

令和4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 4 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 人以上の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。

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。

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 4 年度は、苦情 154 件とその他相談・問合せ 81 件でした。苦情は過去 10 年で最も多くなりました。

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が過半数ですが、説明・情報提供の不足に関する相談が増加傾向にあります。また分野別では障害者福祉サービスに関するものが全体の 6 割以上を占めています。

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 5 年 4 月

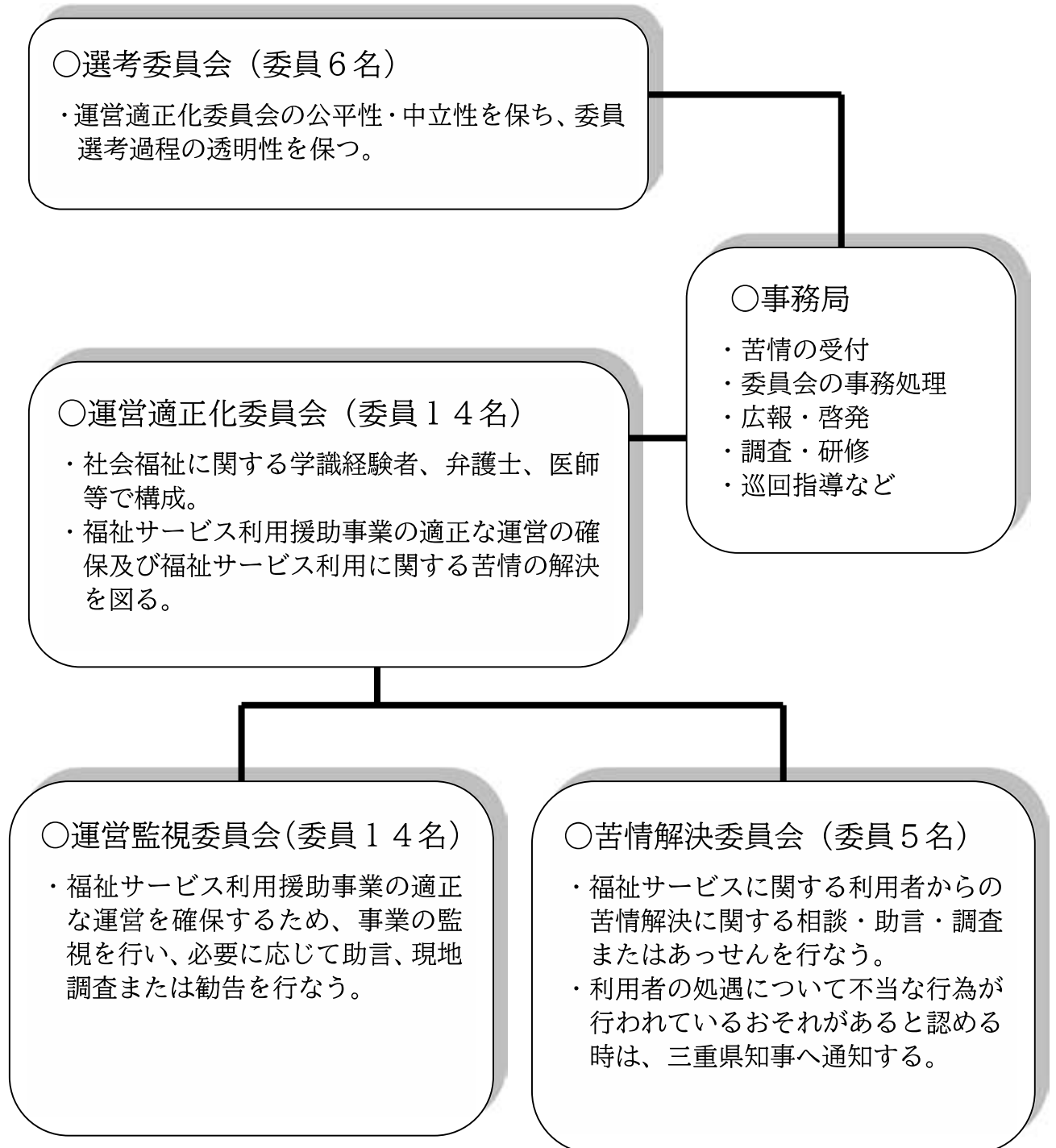
三重県福祉サービス運営適正化委員会
委 員 長 鵜 沼 憲 晴

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	8
(2)	苦情申出人の属性	9
(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（抄）	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4年6月1日現在

分野	氏名	機関・団体名	役職
公益の代表	片岡 福生	三重県民生委員児童委員協議会	副委員長
	伊藤 稔	社会福祉士	委員長
福祉サービスの 利用者代表	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	
	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	谷 直也	三重県社会福祉法人経営者協議会	
	谷 眞澄	(公益社団法人) 三重県看護協会	

※ 任期 令和4年6月1日～令和6年5月31日

(3) 運営適正化委員会委員名簿

令和4年7月31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	公益代表	皇學館大学	鵜沼 憲晴	委員長	委員長	○
		元県障害者相談支援センター長	板崎 寿一	○	○	○
		三重県民生委員・児童委員協議会	西山 隆	○	○	
		三重県介護福祉士会	甲斐 義典	○	○	○
		三重県子ども・福祉部 地域福祉課	酒井 哲也	○	○	
	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	三重県知的障害者育成会	小林 えり子	○	○	
		三重県精神保健福祉会	川北 秀成	○	○	
	福祉サービス提供者代表	三重県老人福祉施設協会	服部 昭博	○	○	
		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	○	○	副委員長
		東海税理士会津支部	今村 元宣	○	○	
		三重短期大学	西川 昇吾	副委員長	副委員長	
医療に関する学識経験者	調整中					
		三重県精神保健福祉士協会	下方 宏明	○	○	委員長

※ 任期 令和4年6月26日～令和6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) 令和4年6月17日	・運営適正化委員会委員候補者の同意について
(第2回) ※文書会議 令和4年7月	・運営適正化委員会委員候補者（補充）の同意について

(2) 運営適正化委員会

開催期日	主な内容
(第1回) 令和4年5月13日	・令和3年度事業報告について ・令和4年度事業計画（案）について
(第2回) 令和4年8月5日	・委員長、副委員長の選出と指名について ・合議体構成委員の指名について
(第3回) 令和5年3月7日	・令和4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4年5月13日	・令和4年4月及び4月の事業実施状況について ・不祥事案件の報告について ・運営監視委員会のあり方について
(第2回) 令和4年8月5日	・委員長、副委員長の選出と指名について ・運営監視委員会について ・令和4年5月～7月の事業実施状況について ・不祥事案件の調査報告について ・現地調査の実施計画について 他
(第3回) 令和4年11月25日	・令和4年8月～10月の事業実施状況について ・日常生活自立支援事業における不適切案件の報告について ・日常生活自立支援センター現地調査の実施報告について
(第4回) 令和5年1月27日	・令和4年11月及び12月の事業実施状況について
(第5回) 令和5年3月7日	・令和4年度事業経過報告（利用状況等） ・令和5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) 令和4年5月13日	・ 苦情相談件数・概要の報告
(第2回) 令和4年8月5日	・ 委員長、副委員長の選出と指名について ・ 苦情相談件数・概要の報告
(第3回) 令和4年9月28日	・ 苦情相談件数・概要の報告 ・ 苦情解決事案について
(第4回) 令和4年11月25日	・ 苦情相談件数・概要の報告 ・ 苦情解決事案について
(第5回) 令和5年1月27日	・ 苦情相談件数・概要の報告 ・ 苦情解決事案について
(第6回) 令和5年3月7日	・ 苦情相談件数・概要の報告 ・ 苦情解決事案について ・ 苦情解決事案巡回訪問について

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3年度末までの累計		580,326	5,833	3,713	2,120
令和4年度		61,271	397	357	
令和4年度末までの累計		641,597	6,230	4,070	2,160
事業 の 内 訳	認知症高齢者	188,205	3,127	2,467	660
	知的障害者	189,786	1,161	588	573
	精神障害者	235,507	1,679	850	829
	不明・その他	27,446	263	165	98
	問合せ等	653			

