさみ 速水 正美	三重県民生委員児童委員協議会	委員長
	いとう みのる 伊藤 稔	社会福祉士	副委員長
福祉サービスの 利用者代表	なかがわ えりこ 中川絵里子	(公益社団法人) 認知症の人と家族の会三重県支部	
	せこ よしずみ 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	たに なおや 谷 直也	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	にしみや かつこ 西宮 勝子	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 令和2年6月1日～令和4年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

(令和2年5月26日現在)

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	皇學館大学	鵜沼 憲晴	副委員長	○	委員長	
	元県障害者相談支援センター長	榎本 英典	○	○		
	三重県民生委員児童委員協議会	西山 隆	○	○	○	
	介護福祉士会	大田 京子	○	○	○	
	三重県子ども・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 小林えり子	○	○		
		(NPO)三重県精神保健 福祉会 伊東 哲也	○	○		
	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	○	副委員長	
		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	東 幸太郎	○	○	
東海税理士会津支部		今村 元宣	○	○		
三重短期大学		藤枝 律子	委員長	委員長		
医療に関する学識経験者	三重県保健所長会	林 宣男	○	○		
	三重県精神保健福祉士協会	下方 宏明	○	○	副委員長	

※ 任期 令和4年6月25日まで

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) 令和2年6月2日	・運営適正化委員会委員の選考について

(2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和2年5月27日	・令和元年度事業報告について ・令和2年度事業計画案について
(第2回) 令和2年7月10日	・委員長の選出等について ・合議体構成委員の指名について
(第3回) 令和3年3月26日	・令和2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) 令和2年5月27日	・令和元年度事業実績報告について ・令和2年3月及び4月の事業実施状況について
(第2回) 令和2年7月10日	・令和2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 他
(第3回) 令和2年9月25日	・令和2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 他
(第4回) 令和2年11月20日	・令和2年9月及び10月の事業実施状況について ・現地調査(前期分)の結果について 他
(第5回) 令和3年1月22日	・令和2年11月及び12月の業務実施状況について ・令和2年度地域日常生活自立支援センター事業実施状況調査の結果について 他
(第6回) 令和3年3月26日	・令和2年度利用状況について ・令和3年1月及び2月の業務実施状況について 他 ・現地調査(後期分)の結果について 他

(4) 苦情解決委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和2年5月27日	・苦情受付案件について
(第2回) 令和2年7月10日	・苦情受付案件について
(第3回) 令和2年9月25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) 令和2年11月20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) 令和3年1月22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) 令和3年3月26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
令和元年度末までの累計		468,134	5,004	3,113	1,891
令和2年度		51,517	406	315	
令和2年度末までの累計		519,651	5,410	3,428	1,982
累計の内訳	認知症高齢者	157,802	2,759	2,146	613
	知的障害者	156,981	1,019	489	530
	精神障害者	182,192	1,396	665	731
	不明・その他	22,060	236	128	108
	問合せ等	616			

(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
平成29年度分	45,109	394	304	90
平成30年度分	47,322	347	307	40
令和元年度分	44,204	377	302	75

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
令和2年10月13日	めいわ日常生活 自立支援センター	委員 1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
令和2年10月19日	御浜日常生活 自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和2年10月21日	多気町日常生活 自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和2年10月28日	川越町日常生活 自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和3年 2月 3日	玉城町日常生活 自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和3年 2月 9日	きほく日常生活 自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和3年 2月18日	大紀町日常生活 自立支援センター	委員 1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	8	4	12
書面・電話等	130	115	245
その他	7	1	8
合計	145	120	265

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情月別件数	14	13	15	12	11	6	16	11	11	15	7	14	145

(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
平成 29 年度	118	175	293
平成 30 年度	114	218	332
令和 元年度	127	189	316

(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	7	2	20	3	0	0	0	8	3	2	30	15
障害者福祉	70	45	15	4	0	0	1	22	1	0	87	71
児童福祉	0	0	10	2	0	0	1	4	1	1	12	7
その他の福祉	15	16	1	1	0	0	0	5	0	5	16	27
合計	92	63	46	10	0	0	0	39	5	8	145	120

(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

平成 29 年度	68	70	41	8	0	0	4	81	4	16	118	175
平成 30 年度	76	126	32	9	1	0	3	77	2	6	114	218
令和 元年度	82	90	36	31	3	1	0	60	6	7	127	189

(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)	6	48	3	4	61
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)	17	33	7	9	66
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	1	1	0	3
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	0	3	5
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	1	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	3	0	0	6
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	2	1	0	0	3
合 計	30	87	12	16	145

○苦情申し出対応状況

(単位：件)

①初回相談で対応が終了した苦情申し出

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
助言 (傾聴を含む)	15	43	6	9	73
当事者間の話合いの推奨	2	8	1	3	14
専門機関・関係機関の紹介・伝達	5	3	0	1	9
その他 ・初回相談後申出人と連絡がとれず継続対応できなかったケース。 ・匿名投書のため対応不可であったケース ・苦情先に情報提供して終了したケース	2	13	1	2	18
合 計	24	67	8	15	114

②継続対応した苦情申出

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
事情調査（事業者に事情調査したケース）	4	8	2	1	15
助言・申入れ	1	7	1	0	9
当事者間の話合いの調整（当事者間の話合いの場の調整・設定を行ったケース）	0	2	0	0	2
あっせん（両当事者の同意の下、「あっせん」を行ったケース）	0	0	0	0	0
通知（虐待や法令違反等が疑われ、県知事・市町へ通知したケース）	0	0	0	0	0
その他（継続中・取り下げ）	1	3	1	0	5
計	6	20	4	1	31

○継続対応した苦情の終結結果

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
解決	1	16	2	1	20
不調	3	2	1	0	6
他の解決機関を紹介	0	0	0	0	0
継続中・取り下げ	2	2	1	0	5
計	6	20	4	1	31

(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(21)