(参考) 過去10カ年の状況

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
令和2年度分	51,517	406	315	91
令和3年度分	60,675	423	285	138

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4年9月12日	いが日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	・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4年9月16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4年9月27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4年10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4年10月13日	亀山市日常生活自立支援センター	委員 1名 事務局 1名	
令和4年10月18日	桑名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	7	1	8
電話	1 3 7	7 7	2 1 4
電子メール	9	3	1 2
郵便	1	0	1
その他	0	0	0
合計	1 5 4	8 1	2 3 5

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
苦情月別件数	10	14	12	16	18	13	17	9	11	10	12	12	154

(参考) 過去10カ年の状況

区分	苦情	その他 (相談・問合せ等)	合計
平成24年度	7 0	1 2 9	1 9 9
平成25年度	7 0	1 9 0	2 7 4
平成26年度	1 1 0	1 6 4	2 7 4
平成27年度	1 3 2	1 0 0	2 3 2
平成28年度	1 2 3	1 0 5	2 2 8
平成29年度	1 1 8	1 7 5	2 9 3
平成30年度	1 1 4	2 1 8	3 3 2
令和元年度	1 2 7	1 8 9	3 1 6
令和2年度	1 4 5	1 2 0	2 6 5
令和3年度	1 3 7	7 1	2 0 8

(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	9	5	18	7	0	0	1	4	1	0	29	16
障害者福祉	80	36	14	0	2	0	0	4	3	8	99	48
児童福祉	0	0	13	2	0	0	0	0	0	0	13	2
その他の福祉	10	14	2	0	0	0	0	1	1	0	13	15
合 計	99	55	47	9	2	0	1	9	5	8	154	81

(参考) 過去10カ年の状況

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
令和2年度	92	63	46	10	0	0	0	39	5	8	145	120
令和3年度	88	31	41	7	4	0	1	22	3	11	137	71

(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)	9	37	4	4	54
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)	4	22	6	3	35
③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)	9	19	1	4	33
④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	5	0	0	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)	1	0	1	1	3
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)	5	7	0	1	13
⑦その他 (上記にあてはまらない事項)	1	9	1	0	11
合 計	29	99	13	13	154

○苦情申し出対応状況

①初回相談で対応が終了した苦情申し出

(単位：件)

区分 / 種別	高齢者	障害者	児童	その他	計
助言 (傾聴を含む)	7	19	2	0	28
当事者間の話合いの推奨	4	4	0	1	9
専門機関・関係機関の紹介・伝達	2	4	0	0	6
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	10	1	6	19
合 計	15	37	3	7	62

②継続対応した苦情申出

(単位：件)

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）	11	37	6	5	59
助言・申入れ	3	18	3	0	24
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	3	0	0	3
その他	0	2	1	1	4
計	14	62	10	6	92

○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	6	33	5	4	48
不調	6	18	4	0	28
他の解決機関を紹介	1	1	0	0	2
継続中	0	1	0	1	2
その他 （解決ではない取下げなど）	1	9	1	1	12
計	14	62	10	6	92

(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 (29 件)

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	ショートステイ	家族	【職員の接遇】 ショートステイを利用した母が転倒し。出血・骨折をした。その後の事業所職員の対応に不信感がある。その時、何があったなぜそのような対応となったのかを説明してもらいたい。	事業所に苦情申し入れすることになり、文案を作成して相談者に送付。 その後、相談者から連絡が途絶えた。
2	老人保健施設	家族	【その他】 母が長期入所中。コロナ対策で利用者は外出や面会など、外部との接触は厳しく制限されている。一方で、ショートステイを繰り返し利用している人が、家にいる間ははまだ感染者数の多い都市部から来た家族と過ごしていると聞いた。対応にアンバランスさを感じて納得がいかない。	事業所に事情を確認。 ショート退所後数日で再度ショート利用した方がおり、その間県外都市部の家族と過ごしていたことは事実。家族への感染対策の徹底をお願いしている事はもちろんだが、施設内での感染対策も、再度徹底していきたいとのこと。
3	認知症グループホーム	家族	【説明・情報提供】 認知症で被成年後見人（後見人は相談者）の母がグループホームを利用している。空き家のはずの自宅に母（または施設職員）が出入りした形跡があるが、施設の説明ではそのような事実はないとの説明で、困惑している。また、このことをきっかけに様々な事を不審に感じるようになった。	事業所に事情を聞き取る。相談者に説明しているとおり、事業所では本人に報告している以上の出入りはしておらず、母本人も出入りできる身体ではないとのこと。 家族が遠方のため母の様子を知らせる機会が少ないのは事実なので、普段の様子の写真を送るなどしていきたいとのこと。
4	有料老人ホーム	家族	【権利侵害】 母が有料老人ホームに母が入居している。コロナ対策で玄関横の事務所付近で面会を行っている。施設長が、面会中の話の内容や言ってもいない事まで相談者の姉に伝えていた。姉はキーパーソンではあるが、そこまで伝える必要はあったのか。	一般論としての助言をしたところ、後日来局して詳しく話を聞いてほしいとのことだったが、その後連絡はなかった。
5	老人保健施設	家族	【サービスの質や量】 長年、母を看病した後、老人保健施設を利用している。母の体調変化と不調の関連についてはよく把握しているつもりではあるが、病院受診が必要と思われる場合でも、受診してもらっていない。以前はそれで低血糖症をおこして命が危ぶまれた。安心して任せられず不安。	事業所に事情を聞き取る。可能な範囲で相談者の意向に沿っていきたいとの回答を得た。

6	福祉用具貸与	家族	【説明・情報提供】 ベッド、手すり等の用具貸与を利用していた父が3月～9月の予定で老健に入所している。貸与事業所から、退所してくるまでの間は貸与物品を引き上げると連絡があった。契約書にはこのような場合が記載されていないが、一時帰宅の際に使用するし、リハビリの状況確認のために用具がある状態を保っておきたいので困っている。	契約書に定められていない状況であるため、事業所との話し合いをすることを勧めた。
7	居宅介護支援事業所	家族	【説明・情報提供】 ケアマネが休職中でモニタリングや担当者会議を主催していないにも関わらず、そのケアマネの名前で介護報酬の請求や給付管理を行っている。是正を求める。	事業所に事情を聞き取る。利用者に誤解の無いよう説明するよう助言。
8	デイケア	家族	【被害・損害】 父がデイケアを利用している。利用日の送迎で呼びかけても応答が無かった。緊急度が高いと判断したデイケア職員からケアマネに連絡を入れたが、ケアマネは数時間後に、事情により父親宅を訪問できない相談者に電話連絡を入れたのみだった。 父は倒れていたものの辛うじて命に別状はなかったが、今後の為にも対応を改善してもらいたい。	今後、同様の出来事があった場合の対応について、事業所としっかり話し合いをして決めておくこと、またそのことを記録しておくことを勧めた。
9	居宅介護支援事業所	利用者	【サービスの質や量】 自宅で転倒をしたとき、ケアマネもヘルパーも誰も様子を見に来てくれず、救急車を呼ぶなどもしてくれなかった。	事業所に事情を聞き取る。転倒したのは10カ月ほど前のことで、転倒した直後に本人から自宅で静養する旨の意向を聞き取ったため、そのように対応したとのこと。 事業所から相談者に連絡をすることとなった。
10	居宅介護支援事業所	利用者	【職員の接遇】 一年前に自宅で転倒した際に、ケアマネは救急車を呼んでくれず、連絡をした際に不適切な声掛けがあった。	No.9の継続 転倒して以降、何度も電話や訪問をして、事あるごとにその旨を説明しているが納得が得られないとのこと。相談者も事業所の説明を一切受け入れず、平行線状態となった。 その後、医師からの本人への助言があり説明を受け入れた。