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	特別養護老人ホーム	家族(匿名)	<p>【説明・情報提供】</p> <p>新型コロナ感染防止対策のため面会制限が続いている。</p> <p>いつまで続けるのか説明や連絡などがない。</p> <p>本人の様子も分らない。面会以外の方法等を工夫すべきである。家族への配慮が足りない。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>委員会から事業所へ匿名での申し入れを提案したが、辞退された</p>
2	特別養護老人ホーム	利用者	<p>【権利侵害】</p> <p>入所17年目になる。</p> <p>6年ほど前から、市役所から申出人宛の信書を職員が無断で開封するようになった。</p> <p>抗議しても「同意している」として取りあわない。</p> <p>同意した覚えはなく、どうしたものか。</p>	<p>合理的な理由なく信書を開封することは法律で禁じられており、警察で相談してはどうか助言した。</p> <p>助言に了解し相談を終えられた。</p> <p>数日後経過確認のため架電したところ、相談しあぐねているとのことであった。委員会から施設へ申し入れることもできる旨助言した。</p>
3	養護老人ホーム	家族(匿名)	<p>【サービスの質・量】</p> <p>要介護Ⅱの母が市の措置で入所中。</p> <p>母の所持品の管理や認知症の進行具合の情報提供不足等、支援の内容に不満がある。</p> <p>処遇改善につき施設以外で相談できる窓口はないか?</p>	<p>匿名で、措置権者である市当局へ、窓口の案内方照会して欲しいとのことで、その旨「苦情申し出書」を作成中。</p>
4	老人保健施設	家族	<p>【サービスの質・量】</p> <p>①依頼した洗濯物の薬品臭が耐え難い 他</p> <p>②利用者や家族に対する職員の接遇態度を改めて欲しい。</p>	<p>主訴を整理し事業所を訪問し事情を伺った。</p> <p>後日事業所から回答があった内容を申出人へ伝えたが了解が得られず、解決を期待できないと判断され、終結となった。</p>
5	特定施設入所者生活介護	家族(匿名)	<p>【サービスの質・量】</p> <p>要介護Ⅴの家族が3か月前から利用(特定施設)。</p> <p>難病ではないのに、利用料として「難病加算」を請求される。3</p>	<p>傾聴した。</p> <p>委員会の機能・役割を説明した。</p> <p>一通り思いの丈を述べられたのち、具体的な対応を求めることなく相談を終えられた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			か月間ケアプランが作成されなかった。 指導・監督・処分を望む。	
6	認知症対応型 共同生活援助	家族（匿名）	【説明・情報提供不十分】 本人が職員に痛みを訴えてから、囑託医の診察を経て1週間後にようやく医療機関で受診の末、入院することになった。この時初めて家族に連絡があった。 対応や連絡が遅い。 説明も不十分。	支持的に傾聴した。 苦情解決のしくみや、委員会の機能・役割を説明した。 特に具体的な対応を求めることなく相談を終えられた。
7	ケアハウス	利用者	【説明・情報提供不足】 他の利用者から、あらぬ疑いをかけられ、部屋へ怒鳴り込まれたり、大声で非難されるなど迷惑行為を受けている。 職員に相談するが、はぐらかされまともに取り合ってくれない。	支持的に傾聴した。 苦情解決の仕組みと委員会の機能・役割を説明した。 もう少し様子を見て事業者の対応が不十分な場合は改めて相談するとのことであった。
8	有料老人ホーム	家族（匿名）	【サービスの質・量】 認知症の父が利用中。 1か月前に、利用者が他の利用者トラブルになり怪我を負わせた。その場は謝罪して一旦収まったが、相手方家族から（賠償の）話し合いを求められている。 施設側にトラブルを未然に防ぐ義務はないのか？又、第三者として話し合いを仲介してくれるか？	福祉サービスに係る苦情解決の仕組みや、委員会の機能・役割について説明した。 損害発生に係る過失割合や負担についての利用者間の協議には委員会は関与できない旨説明した。
9	特別養護老人ホーム	その他（匿名）	【権利侵害】 ①ユニットの入り口他随所に電子ロックを多用し、利用者の行き来の自由を奪っている。 ②夜間に離床センサーを感知するとすぐに臥床するよう利用者を押さえつける。 ③複数ユニットの利用者をまとめて処遇している。職員配置基準を下回っているのではないか。	苦情解決の仕組みや委員会の機能・役割について説明した。 利用者への過剰な行動制限があり権利擁護上問題なので指導監督部局への通知を希望された。 伝聞情報の上、具体性に欠けることもあり、県所管課への情報提供を行った。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
10	居宅介護支援	利用者	<p>【職員の関わり方】</p> <p>経験豊富なケアマネに10年来関わってもらっている。</p> <p>福祉サービスの利用や受診勧奨など押し付けがましく支配的。</p> <p>利用者の気持ちに寄り添った支援がしてほしい。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>一通り思いの丈を述べることで憂さが晴れたのか、具体的な対応を求めることなく相談を終えられた。</p>
11	通所介護	利用者(匿名)	<p>【サービスの質(設備・環境)】</p> <p>○設備の保守管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウオッシュレット故障 ・エアロバイク不具合 ・換気扇故障 等 <p>○衛生管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスク着用、手指消毒不徹底 ・「三密」対策不十分 <p>匿名で申し入れて欲しい。</p>	<p>事業者へ申し入れた。</p> <p>先般も事実と反する類似の匿名通報があり対応に苦慮した。</p> <p>申し出内容のうち、老朽化している水洗トイレは計画的に順次入れ替えることとし、サービス向上に努めるとのことであった。</p>
12	特別養護老人ホーム	利用者	<p>【サービス不十分】</p> <p>昨年、施設の嘱託医から白内障と言われた。</p> <p>その時はそうでもなかったが、その後視力低下が急速に進み物が見えにくくなった。</p> <p>職員に治療したい旨訴えているが一向に対応してくれないので困っている。</p>	<p>他の苦情も含めて主訴を整理し、事業所への聞き取りに備えていたところ、その間に眼科受診することになり今回は申し出を取り下げるようになった。</p>
13	短期入所生活介護	家族(匿名)	<p>【説明不足】</p> <p>利用者が夜間にベッドから転落して骨折した。施設からは転落した連絡があったのみで、原因や状況の説明が聞きたい。</p> <p>以前にも転落しているので再発防止策がどうなっていたのか知りたい。</p>	<p>福祉サービス利用に係る苦情解決の仕組みや委員会の機能・役割等を説明した。</p> <p>まずは事業者の説明を聞き、納得できない場合などは委員会も苦情解決支援として関わることを助言した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
14	居宅介護支援	家族	<p>【職員の関わり方】</p> <p>相談支援専門員がモニタリングのため月1回自宅を訪問し利用者（父）と面談する。</p> <p>利用者は認知症の影響で専門員の役割等を理解できず、面談を嫌がり、面談後家族に当たったりする。面談を省略する方法はないか？</p>	<p>介護保険サービスの仕組みなどを説明した。</p> <p>また、モニタリングの実施に当たり家族関係が壊れる等の特段の事情がない限り自宅訪問することになっている旨情報提供（資料を郵送）した。</p>
15	通所介護	家族	<p>【サービス不十分】</p> <p>家族が利用するたびにもらっていた「連絡票」を紛失したので再交付を求めたが、控えを保管していないと断られた。</p> <p>サービス記録の作成・保管義務はないのか？</p>	<p>県条例・規則上、事業者にはサービス提供記録の作成と2年間の保管義務があることを説明（資料提供）した。</p> <p>申出人が求めている「連絡票」が同記録に相当するのか事業者にたずねてみるのとのことであった。</p>
16	居宅介護支援	家族（匿名）	<p>【サービスの質・量】</p> <p>県外在住家族からの申し出。</p> <p>利用者は要介護Ⅰ。訪問介護を利用し単身生活しているが、毎日パチンコ店へ通っている。</p> <p>経済破綻の懸念があり、介護支援専門員から忠告して欲しいが応じてくれない。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>介護支援専門員の役割等について説明した。</p> <p>家族の意向・要望を介護支援専門員に理解してもらうために相談を重ねてはどうか助言した。</p>
17	特定施設入所者生活介護	家族（匿名）	<p>【サービスの質・量】</p> <p>褥瘡の処置（薬剤塗布）を行っていたが、容態悪化の対応が遅れたため結局病院へ緊急搬送され、緊急手術を受け一命は取り留めた。</p> <p>介護記録等も閲覧したが、ケアの内容が低劣に感じる。</p>	<p>サービス利用に係る苦情解決の仕組み福祉と、委員会の機能・役割について説明した。</p> <p>病状の急変時等に事業者のとるべき措置や対応について契約書の内容も確認してはどうか助言した。</p> <p>どのような形の解決を求めるか、整理・検討してみたいとのこと一旦相談を終えられた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
18	通所介護	不明（匿名）	<p>【権利侵害・高齢者虐待】</p> <p>文書（封書）による申し出。</p> <p>職員の発言内容や関わり方が高齢者虐待（心理的虐待等）に当たるとは思われるので、調査・処分して欲しい。</p>	<p>匿名で連絡先の記載もなく、委員会の対象か否かの判断不能のため、事業所の聴き取り等の調査は行わないこととした。</p> <p>高齢者虐待の訴えであることから、県長寿介護課へ情報提供を行った。</p>
19	通所介護	利用者	<p>【サービス提供中止】</p> <p>事業所閉鎖予定を理由にサービス利用できなくなった。</p> <p>その後も利用継続している利用者もいる。</p> <p>行政に、指導・監督・調整を相談しているが、進展しないので、不安である。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>今後の展開について、申出人が心配していることを行政当局へ伝えて欲しいとのことで、委員会から行政当局へ情報提供した。</p>
20	養護老人ホーム	利用者	<p>【サービスの質・量】</p> <p>県内某市から措置入所中。</p> <p>預金通帳等の保管や金銭管理を、申出人の意向に反して全て施設が行っている。</p> <p>糖尿病の糖分制限も自己管理できるのに施設が強要する。</p>	<p>一通り傾聴した。</p> <p>訴えを施設へ伝え、事情調査準備していたところ申出人が翻意し取り下げとなった。</p>
21	有料老人ホーム（特定施設入所者生活介護）	家族（匿名）	<p>【説明・情報提供】</p> <p>外部サービスの訪問リハビリを利用している。</p> <p>指示箋では週2回となっているが、事業所はコロナ感染防止対策を口実にして週1回しか受け入れを認めない。</p> <p>指示箋通りの利用を認めるべきである。</p>	<p>傾聴した。</p> <p>福祉サービス利用に係る苦情解決制度の仕組みと委員会の機能・役割について説明し、まず当事者間での話し合いを推奨した。</p> <p>改めて相談するかもしれないとのことで一旦相談を終えられた。</p>

②障害者福祉（57件）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	居宅介護	利用者 (匿名)	<p>信頼していたヘルパーが年度末に事前告知もなく突然退職した。 裏切られたようでショックを受けている。</p>	<p>支持的に傾聴した。 信頼関係を築いていくことの大変さについて意見交換した。</p>
2	就労継続支援	利用者	<p>職員が、特定の利用者2～3人をえこひいきする。 プライベートで行動を共にし、事業所内でその話題をするので気になる。 又、作業内容について疑問があり職員に尋ね説明してもらったが、職員は申出人と同年配であるためか、素直に受け入れることに抵抗がある。</p>	<p>作業の目的や目標などについて利用者と職員が共通の認識を持てるよう、モニタリングの機会に十分に相談・意見交換を行うことを提案した。 サービス利用計画や個別支援計画の内容を改めて確認するよう助言した。</p>
3	生活介護 他	家族(匿名)	<p>家族が重度訪問介護、生活介護、計画相談を利用中。 重度訪問介護事業所の支援内容が不満足。事業所を変更するか思案中。 計画相談の相談支援専門員も力量不足。 生活介護事業所は面積基準や職員配置基準を満たしていないのではないのか？</p>	<p>訴えを支持的に傾聴した。 情報提供として障害者計画や事業者一覧表の資料を提供した。</p>
4	移動支援	家族	<p>家族が移動支援を利用中。 コロナの関係で利用休止となったり、サービス内容が一部変更になったが、その理由についての説明が一貫せず納得できない。</p>	<p>事業所に事情を伺った。 コロナウイルス感染拡大が強化されたことなどが原因であるが、真意が伝えられなかったことについての謝罪と対応経過等について説明があった。 経過について記憶に相違があるものの、しばらく様子を見ることになった。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
5	就労継続支援	利用者	<p>新型コロナウイルス感染防止対策のため、利用時間帯が短縮された。</p> <p>申出人は午後の部に割り振られたが、本当は午前が良かった。</p> <p>この割り振りはコロナが終息しても継続するとのこと。</p> <p>午前の利用者と顔を合わせる機会が無くなってしまった。</p> <p>割り振りの決め方が一方的で納得できない。</p>	<p>事業所に事情を伺った。</p> <p>利用時間短縮はあくまでも一時的な措置であることを含め、既に事業所管理者から申出人へは説明し了解済みとのことであった。</p>
6	居宅介護	利用者	<p>居宅介護(家事援助)利用中。</p> <p>コンビニ等で公共料金支払いを代行してもらうことは可能か？</p> <p>医療機関窓口で処方箋を発行してもらうことは可能か？</p>	<p>県所管課に照会中。</p>
7	就労継続支援	家族(匿名)	<p>【職員の関わり方・対応】</p> <p>妻が利用中。</p> <p>妻は調子の波が大きく精神的に不安定。</p> <p>サビ管の発言が尊大・強引で不適切。</p> <p>障害特性を踏まえた適切な対応をして欲しい。</p> <p>指導監督部署に指導してもらいたい。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>監督部署による指導を希望されたが、匿名家族の意見として県所管課へ情報提供した。</p>
8	居宅介護	利用者	<p>【サービスの質・量】</p> <p>県外で滞在していたことを理由にサービス提供を断られた。抗議したら逆に脅迫された。</p> <p>このほか、ヘルパーによる守秘義務違反もあり悪質事業所である。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>法令違反の悪質事業所であり、然るべき処分を求めたい旨一方的に自説を述べられ、相談を終えられた。</p>
9	共同生活援助	家族(匿名)	<p>【説明・情報提供】</p> <p>息子が共同生活援助を利用中。月～金はそこから仕事に通い、土日は休みになるため、毎週実家へ外泊している。</p> <p>事業者から外泊回数を減らすよう執拗に求められる。息子は病弱な家族を気遣って外泊しているのに、そうした事情に配慮してくれない。</p>	<p>外泊日数を除く実際の利用日数に依じて報酬算定される仕組みについて説明し、モニタリングの際に意見交換等してはどうか助言した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
10	就労継続支援	家族	<p>【職員の対応・サービスの質】</p> <p>利用者本人は自閉症スペクトラムの障害がある。</p> <p>利用者は言葉へのこだわりが強く対人関係に困難がある。</p> <p>障害特性の把握やそれを踏まえた支援がなされていない。</p>	<p>事業所を訪問し事情を伺った。</p> <p>施設長が最近急死し、残されたのは支援技術の未熟な職員で、運営に苦慮している由。</p> <p>障害特性への配慮が十分でなかったことや、支援技術の研鑽に努めること等を説明したところ、一定の理解が得られたが、利用継続に至らず退所することになった。</p>
11	居宅介護	利用者	<p>【契約解除】</p> <p>障害年金及び生活保護で生活する単身者。</p> <p>居宅介護、訪問看護及び日自を利用している他、精神科へも通院中。</p> <p>居宅介護事業者を変更したいが、どのようにすれば良いか？</p>	<p>生保 CW の言動や入院歴などまとまりのない訴えのため、傾聴した。</p> <p>最後に事業者変更について相談があり、近々サービス利用計画のモニタリングの予定があるとのことであったので、その際に相談されてはどうか助言した。</p>
12	就労継続支援	利用者 (匿名)	<p>【職員の関わり方・対応】</p> <p>休暇で自宅にいたところ、事業所から電話があったが、用件が良くわからなかった。</p> <p>翌日出勤すると電話の件で役員から謝罪はされたが、要領を得ず体調を崩してしまった。</p> <p>以来、出勤するのが怖くなり退所について相談支援員に相談しているが慰留されている。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>苦情解決や委員会の機能・役割について説明した。</p> <p>明日、再度相談支援専門員に相談するとのことと相談を終えられた。</p>
13	就労継続支援	利用者 (匿名)	<p>【説明不足】</p> <p>事業所で職員から十分な説明もなく離職票への署名を求められ、拒めずにサインした。</p> <p>納得いかずに相談支援専門員に相談したところ、帰宅後事業所から電話があり、事業所側の手違いであるとのことであった。</p> <p>不信が募り怖くなってきたので退所しようと思う。精神的苦痛についても損害を賠償してもらいたい。</p>	<p>一通り経過を支持的に傾聴した。</p> <p>話し合い等による解決は求めているとのことと、思いの丈を述べたことで気が済んだのか、特に対応を求めることなく相談を終えられた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
14	居宅介護	利用者	<p>県外で夫・未就学の子ども2人と暮らしていた。申出人が疼痛による全身性の障害が生じたため、療養を兼ね夫を残して県内の実家で生活することになった。</p> <p>居宅介護をはじめ各種サービスなどについて相談・情報収集している。</p> <p>子ども2人は保育所を利用することになり、普段は家族が送迎するが、不定時の送迎を居宅介護の家事援助（育児支援）が利用できないか交渉中である。情報などあれば提供願いたい。</p>	<p>県の所管課で情報収集。</p> <p>県から厚労省へも照会中の由。</p> <p>育児支援のヘルパーによる送迎は、徒歩又は公共交通機関利用を想定しているとのことであった。</p> <p>申出人へは、厚労省から発出された事務取扱上の通知を情報提供した。</p>
15	居宅介護	利用者	<p>【サービス提供中止】</p> <p>ヘルパーの支援内容について、管理者と改善方相談していたところ、突然契約解除された。</p> <p>契約書にも事業所側からの解除条項はなく、又、説明もなく納得できない。</p>	<p>、事業所に事情を聞いた。</p> <p>事業所は直接説明や話し合う余地はないと考えており、契約継続できないと判断している事情について、「調査結果連絡票」にまとめ申出人に通知した。</p>
16	計面相談	元利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>相談支援専門員に不適切な言動があった。</p> <p>①断りなく申出人が診察を受けている席に同席し、主治医に暴言を吐いた。</p> <p>②申出人に了承なく関係機関と情報共有した。</p>	<p>事業所に事情聴取した。</p> <p>その内容を申出人に書面で伝えるとともに口頭で説明を加え、了解を得た。</p>
17	就労継続支援	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>職員と「言った、言わない」でトラブルになることがある。</p> <p>管理者も乱暴な口調で会話するので苦痛。ストレスが溜る。</p> <p>申出人の障害特性に配慮した対応をして欲しい。</p>	<p>一通り支持的に傾聴し、障害特性を踏まえた支援・関わりの必要性について意見交換した。</p> <p>職員・管理者等との話し合いを通じて互いが理解を深め、より良い関係を築いていくことが重要であることを助言した</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
18	就労継続支援	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>利用者毎の対応に落差が大きい。申し出人にはきつく当たったり無視したりするので耐えられない。</p> <p>利用者の特性を踏まえた適切な関りをお願いしたい。</p>	<p>苦情内容を事業書に申し入れた。</p> <p>翌日、事業所から連絡があり、管理者が当該職員、申出人双方と面談した上で、今後の関わり方について申出人に説明し、了解を得たとのことであった。</p> <p>申出人に確認したところ相違ないとのことであった。</p>