11	訪問介護	利用者	【職員の接遇】 訪問介護の買い物支援を利用している。先日の会議で、支援に時間がかかる。元気なのだから自分で買い物にいけないのかと言われ落ち込んだ。また、本日よりケアマネ経由で今月末の撤退を申し入れられた。	事業所に事情を確認し、ケアマネにも状況を確認していたところ、相談者から撤退を受け入れる旨の連絡があった。 事業所に対して、撤退にあたっては契約書に則った対応が必要である事を助言した。
12	通所介護	家族	【説明・情報提供】 母がデイサービスを利用している。発熱があったがコロナ陰性だったので利用を続けたい。事業所のガイドラインでは37.5℃の発熱で利用できないとあるが、職員は37.0℃で利用停止と言い、矛盾している。	相談者から、このような話を事業所にしても良いのかと問われたため、当事者間でしっかりと話し合いをされたいと伝えた。
13	特別養護老人ホーム	家族	【職員の接遇】 5年前から母が入所している。入所当時から広域型から地域密着型に移行したいと伝えていたが、納得できる説明もないまま5年が経過している。施設長の対応に誠意を感じられず、様々な所に不信感を持つようになってきた。	支持的に傾聴した。後日、改めて相談したいと言い終了したが、その後の連絡は無い。
14	通所介護	家族	【説明・情報提供】 相談者は県外在住で週1回程度母の様子を見に行っていた。新型コロナウイルス感染症対策として、県外在住者との接触がある母は利用停止となった。その後、紆余曲折を経て現在は週1回利用できるようになっている。母のためにも以前のとおり週4回の利用をさせてあげたいが、それができないとする事業所の説明に不信感がある。	事業所に、相談者とのこれまでのやり取りについて聞き取りを行った。事情調査を行い、事業所からの返答を得たが、相談者の納得は得られなかった。
15	ケアハウス	利用者	【職員の接遇】 住居系施設を利用。施設長から周囲を威圧していると言われ、非常に心外。	支持的に傾聴をした。また何か起こったら聞いてほしいと言い、電話を終えた。
16	サービス付き高齢者住宅	利用者	【権利侵害】 入浴中、事業所の責任者がマスターキーを使って脱衣所まで入ってきた。不法な侵入と言えるのではないかな。	事業所に事情調査を行うが、相談者と事業所の事実認識に著しく隔たりがあった。相談者は既に利用を止めて自宅で生活しており、本件については警察にも相談しているとのこと。
17	小規模多機能型居宅介護	その他	【説明・情報提供】 相談者の妹の家族が利用しているが、宿泊利用が出来ないと言われてしまい、困っている。	妹から相談を受けた相談者が積極的に情報収集をしているとのこと。 当事者同士で双方の事情を確認しながら話し合う事を勧めた。

18	特別養護老人ホーム	家族	【職員の接遇】 特養で亡くなった母へのケアの様子や亡くなった際の対応に不審感がある。情報開示を求めたいが応じてもらえるだろうか。	法人に情報開示規程が備えてあることが一般的であること、開示される内容は事業所の判断やケースにより異なるため一概に言えないことを伝えた。
19	ケアハウス	利用者	【職員の接遇】 利用するケアハウスで、相談者の過去の発言が事細かに記録されているが、概ね意図していない主旨のものとして受け取られている。逆に、職員の礼を欠く発言は記録されておらず我慢ならない。	相談者と事業所双方から聞き取りを行う。利用者同士の諍いに事業所が仲裁に入ったことから事業所への苦情へと発展したとのこと。 事情調査を行い、結果を伝えたが双方の認識の相違は取り払われなかった。
20	ケアハウス	家族	【権利侵害】 両親がケアハウスに入居している。職員の対応に疑問があるが、預かってもらっている手前言いづらい。	何度かに分けて支持的に傾聴をした。苦情解決よりもサービス事業所変更を視野にしていきたいとのこと。
21	通所介護	職員	【職員の接遇】 同僚の利用者への対応（言葉遣いなど）が悪いのが気になる。	心理的虐待・不適切対応の疑いがあるため行政に通報した。
22	地域包括支援センター	家族	【説明・情報提供】 介護認定にかかる手続きの不備で一時的な金銭的負担が発生したが、そのことについての説明や謝罪がなくその姿勢などに納得がいかない。	相談者は話し合いではなく争うつもりとのことだったため、法テラスへの相談を勧めた。
23	訪問介護	利用者	【サービスの質や量】 2020年3月25日、通院支援の後にヘルパーが薬を一包化すると言って持ち出し、そのまま戻されなかった。その後事業所に問い合わせると、そのような事をする職員はいないとの回答で不信感がある。	事業所に事情を聞き取る。2年以上、同じ内容の訴えが続いており、ケアマネも状況を把握している。前日、相談者からの敵対的・侮蔑的発言があったため、限界を感じて撤退を決めた。ケアマネにも報告し、やむを得ないと了承されているとのこと。 相談者に薬の取り扱いに関する調査結果を伝えるが納得された様子はなかった。
24	ケアハウス	家族	【権利侵害】 両親が利用するケアハウスで職員の対応が一向に改善されない。暴言や虐待めいた発言・行為があるようで心配	支持的に傾聴する。既に事業所の変更を視野に入れているようで、苦情申し入れは行わないこととなった。 職員の暴言等については市に情報提供を行なった。
25	通所介護	家族	【説明・情報提供】 利用料の口座振替依頼書を提出したところ、紛失したので再発行を求められた。実は紛失は誤認で、金融機関での手続きが進められていた。誤認の経緯や一連の説明に矛盾があり、不信感が拭えない。	経緯と原因究明・再発防止について説明を求める内容の苦情を申し入れる。 事業所からの回答に相談者から一定の納得が得られたので、終結した。

26	通所介護	家族	【サービスの質や量】 コロナ感染後の療養期間を経て完治したが、抗原検査で陽性判定となってしまうため利用再開をさせてもらえない。	支持的に傾聴した。主治医などの意見を踏まえながら、事業所と話し合いをされてはどうかと助言。
27	地域包括支援センター	利用者	【説明・情報提供】 妻が利用するデイサービスの契約主体（代理人）である自分の意向を無視して、包括支援センターと息子が妻をショートステイに入所させてしまい、納得がいかない。	包括支援センターだけでなく、担当ケアマネや行政の職員も同席していたとのこと。 当時の状況や、なぜショートステイの利用に至ったのかについて、包括支援センターの記録をもとに説明をいただいたが、相談者の納得は得られなかった。
28	サービス付き高齢者住宅	家族	【権利侵害】 9 2歳の母が入居している。職員の暴言に近い言葉遣いや不明瞭な請求などがあり不信感が強まっている。ケアマネからも利用を止めたほうが良いと言われており、退去を決めた。	不適切案件として指導や改善命令を求めたいとのことだったため、行政機関を紹介するとともに、市の高齢福祉課にこのような相談が寄せられていることを連絡した。
29	訪問看護	利用者	【職員の接遇】 2年ほどまえから訪問に来た看護師からの暴言や睨まれるなどの行為が繰り返されたためサービスを停止した。和解のための謝罪を求めたい。	事業所に事情を聞き取る。相談者は精神疾患による妄想の症状があり、相談内容は事実ではないとのこと。 既にサービス停止しているが、元患者なので見守りを続けたいとのこと。

②障害者福祉（99件）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	就労継続支援事業所	利用者	【説明・情報提供】 相談者に対する説明や納得がないまま、契約書・重要事項説明書に記載されていない場所や内容での就労をしており、不信感がある。	支持的に傾聴を行うと、落ち着いて通話を終わられた。
2	就労継続支援事業所	その他	【その他】 県道 10 号を走る福祉車両の運転が危険。スピード超過、車線を跨ぐなどしている。	事業所に事情を確認。送迎を外部委託している。早急に改善するとのこと。
3	生活介護	利用者	【職員の接遇】 様々な不都合などの苦情を申し入れて、改善されるが、説明がされない。または説明に納得ができない。	事業所と話し合いを重ねているとのことなので、全てを一気に片付けようとせずに、ひとつひとつ解決してはどうかと助言。
4	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 事業所の実質的オーナーに対する苦情。送迎中のスマホながら運転に端を発して、勤務態度、交友関係、福祉・障害への理解のなさ等について抗議。	支持的に傾聴を行う。サービス管理責任者と直接話をすると言い退席された。