19	日中一時支援	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>職員の心無い発言で傷ついた。</p> <p>障害理解を深め、障害特性を踏まえた適切な関りをして欲しい。</p>	<p>事業所に事情を伺った。</p> <p>申出人からは契約内容に反する無理難題を要求されたり、勤務時間外の深夜に電話があるなど大変迷惑を受けている。</p> <p>事業所は苦情として対応しない申出人にその旨連絡。</p>
20	生活介護	家族	<p>【職員の対応】</p> <p>職員から申出人に関する流言飛語と中傷を受け、大変傷ついた。</p> <p>また、職員の接遇・態度も悪く、以前から指摘しているが改善されない。</p>	<p>自宅を訪問し、訴えを傾聴した。</p> <p>相談の経過で、支援や処遇に関する苦情内容が見いだせず、委員会の苦情対象外と判断した。</p> <p>申出人の希望もあり、聴取した内容は事業所に情報提供した。</p>
21	就労継続支援	利用者	<p>【サービスの質・量（環境）】</p> <p>事業所の敷地内（屋外）に、職員・利用者共用の喫煙コーナーが設けられている。</p> <p>申出人は非喫煙者であり、コーナーの傍を通ると副流煙を吸い込んだり、衣服にタバコの臭いが付着して気分が悪い。</p> <p>受動喫煙対策をして欲しい。</p>	<p>改正健康増進法の施行により、事業者に分煙や受動喫煙対策が求められるようになったことを助言。</p> <p>事業者には、既に苦情申し出済であり、対応次第で改めて相談するかもしれないとのこと一旦相談を終えられた。</p>
22	入所支援	利用者 （匿名）	<p>【職員の対応】</p> <p>身体障害があり、入所支援施設利用中。</p> <p>1か月程前に、職員から脅しのようなことを言われ、以来食欲不振と睡眠障害に苦しんでいる。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>苦情解決の仕組みや、委員会の機能・役割について説明した。</p> <p>苦情を申し出ること逆で逆に不利益を被ることがないか懸念している様子。</p> <p>まずは施設内で相談し、解決しない場合は改めて相談するかも</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
				れないとのことで一旦終えられた。
23	就労継続支援	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>1か月前に職員の異動があり、新しい指導員とじっくりいかない。 発言内容もとげとげしく不快である。</p>	<p>主に傾聴した。</p> <p>主訴整理を促したが奏功せず。やりとりをするうち意欲が失われたようで、途中で相談を終えられた。</p>
24	計面相談	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>居宅介護事業者の利用調整にあたり、申出人の意向や意見を踏まえようとしていない。</p>	<p>主訴を整理し、事業所へ申し入れた。</p> <p>改めて事業者から説明と話し合いの場を持ちたいとのことである。</p> <p>その後利用調整はうまくまとまった。</p>
25	居宅介護	利用者	<p>【職員の関わり方】</p> <p>週1回居宅介護を利用中。 ヘルパーから支援を打ち切りたい旨の話があり困惑している。信頼していたのに裏切られた気がする。 事業者側から契約解除出来るのか？</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>事業者側から契約解除できる場合の具体例等について説明するとともに、契約書の確認も助言した。</p>
26	就労継続支援	利用者	<p>【サービス提供中止】</p> <p>利用契約が今月末で満了になる。 継続利用したいが、職員から退職を促されている。 継続利用できない場合はその理由などを説明して欲しい。</p>	<p>期間満了時の取り扱いについて、契約書を確認するよう助言した。</p> <p>また、事業所に事情を尋ねたところ、以前から退職の申し出を受けていることや勤務態度から契約更新しないとのこと。</p> <p>この間に申出人は別の就業先を見つけたようで、申し出は取り下げるとのことであった。</p>
27	同行援護	利用者	<p>【職員の関わり方】</p> <p>ヘルパーの言動で不快に感じる事が重なっていた。 相談支援専門員の仲立ちで話し合いを行ったが、感情的に行き違ったまま物別れに終わってしまった。 不快に感じる言動の再発防止策を講じて欲しい。</p>	<p>事業所を訪問し、苦情内容を申し入れるとともに、事業所の事情と今後の対応を聴取した。</p> <p>その後、申出人宅を訪問し再発防止に係る対応等の説明を伝達し了解を得た。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
28	就労継続支援	利用者 (匿名)	<p>【職員の接遇】</p> <p>職場の雰囲気は馴染めない。</p> <p>職員に取り入ろうとする調子のよい利用者と、それを無節操に受け入れる職員の「仲良しグループ」が発生している。</p> <p>職員は利用者との間に一線を画し公平・平等に接するべきだ。またそのような倫理観が求められる。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>一通り思いの丈を述べることで気が済んだのか、具体的な対応を求めることなく相談を終えられた。</p>
29	主老継続支援	元利用者	<p>【職員の関わり方】</p> <p>サビ管の発言が不適切。</p> <p>感情的に対応する。</p> <p>「二度と来るな」「障害者は年金がもらえるので良い」などと不適切発言をする」</p> <p>サビ管として相応しくないと思う。</p>	<p>申し出の内容が具体性に欠け、主訴・解決方法等まとまらない。</p> <p>傾聴に努めた。</p>
30	就労継続支援	利用者	<p>【サービスの質・量】</p> <p>某就労継続支援事業の利用を検討中。</p> <p>見学もして説明も聞いたが、作業内容や通所手段が申出人の希望通りになるか不安で、利用を決めかねている。</p>	<p>訴えを支持的に傾聴した。</p> <p>双方の事情や意向もあるので、うまく折り合えるよう相談支援専門員とも相談し判断してはどうか助言した。</p>
31	共同生活援助	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>職員が申出人を威嚇するような発言をするので、不安になり夜も良く眠れない。</p> <p>どうすれば良い関係が築けるか？</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>対話を重ね互いの努力で理解を深めていくことも必要である旨助言し、意見を交換した。</p> <p>一通り思いの丈を述べることで気が済んだのか、具体的な対応を求めることなく相談を終えられた。</p>
32	就労移行支援	元利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>以前利用していた事業所の職員の支援が不十分で、就職がうまく行かなかった。また、申出人に対する威圧的な言動等で精神的に傷つき、現在でもトラウマになっている。</p>	<p>事業所を訪問し支援経過等の事情を調査した。</p> <p>調査結果を申出人に伝えたところ、申出人の記憶とくい違う点もあるが、一応の了解を得た。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
33	日中一時支援	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>利用者の中に、女性利用者に猥褻まがいの行為をする者がいる。 見ていて不快で風紀も乱れるので止めてもらいたいが、職員も注意しようとしなない。</p>	<p>一方的に話し続け、突然相談を終えられた。 情報提供として事業者に内容を伝えた。</p>
34	居宅介護	利用者	<p>【職員の関わり方】</p> <p>①居宅介護のヘルパーの言動が不適切 ・不快に思う発言 ・支援技術が低い</p> <p>②相談支援専門員との連絡体制が円滑にいかない。</p> <p>③訪問看護師がアルコール依存治療を強要する。</p>	<p>支持的に傾聴した。 自宅を訪問し聴き取ったが主訴がまとまらず、とりあえず今回は一旦終結し、今後具体的な困りごとが発生したときに改めて相談してもらおうことになった。</p>
35	就労継続支援	利用者 (匿名)	<p>【権利侵害・障害者差別】</p> <p>1日5時間の利用時間のうち、1時間昼食休憩があり作業工賃は4時間分しか支払われない。 半ば拘束時間でありながら作業時間(工賃対象)として評価されないのは不当で、障害者差別ではないか？</p>	<p>訴えを傾聴した。 福祉サービス利用と苦情解決の仕組みや、委員会の機能・役割について説明した。</p>
36	一次相談	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>相談のため出向いたが、職員らが無視して対応しなかった。 職員の接遇ができておらず、そのことを指摘しても逆に職員を庇うなど組織として問題である。</p>	<p>持論を述べられたので傾聴した。 特に具体的な対応を求めることなく相談を終えられた。 事業所へは情報提供として訴えの内容を伝達した。</p>
37	就労継続支援	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>事業所の車を乱暴に運転する利用者がある。 職員に注意するよう促すが応じてくれない。 そもそも職員が同乗するなどの見守り・指導が必要ではないか。</p>	<p>一気に持論のみを話し続け、言い終わると相談を終えられた。 事業所へは情報提供として訴えの内容を伝達した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
38	就労継続支援	元利用者(匿名)	<p>【職員の言動】</p> <p>2 か月程前に退所し県外へ転居したが、その後も職員と連絡を保っていた。職員からは、県内家族との関係も調整していると聞いていたが、家族に確認すると虚言であることが分かり傷ついた。</p>	<p>一通り訴えを傾聴した。</p> <p>福祉サービス利用に係る苦情解決の仕組みや、委員会の機能・役割を説明した。</p>
39	計画相談	家族 4	<p>【説明不十分】</p> <p>重度の障害がある家族が GH で生活していたが、重篤な病気を発病し、一旦入院後退院し、その後の行方が分からない。</p> <p>行政が主導しているようであるが、問い合わせても回答がない。</p> <p>計画相談の相談支援専門員も知っているはずであるが、連絡が取れない。契約違反である。</p>	<p>事業者事情を尋ねたところ、利用者本人からの依頼があり教えられないとのこと、その旨申出人に伝えた。</p>
40	就労継続支援	職員	<p>【職員の発言】</p> <p>GH 職員からの相談。</p> <p>GH の利用者が B 型事業所を利用しているが、B 型事業所職員の不用意な発言が原因で不穏になり、入院することになった(現在も隔離中)。</p> <p>今後は適切に関わるよう、B 型事業所を指導・監督して欲しい。</p>	<p>福祉サービス利用に係る苦情解決の仕組みと、委員会の機能・役割について説明した。</p> <p>利用者本人の意向確認をしたうえで、必要に応じた苦情解決支援について説明した。</p>
41	居宅介護	元利用者	<p>【サービス提供中止】</p> <p>約 1 年前、申出人がヘルパーに迷惑行為をしたとして一方的に契約解除された。</p> <p>説明や話し合いを求めているが、事業者は一向に応じる気配がない。</p>	<p>傾聴した。</p> <p>福祉サービス利用に係る苦情解決の仕組みと、委員会の機能・役割について説明した。</p> <p>指導・監督官庁への相談を希望しており調整中。</p>
42	重度訪問介護	家族	<p>【職員の対応】</p> <p>ヘルパーが、申出人の意向を無視して嵩張る支援物品を自宅へ留置しておきたがる等、利用者本位のサービスを提供しようとする姿勢が感じられない。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>プライバシーを確保しつつ支援が効果的・効率的に提供されるよう、当事者間で話し合いを通じて相互理解を深めながら調整していくことについて意見交換した。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
43	就労定着支援	利用者	<p>【利用料】</p> <p>就労移行支援を経て一般企業へ就職し、1年ほど前から就労定着支援を利用中。</p> <p>このほど初めて利用料を4か月分まとめて請求された。</p> <p>支援の中身もないうえ、事前説明もなく納得できない。</p>	<p>一通り訴えを傾聴した。</p> <p>利用料発生の仕組みや算出根拠などについて、契約書及び重要事項説明書を確認することを助言した。</p> <p>支援内容の他、障害者への配慮不足に関する経験談を語られ、特に具体的な対応等を求めることなく相談を終えられた。</p>
44	居宅介護	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>以前支援してもらっていたヘルパーを近いうちに再度担当させると事業所から聞いていたが、都合により反故になった。</p> <p>期待を持たせておいて簡単に撤回するのは、人の気持ちを踏みにじる行為である。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>ひとしきり事業所の運営全般について非難し、特に具体的な対応等を求めることなく相談を終えられた。</p>
45	共同生活援助	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>職員がトランスジェンダーに対する理解と認識が低く、職員によるアウティングや他の利用者からセクハラやいじめを+受けている。</p> <p>LGBTに対する理解を深め、偏見や差別なく関わって欲しい。</p>	<p>LGBTに対する理解を深め、偏見や差別なく関わって欲しい。</p>
46	計画相談	利用者 (匿名)	<p>【職員の対応・関わり方】</p> <p>相談支援専門員にB型事業所の利用を解約したい旨相談したが、両親が継続利用を希望しているとのことで、応じてくれなかった。</p> <p>利用者本人の意向を踏まえた対応をすべきである。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>申出人の意向や家族の希望も踏まえたサービス利用調整等の支援が受けられるよう、相談支援専門員からの説明や意見交換等の話し合いを推奨した。</p>
47	就労継続支援	利用者	<p>【職員の対応・説明不十分】</p> <p>ある日通所すると管理者が休暇を取っていた。</p> <p>事故や急病かと要らぬ心配をして不安になった。</p> <p>事前に分かっていたら前日までに利用者にも知らせて欲しい。</p>	<p>傾聴した。</p> <p>苦情先事業所に情報提供として苦情内容を伝えた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
48	居宅介護	利用者	<p>【サービスの質・量】</p> <p>利用希望に応じてくれない。理由や事情の説明もない。</p> <p>また、職員が面談の約束を失念するなど対応が不快である。</p> <p>話し合いによる説明を求める。</p>	<p>当事者間の話し合いの場を調整し、同席した。</p> <p>事業者からヘルパーの人手不足等申し込みに応じられない事情を説明するなどの話し合いを行うことで一定の理解を得た。</p>
49	就労移行支援・就労定着支援	元利用者	<p>【職員の関わり・対応】</p> <p>就労移行支援から一般就労後に定着支援を利用した。</p> <p>利用中、職員の説明不足や意思の疎通を欠く関りが多く不快であった。</p> <p>当時の対応について納得の行く説明をして欲しい。</p>	<p>事業所に事情を聴取し、その内容を申出人に説明したところ、一定の理解が得られた。</p>
50	計画相談	利用者 (匿名)	<p>【職員の対応】</p> <p>相談支援専門員が親身になって相談に応じてくれない。</p> <p>おざなりな態度に加えて申出人の言動を否定的に対応する。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>信頼関係を築いていくことの重要性・大変さについて意見交換するとともに、事業所変更の手順について助言した。</p>
51	計画相談	利用者	<p>【職員の対応】</p> <p>相談支援専門員とうまく行かない。</p> <p>口調がきつい、高圧的、威圧的。</p> <p>この際、事業所を変更したいがどうしたら良いか？</p>	<p>支持的に傾聴し、信頼関係を築いていく重要性などについて意見交換した。</p> <p>事業所変更手順・手続きについて助言し了解を得た。</p>
52	就労継続支援	家族(匿名)	<p>【職員の対応】</p> <p>子どもが利用中。</p> <p>某職員が本人に対してだけ差別的な扱いや叱責・暴言など酷い対応をする。</p> <p>本人も苦になって通所できなくなっている。</p> <p>他の支援者からも改善方申し入れてもらっているが改まらない。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>近々行政も介入して話し合いの予定とのこと。</p> <p>一通り思いの丈を述べることで気が晴れたのか、話し合いの結果次第で再度相談するかもしれないとのこと、相談を終えられた。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
53	就労継続支援	利用者	<p>【その他】</p> <p>在宅勤務中に事業所からかかってきた電話が原因で体調を崩し、仕事を休んだ。</p> <p>については有給休暇が取得できないか事業所に聞いて欲しい。</p>	<p>事業所に事情を伺ったところ、申出人の勤務状況は、労基法上の有給休暇付与条件を満たしていないとのことであった。</p> <p>その旨申出人に説明し了解を得た。</p>
54	就労移行支援	利用者 (匿名)	<p>【職員の対応・関わり方】</p> <p>聴覚過敏で気になる音がある。</p> <p>一定の配慮を受けているが理解不足の職員もおり心無い発言をするので傷ついてしまう。</p>	<p>支持的に傾聴した。</p> <p>福祉サービスに係る苦情解決の仕組みと委員会の機能・役割を説明した。</p> <p>自身で相談内容を整理後に又相談するかもしれないとのこと相談を終えられた。</p>
55	就労継続支援	利用者	<p>【サービスの質や量】</p> <p>法人が経営する3事業所で職員の玉突き人事異動があった。頻繁に人事異動があるうえに職員の兼務や日内での事業所間移動もあり、利用者は落ち着かない。</p> <p>支援・指導も一貫性がない。</p>	<p>傾聴した。</p> <p>一方的に話したいことだけを話され相談を終了した。</p> <p>事業所へは情報提供として苦情の内容を伝えた。</p>
56	就労継続支援	利用者 (匿名)	<p>【説明不十分】</p> <p>1年前に開設した事業所を開設時から利用している。</p> <p>利用者の中には作業しない者もいるが、一律に工賃を支払っている。</p> <p>そもそも、工賃支給規程等の工賃支払い根拠を定めているのか不明である。</p>	<p>傾聴した。</p> <p>契約書や重要事項説明書などで工賃支払いの決まりや根拠について確認してはどうか提案した。</p>
57	計面相談	利用者	<p>【サービスの質・量】</p> <p>相談支援専門員と本年1月から連絡が取れない。</p> <p>電話に出ない。折り返しの電話もない。</p> <p>また、医療機関に申出人の虚偽の情報を提供した。説明を求めたい。</p>	<p>訴えを傾聴した。</p> <p>次回モニタリングも近づいているので、その際に当事者間の話し合いを推奨した。</p>