5	就労継続支援事業所	代理人	【サービスの質や量】 事業所あるいは関連会社が作る弁当以外に昼食を選ぶことができず、また急な欠勤で食べなくても料金が発生するといった不自然な状態になっている。負担が大きいので本人が弁当を止めたいと言っても受け入れてもらえない。	支持的に傾聴を行い、当委員会の役割を説明。後日連絡をするとのことで電話を置かれた。
6	グループホーム	利用者	【職員の接遇】 3月に新設されたグループホームに、4月1日から体験入居している。 県外の病院に通院しているが、通院をやめるよう強要された。 またサービス管理責任者が常駐しておらず違反ではないのか。	事業所に事情を聞き取る。主治医から近くにも頼れる医療機関があった方が良いという助言を受けて伝えたところ、誤解が生じた様子。 サビ管は3月中旬ごろから腰痛で出勤できていないことは事実。病状を見ながら適切に対応していきたいとのこと。
7	日中一時支援	利用者	【利用料】 事業所とはメッセージアプリのやり取りばかりで、一向に電話に出てもらえない。 不信感があるので辞めたいが、辞めるにもお金がかかるようで心配している。	相談者と面談し、契約書を確認。解約手数料ではなく、利用の直前キャンセルの利用者負担分に関する記載の誤読であったことがわかる。 話をするうちに相談者の不安が解消された様子。
8	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 利用する事業所の非常勤職員としての採用の話があったが、ある職員の判断で無くなってしまった。その職員は、受注業務の内容を取り違えるなど、仕事上のミスが多く信頼できない。そんな職員の判断は信頼に足るのか。	事業所より事情を聞き取り相談者に伝達した。説明に納得できたとのことで終結した。
9	就労継続支援事業所	利用者	【説明・情報提供】 利用しているA型事業所の職員の対応に疑問を感じている。利用者への不平等な対応や、事実誤認による記録、虚偽の記載などがある。	当委員会の役割を説明したうえで、障害者権利擁護センターを紹介する。
10	就業・生活支援センター	家族	【サービスの質や量】 発達障害のある娘が就労する際に利用。 娘の意向やお願いに沿わない対応が重なり心身が不調となった。それを伝えても対応がすれ違い、憤りを感じている。	当委員会の役割を説明したが、既に直接話し合いを行っており、和解はできないと考えているとのことで相談を終えた。
11	障害者グループホーム	家族	【利用料】 兄が利用するグループホームを退去する事になったが、契約書では日割り計算となるはずの利用料を全額請求されたり、契約関係書類に記載のない退去費用を請求されている。	契約解除の申し入れをすると怒鳴られる、連絡がつかなくなる、郵便物を無断で開封される等のこともあると聞き取ったため、市の障害福祉課に通報した。

12	就労継続支援事業所	家族	【説明・情報提供】 A型事業所を利用する子が、解雇予告通知をされた。通知書には契約を継続しがたい重大な事実が発生し、それが改善しがたいことが理由とされていたが、直接事情を聞くとそれほど重大な事とは思えない理由だった。詳しい説明を求めたい。	事業所に説明を求め、文書により回答があった。相談者と事業所では、子の勤務姿勢に関する認識が全く異なっており、説明に対して納得されなかった。
13	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 事業所代表が話を聞いてくれず、バカにしたような上から目線での対応に傷ついた。 辞めようと思うが工賃の支払いがされるか不安。	事業所に事情を聞き取る。 利用者同士のプライベートなトラブルだったため、関与できないと答えた。利用者を尊重した対応を心がけているが、行き違いが生じて申し訳ないとのこと。 利用を終了するとしても、工賃は全額支払いをするので心配しないでほしいとの回答を得た。
14	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 時給から計算できる月の工賃は3万円になるが、生活保護受給のため1万5千円は返還の必要がある。そのこと伝え、事業所では保護の人には1万5千円しか支払わないという。	工賃の支払い方法について不適切対応の疑いがあるため、県に情報提供。 なお、相談者の担当をする相談支援事業所も同様に感じ、市障害福祉課に連絡済みとのこと。
15	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 以前利用していた事業所を不本意ながら辞めた後の対応について、職員の嘘が発覚して怒りが収まらない。なぜそのような嘘を言ったのか説明を求めたい。	事業所に事情を聞き取る。当該職員は意図して嘘を言ったわけではないとのこと。その事情を聞き取り相談者に説明した。
16	就労継続支援事業所	利用者	【サービスの質や量】 仕事の座席配置について不満があり、事業所に変更を求めているが聞き入れてもらえない。隣に座る他の利用者の行動で仕事を邪魔されている状況で、精神的苦痛を感じている。	事業所に聞き取りを行う。以前相談者とトラブルのあった他の利用者との関係性について、事業所と相談者の間で認識に大きな食い違いがある事が見受けられた。可能な限り配慮するという事業所の説明を伝え、納得には至らなかった。
17	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 職員が施設内で「ペテン」という隠語を使っていると聞かされた。詐欺といった意味では無いとのことだが、ネガティブな意味合いを持つ言葉を職員の共通言語とすることはいかがかと思う。	事業所に聞き取りを進めている間に相談者が独自に事業所とやり取りをし、利用を終了することとなった。
18	その他	利用者	【サービスの質や量】 相談をしようと電話をしても、いつも相談員が不在で相談できない。改善できないか。	事業所に架電。相談者が相談したい頻度が高く、また一度でも対応できないと様々な相談窓口に関わり合わせをして、中にはトラブルに進展しているところもあるとのこと。今度も傾聴を続けるとのことだった。

19	就労継続支援事業所	その他	【その他】 事業所がニワトリ、烏骨鶏など 50 羽あまりを飼育しているが、鶏糞の処理が適切でなく、近隣住民はににおいに迷惑をしている。	事業所に事情を聞き取る。近日中に、地域住民との話し合いを行う予定とのこと。 同時に相談者からも連絡があり、事業所オーナーから解決に向けて前向きの取り組むとの回答を得たとのことであった。
20	施設入所支援	利用者	【権利侵害】 職員とのトラブルが絶えず、食事を与えられないといった懲罰を頻繁に受ける。	事業所に事情を聞き取る。利用者に対して懲罰を行った事実はないとのこと。ただし、職員の対応や言葉遣いなど至らない部分が無かったとは断言できないため、改善の努力をしたいとのこと。
21	居宅介護	利用者	【説明・情報提供】 計画相談事業所を変更したところ、居宅介護事業所がそこに義理立てして同様に撤退するとして代替の事業所を探していると聞いた。説明もなく撤退していくのはおかしいのではないかと。	事業所に事情を聞き取る。計画相談事業所に義理があるのは事実だが撤退の予定はない。しかし、相談者は以前から多くのヘルパーに NG を出し、希望する利用日に対応できる職員が居なくなってしまっているため、一部の曜日で利用の希望に対応できなくなった事を伝えているとのこと。
22	居宅介護	利用者	【サービスの質や量】 計画相談事業所の変更をしたことをきっかけに、日々の入浴支援が十分ではなくなった。日数を以前のように増やしてほしいと計画相談員に電話してもつながりにくく、居宅介護事業所には取り合ってもらえず困っている。	事業所の管理者と連絡を取り、相談者と直接話をしていただくこととなった。
23	就労継続支援事業所	利用者	【その他】 退職し、最終分の給与の支払いは受けたが、源泉徴収票や給与明細が発行されていない。どうしたらいいか。	まずは事業所に直接発行を求めるよう助言。
24	その他	利用者	【職員の接遇】 もう少し親身になって話を聞いてもらいたい。また、対応するときの言葉遣いを優しくしてもらいたい。	事業所に相談者の意向を伝える。現在相談者は心身の状態が不安定であるため、慎重に対応していきたいとの回答を得る。
25	障害者グループホーム	利用者	【職員の接遇】 所長があだ名を使って呼びかけるため、止めてもらいたい。	事業所に事情を聞き取る。所長と相談者は長年の付き合いがあり、今までは近い関係性から思わずあだ名で呼んでしまったことがあるとのこと。改善する旨の返答をいただいた。
26	就労継続支援事業所	利用者	【権利侵害】 支援者として不満を感じる職員がトラブルを起こし、信頼するサビ管と職員 1 名が辞める事になった。そのことについて法人役員と話し合いの場を設けたが、障害者を見下す発言があった。	サビ管に事情の聞き取りを行なう。役員の差別的な発言やトラブル等、相談者の相談内容と一致する話を聞き取ることができた。行政への通報を助言。 しかし、相談者からのサビ管に対する感情が急激に悪化し、取下げとなった。