③児童福祉（8件）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	放課後等ディサービス	家族(匿名)	<p>放課後児童ディサービスを2か所利用中。</p> <p>現在A事業所が利用料負担額上限管理を行っているが、このほど、B事業所に変更になる。</p> <p>B事業所の利用日数は、必ずしもAよりも多くない。</p> <p>どのようにして上限管理事業所が決まるのか？</p>	<p>管理事務の負担や給付額の加算との兼ね合いも含めて、事業者間で協議し市町が決定する旨説明した。</p>
2	放課後等ディサービス	家族(匿名)	<p>【サービスの質・量】</p> <p>昨年10月から利用。</p> <p>利用料引き落としの事務手続き不備や、利用開始当初の作成すべき個別支援計画書を半年以上経過してから日付抜きでの署名を求めてくるなど、杜撰な運営が目立つので、解約するが、質の悪い業者なので後から難癖をつけてこないか心配。</p>	<p>契約書の解約条項に基づいて手続きを進めることや、計画相談支援員への相談を助言した。</p> <p>不安が収まらない様子で、指導監督官庁に見解を聞いてみるとのことと相談を終えられた。</p>
3	放課後等ディサービス	家族(匿名)	<p>【職員の関わり方・対応】</p> <p>経営者の言動が不適切。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに向かって「来なくてもよい」と言う。 ・えこひいきが激しい。。 ・高齢のため、送迎車の運転が覚束ない。 	<p>子どもからの伝聞情報で、具体的なエピソードの情報が得られず。</p> <p>職員配置状況等を尋ねたが承知していないようであった。</p> <p>苦情解決制度の仕組みや委員会の役割等を説明した。</p> <p>一度市へ相談してみるとのことと相談を終えられた。</p>
4	保育所	家族(匿名)	<p>【サービスの質・量（環境）】</p> <p>夏季の空調が必要な時期でもエアコン運転しない。</p> <p>園児も大変暑がっている。職員も汗だく。</p> <p>熱中症など健康被害が心配。</p> <p>温度・湿度等エアコン運転基準はあるのか？</p>	<p>事業所に事情を聴取した。</p> <p>「学校環境衛生マニュアル」に基づき空調するとともに、熱中症や脱水等の健康被害が発生せぬよう対応しているとのことであった。</p> <p>その旨申出人に説明し、了解を得た。</p>

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
5	放課後等ディサービス	家族(匿名)	【サービスの質・量】 「個別療育」を売りにしているはずなのに集団的に療育している。 所定より時間が短いことがある。駐車場が狭い。職員の資質が低い。等々	支持的に傾聴した。 苦情解決に係る委員会の機能・役割を説明した。 相談支援専門員とニーズに応じた支援が受けられる事業所の利用調整について相談されてはどうか助言した。
6	放課後等ディサービス	その他(匿名)	【説明・情報提供】 事業所名のアカウントで運用しているSNSの投稿内容が、保護者の立場や心情を踏まえていない。	事業所申出人に事情を伺った。 その内容を申出人に伝え一定理解を得たが、理解できない事柄などは追加意見として事業所へ申し入れた。
7	児童養護施設	その他	【その他】 職員による横領事件発覚を受け、今後このようなことが再び起こらぬよう適正な事業所・法人運営を求める。	関係県の監査所管課による監査状況等の情報を提供し、了解を得た。
8	母子生活支援施設	家族(匿名)	【サービスの質・量】 子どもを幼稚園へ通わせながら就労しているが、すき間の時間は施設内の保育室で預かってもらっている。 最近になって施設から間もなく保育室利用ができなくなると聞いた。勤務時間の調整や保育所への入所がうまく整わず困っている。	訴えを傾聴した。 施設の設備や職員配置について知りたいとのことで、それぞれ法令上の基準について情報提供したところ了解され相談を終えられた。