27	生活介護	代理人	【説明・情報提供】 職員がコロナに感染したことを隠して運営し、ある日突然利用者が濃厚接触者であることを告げられた。対応を正してもらいたい。	事業所に事情を聞き取る。発症から陽性判明までの経緯について事業所のウェブサイトに掲載されている。相談者から聞き取った時系列とも一致しており、相談者も納得された。
28	障害者グループホーム	利用者	【職員の接遇】 「あんまり苦情をいれてばかりだとグループホームに居られなくなる」と言われた。苦情相談ぐらいいさせてもらいたい。	事業所に事情を聞き取る。相談者は心身ともに不安定な状態であるため、キーパーソンとなる職員が現在時間を掛けて関係を作っている状況とのこと。
29	就労継続支援事業所	利用者	【サービスの質や量】 サービス管理責任者が利用者とコミュニケーションを取ろうとせず、不信感とストレスを感じるようになった。計画相談事業所にもっとコミュニケーションを取ってほしいと伝えても改善されず、ストレスのあまり退職を申し入れた。本当は退職したいわけではないので、取り消したい。	事業所に事情を聞き取る。相談者は施設外就労のため、接する機会が少ないのは事実。毎日職場に向かい、声掛けは欠かしていなかったが、困りごとなどは無いとのことだったため、ほかの利用者の対応を優先していたとのこと。 復職希望は受け入れていきたいとの回答を得た。
30	その他	利用者	【サービスの質や量】 上記No.29と共に聞き取り。利用するA型事業所について、モニタリングなどで相談していたが、事業所に対する働きかけがなく不満。	事業所に聞き取りをおこなう。A型事業所を辞めたという話を聞いて驚いており、本人とも連絡が取れていない。 相談者からは不満などは聞き取れていなかったが、不満があるのなら解消していきたいと思うとのこと。
31	障害者グループホーム	利用者	【職員の接遇】 以前苦情を申し入れた件で、その後職員から謝罪の言葉などが無い。	支持的に傾聴し、事業所に連絡。時間をかけて事業所でじっくりと傾聴を中心に対応していくとのこと。
32	障害者グループホーム	利用者	【説明・情報提供】 以前に苦情を受け付け、当方からの報告のメールを最後に連絡が取れなくなっていた方。以前の苦情の結果はどうかとの問合せ。また、事業所サビ管との面談を希望したいとのこと。当該グループホームが認可基準を満たしていない疑いがあることを通報してほしい。	気持ちの受けとめを中心に傾聴を行う。事業所に対して面談希望を伝え、了解を得た。面談日時等は直接やり取りをしたいとのことだったためその旨を相談者に伝える。 その後、相談者からの連絡が途絶えた。
33	就労継続支援事業所	その他	【その他】 自身がコロナ陽性者の濃厚接触者となり発熱がある状態で、意図的に他の利用者とマスクなしで接触した。 そのことを認識しながら、その利用者を隔離しなかったサビ管の資質に問題を感じる。	利用者が感染したり濃厚接触者になったりした場合の事業所の対応ルールについて確認されてはどうかと助言。
34	計画相談	利用者	【職員の接遇】 計画相談員の対応がいい加減で不満。言いたくはないが、気持ちが落ち着かない。	相談者より傾聴を求められたため、支持的に傾聴をした。

35	計画相談	利用者	【説明・情報提供】 以前から、新たな居宅介護事業所を探してもらっていた。新しいところが見つかったので顔合わせすることになったが、きちんと引き継いでくれるのかどうかの説明が無く、不安。	相談者から事業所に直接問い合わせるのは気まずいとの理由から、事業所に事情を聞き取る。 顔合わせ後に利用するかどうかを決定するため、その時点では引継ぎなどは行わないとの説明に納得された。
36	就労継続支援事業所	家族	【職員の接遇】 息子が、利用するB型事業所の職員から仕事が遅いなどの叱責を受ける。 また、息子はもう辞める、特定の職員のことを嫌っているなど事実に基づかないことを直接息子に言う。これらの事を職員は否定するが疑わしい。	相談者から、法人本部に苦情を伝えてもらいたいとのニーズがあったため、苦情の内容を整理して法人宛に申し入れを行った。 記録をもとに法人から回答を得たが、その後相談者からの連絡が途絶えた。
37	生活介護	家族	【説明・情報提供】 子がコロナに感染し、回復した後も利用再開してもらえない。理由を問うと再度コロナに感染する危険性があるからとのこと。 感染歴を理由に利用を再開させないのは不当ではないか。	事業所に事情を聞き取る。子に対応した職員5名が感染あるいは濃厚接触となり出勤が出来なかったため、次に万一があった場合の体制が整うまでは難しいとの回答。 職員間でも受け入れに向けて検討を重ねているとのこと。事情の丁寧な説明と、相談者のレスパイトのためにも、受け入れ以外の代替案を示されたいと依頼。
38	計画相談	利用者	【サービスの質や量】 買い物支援を断られている。相談者の体調不良で動けないという医師の判断があった時のみ、買い物支援を行うと言われて不満。	事業所に事情を確認したところ、相談者自身が日常的に車で外出していること、家事支援の度にその場で買い物支援に変更を求められ掃除・調理など本来の計画された支援が出来ないためとのこと。双方での話し合いの場を持つよう提案した。
39	就労継続支援事業所	利用者	【権利侵害】 過去に罪を犯したことがあるが、サービス管理責任者がB型事業所で就労することを更生施設での刑務や役務かのように発言し、非常に悔しい思いがある。	支持的に傾聴した。発言内容に心理的虐待・権利侵害と思われるものが含まれていたため、市行政に情報提供を行なった。
40	居宅介護	利用者	【サービスの質や量】 家事援助を利用しているが、あるヘルパーの洗い物の油残りが頻繁にあり困っている。どうしたらよいか。	支持的に傾聴したところ、落ち着いた様子で話を終えた。
41	計画相談	利用者	【職員の接遇】 計画相談員の対応に不満を感じている。必要最低限の言葉のやり取りしかなく、自分の気持ちや考え方を理解しようとしてくれているかわからない。	支持的に傾聴をした。何度か連絡をいただくうち、強い不満はなくなっていったようである。 その後、継続的に傾聴ニーズがある。

42	生活介護	利用者	【説明・情報提供】 事業所に質問と苦情のメールを入れ、事業所が指定する時間に話し合いの場を持った。話し合いが少し長引いて訓練に行ったところ、遅れたので訓練しないと言われた。事業所の事情で遅れたのにそのせいで訓練しないとはおかしいのではないか。	メールでのやり取りを希望されたため心情に寄り添うよう配慮しつつやり取りを行った。 事業所に対応の経緯の説明を求めているかと提案した。
43	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 職員が自分を含む何人かの利用者に対して八つ当たりをする。特定の職員には優しくするため、意図的なものと思う。	支持的に傾聴したところ、また相談したいとのことで話を終えた。
44	計画相談	利用者	【職員の接遇】 サテライト型のグループホームを出なければならないが、当初そのような説明が無かったため納得していなかった。最近になってやむを得ないと思うようになったので、計画相談員に伝えてほしい。	本来は自身で伝えていただく必要がある事を説明し、計画相談員に相談者の心情とともに依頼内容を伝えた。
45	短期入所	利用者	【権利侵害】 外から鍵のかかる部屋があり、中に利用者が入れられている。虐待・身体拘束ではないか。	メールによる相談。動画が添付されており、複数名で確認し閉じ込めの可能性は否定できないと思われたため、行政の虐待相談窓口を紹介した。
46	生活介護	家族	【職員の接遇】 息子が10年間利用してきたが、それまでの間に断続的に不適切な対応があったと思われる。あるときから、息子の衝動が家や母から職員に向かうようになったが、それと同時に利用終了を言い渡された。	事業所に聞き取りを行う。双方の主張が真っ向から行き違っており、その旨を伝えたとところで連絡が途絶えた。
47	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 他の利用者の私語をサビ管に注意してもらったが直らない。	相談者からの話を事業所管理者に伝えるとともに、事情の聞き取りを行った。
48	就労継続支援事業所	利用者	【その他】 就労継続B型と生活介護事業所を併用しているが、B型を辞めて生活介護のみの利用としたい。	支持的に傾聴した。事業所に要望を伝えてほしいとのことだったため、伝達した。
49	就労継続支援事業所	利用者	【その他】 生活介護事業所で予定されていたレクリエーションが中止になったことに納得がいけない。	支持的に傾聴した。かなり興奮しており、気持ちを伝えてもらいたいと依頼を受け、事業所に状況を伝えた。
50	就労継続支援事業所	利用者	【サービスの質や量】 指導員の資質に問題を感じる。利用者には怪我をさせるほど伸びたネイルや華美な装い、支援者として資質向上に努めているとは思えない言動などに不満。	事業所に申し入れる内容を整理して相談者に伝えたとことで連絡が途絶えた。