④その他(10件)

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	日常生活自立支援事業	利用者	支援者(機関)の勧めもあり、事業を利用中。 金銭管理の自信が出来てきたのでいずれは解約したい。 仕事が1年以上継続したら認めてもらうことになっているが、本当はすぐにでも解約したい。	支持的に傾聴した。 又、これまでの話し合いの内容や経過を尊重することも重要である旨助言した。 現在の職場が1年間続くよう頑張ることになり、相談を終えられた。

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
2	日常生活自立支援事業	利用者	週に3回ほど利用している病院デイケアが新型コロナウイルスの関係で一時休止になった。 その間は昼食を宅配することになり、出費が嵩む。 年金で遣り繰りできていくのか心配である。	支持的に傾聴した。 不安な気持ちを素直に専門員などに伝え、収支の確認や収入に応じた遣り繰りの方法などを相談してはどうか提案した。
3	生活福祉資金	利用者	【サービスの質・量（相談不十分）】 失業中。就職は内定しているが、つなぎの生活費が枯渇し生活福祉資金（緊急小口）貸し付け相談中。 何回か相談に足を運んでいるがようやく申請できそうになった。 1日も早く融資実行して欲しい。生活不安で不眠気味。	訴えを傾聴した。 ようやく申請の見込みが立ったが、貸付日の目途が立たず不安が募っている様子。 今後の進捗次第で又相談するかもしれないとのことで一旦相談を終えられた。
4	救護施設	利用者	【サービスの質・量】 昭和34年10月生まれで、昨年満60歳になった。 厚生年金に27年間加入していたので、老齢年金が受給できるはずであるが、職員が手続きを進めてくれない。	申出人の年代は、満63歳の誕生日（令和4年）から支給されることになる旨助言した。
5	生活福祉資金	利用者	【その他（制度）】 過去に生活福祉資金を借入れ、滞納がある。 一旦返済すれば（コロナ）特例対応の資金が借りられるか？また、滞納額を控除して貸してもらえないか？	事業者を確認。 申し込み時点で過去に滞納がある場合は制度上対象外であり、その旨説明し了解を得た。
6	日常生活自立支援事業	利用者 （匿名）	【職員の関わり方】 専門員の関わり方・発言内容が不満。 申出人の相談に常に否定的に対応する。また、気にしていることや言われたくないこ	一通り支持的に傾聴した。 専門員とよく相談することで互いが理解を深め、信頼関係を築いていくことも必要である旨助言した。 思いの丈を述べることで気が晴れたのか、具体的な対応を求めることなく相談を

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
			とを言ってくる。 専門員を代えて欲しい。ダメなら解約する。	終えられた。
7	生活福祉資金	利用者	【制度に関すること】 コロナの影響で収入が減少し、同居の母の介護もあって仕事を辞めた。 生活福祉資金の特例貸付（コロナ関連）に申し込んだが断られた。納得できない。他の支援策はないか？	特例貸付の趣旨・対象について説明した。 生活に困窮しているとのことなので、生活相談支援センターを案内した。
8	日常生活自立支援事業	利用者 (匿名)	【サービスの質・量（サービス不十分）】 障害年金の遡及決定でまとまったお金が入ったので、定期預金にして書類預かりを利用している。 知人から金の無心を受けており出金を依頼したが応じてくれない。解約したい。	知人との関係上必要か否か検討したうえで、支援員や専門員とよく相談してはどうか助言した。
9	日常生活自立支援事業	利用者	【職員の対応】 買い物の値段のことで相談中、支援員が大声で怒鳴ったため耳に響き、その後深夜まで耳鳴りがして寝付けなかった。 今後気を付けて欲しい。	申し出内容を当該自立支援センターへ連絡し、対応を依頼した。 その旨申出人に伝え了解を得た。
10	日常生活自立支援事業	利用者	【サービスの質・量】 年末に支払う必要のある金額相当額の出金を依頼しているが、応じてくれない。 預金残高もあるはずなのに納得できない。 もう一度依頼してダメなら解約したい。	訴えを傾聴した。 説明を聴いたり、意見交換するなど、当事者間での相談を推奨した。 話題が政治・経済状況等にも及び、具体的な対応や解決支援を求めることなく相談を終えられた。

(5) 苦情相談・事情調査の実施

- ・苦情の申し出があった場合は、申出人の事情を配慮し面談の実施に努める。

- 自宅訪問等による面談件数 9件（12回）
- ・必要に応じて、事業所への事情調査を実施する。
- 事業所事情調査箇所数 2件（4回）

5 調査研究活動

- ① 令和元年度事業報告書の作成・配付 1,300部
- ② 「苦情解決マニュアル（四訂版）」の作成・配布 1,000部

6 広報・啓発・研修会等

- ① 出前型・リモート型苦情解決研修用教材の開発
法人・事業所からの求めに応じた出前型研修やリモート研修の実施に取り組むため、苦情対応研修材料を作成した。
 - ・「苦情相談と対応（高齢者福祉編）」
 - ・「苦情相談と対応（障害者福祉編）」
 - ・「苦情相談と対応（第三者委員編）」
- ② 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、令和元年度の苦情受付状況等を広報
- ③ 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
令和2年12月2日	(就労継続支援B型事業所) クニクニハウス (就労継続支援B型事業所) サンドウィッチ&カフェ PEER
令和2年12月14日	(放課後等児童サービス) りあん (就労継続支援A型事業所) みらいサポート三重
令和2年12月16日	(通所介護) みどりデイサービスセンター (就労継続支援B型事業所) まいぷらす
令和2年12月18日	(生活介護事業所) ステップワン (就労移行支援事業所) ミューズラボ
令和2年12月22日	(就労継続支援B型事業所) 910.(キュート) (就労継続支援A型事業所) GIFT