51	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 かつて利用していた就労継続支援B型事業所で、差別的な対応や過度な叱責をされた。また、計画相談事業所からは無断で契約終了された。	傾聴すると落ち着いた様子で話を終えられた。
52	計画相談	利用者	【説明・情報提供】 基幹型障害者相談支援センターに様々な相談をしているが、よろずの相談は計画相談員にするように促された。計画相談員とはあまりコミュニケーションが取れておらず、細々としたことを聞く役割があるのか疑問に感じる。また、もうすぐ65歳になるが、介護保険への切り替えなどの説明が無く不安。	事業所に事情を聞き取る。計画相談員としては、65歳のサービス切り替えについて説明をしているが、本人の思い通りにならず不満の様子であるとのこと。 相談者は諦めると言い不調のまま終了した。
53	就労継続支援事業所	家族	【サービスの質や量】 ある利用者とのトラブルをきっかけに、事業所の雰囲気が悪くなる、他の利用者が怖がっている、本人が利用を続けるなら出勤しないと言う職員がいる、などの理由でサービス終了を申し入れられた。	計画相談事業所とともに面談を実施。双方の歩み寄りをする事で2週間ほど様子を見ることとなった。 その後、職員の退職や他の利用者の利用施設変更などから相談者の利用継続が決まり終結した。
54	有償運送	利用者	【サービスの質や量】 有償運送サービスの職員が無断で自宅トイレを使用した。その他にもサービス提供中（運転中）に飲食をするなど不適切に感じるサービス提供体制に疑問。	事業所に聞き取りを行う。トイレの無断使用は事実で、そのことは謝罪している。相談者と直接やり取りを行なってトイレの清掃をする約束になっているとのこと。
55	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 職員の発言により不穏状態になってしまふ。どうしたら良いかわからないので相談した。	傾聴すると、対象の職員は退職のための有給消化期間に入っているとのこと。管理者と再発防止について話し合う事を勧めた。
56	就労継続支援事業所	利用者	【サービスの質や量】 職員が特定の利用者ばかり優遇して差別的だと感じる。	激昂した様子であったため支持的に傾聴を続けた。 話すうち落ち着いた様子で話を終えられた。
57	グループホーム	利用者	【職員の接遇】 職員に相談の面談を求めたが、既に電話で済ませているという対応をされた。改善を求めたい。	事業所に事情を聞き取る。毎日複数回、一時間以上電話で傾聴をしており、それとは別に職員が対面で傾聴をしている状態。 近日中に複数の支援者を交えた面談を行う予定とのこと。 相談者に面談日を伝えると納得された。
58	グループホーム	利用者	【その他】 グループホームへの引っ越しの際、必要な荷物を廃棄物として扱われた。	事業所に事情を聞き取る。相談者の持ち物を誤って廃棄物と混ぜてしまったのは事実。職員に指導し、再発防止に努めたいとのこと。

59	グループホーム	利用者	【職員の接遇】 職員で、グチやボヤキを言ってくる人がいる。1か月以上続いており、その人が来るたびにしんどくなる。施設として対策してほしいことを担当には伝えたが改善されない。本人に言うとは反発されたり、顔に出されたりする。	事情の聞き取り前に相談者が直接、事業所管理者と話したとのことで取下げの連絡があった。
60	多機能型	家族	【権利侵害】 兄が利用している。兄が地元の人とトラブルになった時、相談者の経歴などが事業所から相手方に伝わった。必要以上のことを漏らされたと感じ不信感が強い。	事業所に連絡し、相談者がの不信感を伝える。本件は引き続き対応していくため、配慮したいとの返答をいただく。
61	計画相談	利用者	【職員の接遇】 計画相談員の心無い言葉に傷ついた。	事業所に聞き取りを行う。配慮が必要な利用者に気を付けていたが、傷ついたと感じさせてしまい残念に思うとのこと。 やり取りをする間に、相談者は事業所を変更し気持ちは落ち着いたとのこと。
62	就労継続支援事業所	利用者	【説明・情報提供】 退所を申し入れたが受理されず、利用をしていないのに利用料の請求があった。またそれらに何も説明が無い。	支持的に傾聴した。 当委員会からの支援は受けないとのこととで終了した。
63	就労継続支援事業所	職員	【その他】 利用者同士で電話やメッセージの交換、プライベートで合う事などを禁止され、それを破ったと一方的な注意を長時間にわたって行われた。次は厳しい措置を取ると脅しのような言葉があった。	支持的に傾聴を行う。 匿名での申し入れを希望されたが、出来事の内容から匿名とすることが難しいと説明。その後、連絡が途絶えた。
64	ショートステイ	家族	【利用料】 今年2月で利用を終了したが、2月の利用料金が自費負担となっており、理由がわからない。	事業所に事情調査を行った。双方の信頼関係が失われている様子が見受けられた。 これまでの出来事・やり取りなどへの認識にも隔たりが大きく、事業所の説明も受け入れられないとのことだった。
65	グループホーム	利用者	【サービスの質や量】 昼夜問わず大声、奇声を発する利用者がいて朝方に起こされるなどした。管理者に相談して対策してもらったが、効果は十分ではなかった。サテライト型への転居を勧められたが、納得できない。	支持的に傾聴するなかで、相談者自身の考えや気持ちが整理できていった様子。事業所が示す代替案も検討してはどうかと助言した。
66	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 自分が使っている作業用の部品を他の利用者が途中で持って行ってしまう。自分はその部品を使って作業するように言われているので、持っていかれると困ってしまう。	事業所に事情を聞き取る。双方に配慮したいとの回答を相談者に伝えると、納得された様子だった。

67	就労継続支援事業所	利用者	【権利侵害】 管理者が、他の利用者を使って相談者を監視していた。休憩時間中の会話や相談者和其他の利用者のメッセージのやり取りを見て、その内容についてその内容を聞いたすなどされた。プライバシーや権利の侵害ではないか。	支持的に傾聴し、状況を整理した。事情調査を行う前に、相談者より取り下げたいとの連絡があった。
68	居宅介護	利用者	【利用料】 サービス開始予定時間から遅れてスタートしたのに利用料金は満額負担になると言われた。また、そのことで話し合いの場を持つことになったが、当のヘルパーが出席せず、ヘルパーの独断でサービス提供もされなくなり困っている。	事業所に事情を聞き取る。相談者に対しての発言や対応は当該ヘルパーの独断で、事業所としては相談者に謝罪し、他のスタッフによるサービス提供や負担額の訂正などの対応をしたいとのこと。
69	相談支援センター	利用者	【サービスの質や量】 障がい者支援全体に対する不満の吐露とともに、事業所が真摯に取り合ってくれない、向き合ってもらえないことを訴えられた。	支持的に傾聴を行ない、相談者の気持ちの整理を促した。匿名で事業者申し入れを行った。
70	計画相談	利用者	【説明・情報提供】 グループホームを変更したいが、計画相談員は難しいといって応じてくれない。	相談員に事情を聞き取る。支援計画に基づき、まずは就労継続支援を定着させることから支援をしているが、相談者の病状や障害特性から対応に苦慮している様子が伺えた。相談者に支援計画について伝えるが納得されなかった。
71	グループホーム	利用者	【サービスの質や量】 管理者が利用者間のトラブルに対して適切な対応をしない。	事業所に事情を聞き取る。トラブル相手の利用者も同席のうえ、何度も話し合いを重ねているがトラブル解決に至っていない。
72	相談支援センター	利用者	【職員の接遇】 自分自身の障がいに加えて家族のこと、金銭的な事、就労のことなどを相談したいなかで、自分の望みや思いに反する声掛けをされた。	事業所に事情を聞き取り、声掛けの意図を説明いただいた。当初は納得できない様子だったが、同時進行していた別件が終結する頃には心境の変化もあり、納得できたとのこと。
73	就労継続支援事業所	利用者	【説明・情報提供】 退職を希望したところ、希望日より前に退職を強要された。また、職員から暴言を言われている。	退職期日に関しては相談者が行政に相談し解決済み。暴言に関して障害者権利擁護センターを紹介した。
74	就労継続支援事業所	利用者	【説明・情報提供】 今までは祝日も勤務日となっていたが、新しい上司の独断で祝日が休みになった。利用者の収入にも影響することを独断で決定したことに納得できない。	支持的に傾聴する。しばらくすると落ち着いたと言ひ、通話を終了された。

75	就労継続支援事業所	利用者	【説明・情報提供】 職員が商品の検品を行っていないなかで、商品の質の確保のために他の利用者の作業内容のチェックを申し出たが許されず、サービス管理者の説明に納得がいかない。	事業所に事情を聞き取る。職員は検品を行っており、納品先からも NG は出ていないため問題ないと考えている。チェックは職員が担う業務のため、相談者にはお願いする予定はないとのこと。
76	相談支援センター	利用者	【サービスの質や量】 ハローワークと連携して就職支援を受けているが、面接・見学で悩んでいることがあるのに面談をしてもらえない。	複数回に渡り傾聴して相談者の気持ちを受け止めた。事業所に対する苦情ではなく、相談者自身の課題解決に向けた前向きな話し合いを推奨し、事業所に面談の提案を行った。
77	その他相談支援	家族	【職員の接遇】 特定の相談員の利用者に対する極端に厳しい言動や職務を放棄するような態度に強い疑問を感じている。	匿名を強く要望される。不適切案件として指導や改善命令を求めたいとのことだったため、行政機関を紹介するとともに、市の高齢福祉課にこのような相談が寄せられていることを連絡した。
78	その他	利用者	【権利侵害】 家族に隠していたことを、相談員が話してしまい、そのことで家を追い出され、祖母の葬儀にも出ることができなかった。	事業所に事情を聞き取る。担当相談員は家族と連絡を取る手段がなく、何か誤解があるのではないかとのこと。
79	その他	利用者	【職員の接遇】 精神的に疲弊しているため、頻繁に面談をしたいが、年度末であることを理由に断られた。柔軟な対応を求めたい。	事業所に架電し、相談者からの要望を伝えた。
80	その他	利用者	【サービスの質や量】 計画相談員と良好でない関係が続いていたが、先日コロナに罹患して症状に苦しんでいる最中に、罹患したことを理由に撤退したいと言われた。支援者として資質に疑問を感じる。	匿名での相談。支持的に傾聴するうち、落ち着いたようで終了した。
81	居宅介護	利用者	【利用料】 サービス計画や以前の事業所からの引き継ぎに則った報酬請求がされていない。事業所は利用者に対して様々な要求や制限をするのにすべきことをしないのはおかしいのではないか。	事業所に事情を聞き取るとともに、相談者の主張を伝えた。
82	グループホーム	利用者	【説明・情報提供】 同じグループホームの利用者で、トラブルが原因で退去を求められた人がいるが、次の事業所が見つかるまで無期限で入居を継続しても良いということになっている。その対応が矛盾しているし、その利用者がいることで再びトラブルが起きないか不安。	事業所から事情を聞き取る。相談者本人からも再三同様の質問があるため、事情を説明しているが納得いただけていないとのこと。 本人が感じる深刻さと事業所の認識に差があることは理解いただけたが、相談者の納得は得られなかった。

83	グループホーム	家族	【説明・情報提供】 施設内で盗難騒ぎがあり、その後の安全対策について説明を求めたが十分ではなく、自己防衛の手段として警察への通報も考えるとやったところ、どうぞご自由にといった対応で納得できない。	事業所に事情を聞き取る。そういった発言について事実確認をするとともに、行き違いが生じているのであれば、担当者から説明を行いたいとのこと。
84	グループホーム	利用者	【説明・情報提供】 3月から生活保護が再開されるため、それを機にグループホームを出て行きたいと思っている。しかし職員からはまだ早い、自立できていないと言われたが納得できない。	事業所に事情を聞き取る。相談者とともに退所に向けた目標設定をしている。目標達成に向けて日々努力されているが、時折即時退所を求められるとのこと。 事業所からの説明を伝えるが、納得されなかった様子。
85	グループホーム	利用者	【職員の接遇】 職員の対応や言動に不満がある。指導をしてもらいたい。	当委員会の役割を説明し、指導はできないと伝える。傾聴を続けると落ち着いた様子で終了した。
86	グループホーム	家族	【サービスの質や量】 職員のその場しのぎの対応が積み重なり家族が疲弊している。理屈の通った対応を求めるが応じてもらえない。	事業所に事情を聞き取るとともに相談者の心情を伝える。近日中に利用者本人、家族との面談を予定しているとのことで、適切な対応を依頼した。
87	グループホーム	家族	【サービスの質や量】 事業所の対応に一貫性が無く、話し合いを重ねても埒が明かない。	No.86の継続 事業所に苦情申し入れをすることとなり、より詳しく事情を聞き取る。 申し入れ内容作成中に当人が退所することとなったが、後日苦情を申し入れた。
88	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 施設外就労で自分ひとりに大きな負担がかかったが、職員からのフォローがなく不満。	匿名での申し入れを希望されたため、具体的な内容に言及できない事を了解いただいたうえで事業所に苦情の申し入れを行った。
89	就労継続支援事業所	利用者	【その他】 自分に迷惑をかけてくる利用者と清掃場所を一緒にされたり、他の利用者のように作業用の椅子を自由に選ぶことを許してもらえないなど、不当な扱いが多い。	事業所に事情を聞き取る。認識が異なる部分や、前後のやり取りを省いている部分などがあるとのことだが、当人に配慮して対応いただくこととなった。
90	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 社長の利用者に対するえこひいきが度を過ぎていていると感じる。	匿名での申し入れを希望されたが、翌日に相談者から取下げたいとの連絡があった。
91	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 面接時に合意した内容が順守されず、水掛け論になってしまったが一方向的に謝罪をすることになり不満。	相談者の心情と今後の対応の改善を求めたいという要望をまとめたが、苦情申し入れは一旦保留したいとの連絡あり。
92	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 事業所の対応に不満を感じている旨を漠然と話された。	支持的に傾聴した。しばらく話されると落ち着いた様子で相談は終了した。

93	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 いじめによって退職に追い込まれた。	匿名のため詳細を伏せて事業所に事情を聞き取る。心当たりはないが、申し出があったことを真摯に受け止めたいとのこと。
94	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 事業所の利用者同士で交際している。休憩時間に手をつないでいて咎められた。その点については反省しているが、そのときに「気持ち悪い」と言われたことは納得ができない。	事業所に事情を聞き取る。既に当人たちと話し合いを行ない、謝罪と誤解のある部分についての説明を行なったとのこと。 相談者に連絡をすると、話し合いによって納得できたとのこと。
95	就労継続支援事業所	家族	【説明・情報提供】 送迎時間に遅れることがあったため、時間に居ない場合は保護者に連絡をすることになっていた。その日はそれが行なわれず、2時間送迎場所に放置された。また、その後の対応に誠意が感じられず納得いかない。	支持的に傾聴し、当委員会の役割などを伝え、希望するものではないとのことと終了となった。
96	就労継続支援事業所	家族	【職員の接遇】 利用する息子の送迎に不備があったが、それに対する説明や謝罪、その後の対応などに誠意が感じられない。	No.95 の継続 事業所に対して申し入れを行い、事故発生の原因究明、今後の対応等について聞き取った。聞き取りをもとに相談者に報告を行い、了解を得た。
97	就労継続支援事業所	利用者	【説明・情報提供】 事業所の都合で、同一法人が運営する別事業所に移ってほしいと言われたが、従わなければならないのか。どうしてよいかわからず相談したい。	支持的に傾聴した。しばらく続けると落ち着かれた様子で話を終えられた。
98	就労継続支援事業所	利用者	【職員の接遇】 作業のミスで NG が出た。職員に報告と謝罪をして了解を得たが、ミスを理由に作業から離れるようにとサビ管から言われた。	支持的に傾聴した。話すうちに落ち着かれた様子で終了した。
99	就労継続支援事業所	利用者	【サービスの質や量】 事業所入り口付近に喫煙所があり、換気のためにドアを開けているため、煙が中に流入してくる。改善を求めたい。	事業所に苦情を申し入れる方向で進めていたが、相談者の翻意により取下げることとなった。

③児童福祉（13 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	【説明・情報提供】 職員が新型コロナウイルスに感染し、娘が濃厚接触者となった。抗原検査で陰性となったので幼稚園に通わせようと問合せをしたところたらい回しにされた。	事業所に事情を聞き取る。たらい回しになってしまった事を反省し、利用者への情報提供や案内方法について改善していきたいとの回答を得た。

2	放デイ	家族	【サービスの質や量】 利用する放課後デイの職員が、子の障害特性を踏まえた関わりをしてくれないと感じる。 また両親への連絡も子や両親の気持ちに配慮しない内容で不満。	事業所に事情を聞き取る。当委員会への相談と並行して事業所とも面談をしており、利用終了が決まったとのこと。対応に関する説明を受け、相談者に伝えた。
3	保育所	家族	【その他】 新型コロナウイルス感染症の影響で、これまで園の行事が中止となっていたが、他の園は少しずつ再開している。利用する園でも再開をしてもらいたい、できないと説明されている。いきなり完全に元に戻すことは無理でも、少しずつ再開していったらいいのではないか。	相談者は匿名で要望を伝えてもらいたいとのことだったため、園に事情を伝えたとてで文書を送付した。 園からは保護者の方が言うように全く再開していないわけではなく、説明もしたつもりだったが、十分に伝わっていなかったかもしれないとの回答を得た。
4	放デイ	家族	【職員の接遇】 以前から一部の職員の接遇が悪くなくトラブルや衝突があったが、頼りにできる事業所と思い利用してきた。子どもが利用中に縫合が必要なほどの怪我をしたが、その場での謝罪のみで、怪我をしたときの状況や相手との前後関係、治療に関する保障のことなど、明確な説明がされず不信感が募っている。	支持的に傾聴した。話すうちに落ち着かれ、今後も相談したい事があれば連絡すると言い、話を終えられた。
5	保育所	家族	【職員の接遇】 子に療育が必要なため、療育センターと保育園で連携をしてほしいが、市からの療育に関する助言を園の方針を理由に断っている。	事業所に事情を聞き取る。理事長は、そのような発言があったことは認めたが、あくまで相談者の子とトラブルがあった他の園児の保護者の言葉を代弁しただけとのことであった。 相談者の納得は得られなかったが、別の対応をするとのことであった。
6	放課後等デイ	家族	【被害・損害】 重度の知的障害がある息子が利用している。医師から、マスクによる窒息の懸念があるとしてマスク不着用の指示が出ているが、命に関わることに関わらず職員間で十分に共有されていない。	相談者の意向もあったため、事業所に訪問して事情を調査し、一般論の範囲で改善できるだろう部分について助言を行った。 事業所も再発防止・改善に真摯に取り組む姿勢を見せている。
7	障害児相談支援	家族	【職員の接遇】 担当者が子の名前を覚え、利用したいサービスを遮るような発言、他のサービスと重なる日程で調整し他のサービスの日程変更を相談者にさせる、事業所が休みの日に利用日を調整するなどして困る。	匿名での申し入れを希望。事業所に概要を伝え、担当者の支援内容など事実確認と必要に応じて改善していただくよう伝えた。

8	計画相談	家族	【サービスの質や量】 6月に契約をしたが、受給者証が届かないなどコミュニケーション不足を感じている。事業所に連絡が取りにくい行政に連絡をすると慌てて対応する様子が見受けられる。更新月やモニタリング月など、適切な時に適切な連絡を行ってほしい。	事業所に相談者の要望を伝えた。その後、双方から連絡が途絶える。
9	放課後児童健全育成事業	家族	【サービスの質や量】 学童を利用しているが、8月頃に突然「明日から利用をやめてください」と言われた。市にも相談しているが、学童の対応に不審感がある。	市行政が関わって当事者同士の話し合いを持った。 双方の意見は平行して交わらず、納得には至らなかった。
10	幼保連携型認定こども園	家族	【サービスの質や量】 町の方針で園児に緑茶しか提供していない。水筒の持ち込みも禁止している。国が注意喚起するカフェイン摂取量を大きく超える可能性があり、対応の変更を求めたが頑なに断られて不信感がある。	事業所に連絡し、相談者の考えを冷静に伝えることとする。 また、相談者は同時進行で保護者会でも話題に上げていきたいと考えているとのこと。
11	放課後等デイサービス	家族	【サービスの質や量】 利用している息子が脱走をした。契約前から脱走については説明していたのに注意や対策をしていなかったのか。	事業所に事情を聞き取る。相談者が求める施設などの対応は行っていたが、年齢・能力的に脱走を完全に止めることは難しく、対応について検討していくとのこと。
12	その他	家族	【サービスの質や量】 事業所を変更しようとしていたところ、先方から契約終了を申し入れられた。新たな事業所への引き継ぎを行ってもらえないのでは無いかと不安。	支持的に傾聴した。今後、何かあれば相談したいと言われ、終了した。
13	放課後等デイサービス	家族	【職員の接遇】 マスク着用に関して、子どもに対して頭ごなしに言ったり、保護者に対して論破するような言い方をして不適切と感じた。	支持的に傾聴した。既に利用を止めることを決断したとのことで、話し合いによる解決などは求めないとのこと。事業所には聞き取り内容を伝達することとした。

④その他（13件）

No.	事業種別	申出人	苦情内容	苦情解決委員会の対応
1	社協	利用者	【説明・情報提供】 日常的金銭管理事業を利用している。年金が入って10日余りなのにもう預金残高が無いと言われた。どういうことか説明してほしい。	当該社協に連絡し、状況を説明していただくよう依頼。
2	社協	その他	【職員の接遇】 同居する交際相手が総合支援資金を申請したが不承認であった。不承認であるこ	審査内容に当委員会が関与することはできない事を説明。当該社協に状況と対応の改善を伝えることとした。

			とも納得しがたいが、再度申請したいと申し入れたときの担当者の説明や対応が冷淡だったため改善を求めたい。	
3	社協	家族	【職員の接遇】 2月に父が亡くなるまで、仕送りをしてもらっていた。父が亡くなってから社協で通帳を預かってもらっているようで、母の生活費が無くなるからと仕送りをしてもらえない。	相談者の父母とも日常生活自立支援事業を利用。担当社協に事情を聞き取る。父の死後、世帯の収入は激減したうえに、父が借金をして相談者に仕送りをしていたことから残債務の返済もあり、母の生活を維持するだけで金銭的に精一杯という状況とのこと。なにより社協に要求されても仕送りを行う権限も役割もないので対応できない。 その後、相談者に連絡がつかなくなる。
4	社協	利用者	【職員の接遇】 認知症家族の集まりのような所の紹介を求めたが、紹介されたのはいきいき体操の活動だった。求めと異なる対応をされ、不満。	事業所に事情を聞き取る。相談者に対して説明を行い、了解をいただいていたと認識していたとのこと。相談者に説明すると、誤解があったようだとのことで納得された。
5	社協	利用者	【説明・情報提供】 生活保護受給のための臨時特例つなぎ資金貸付を申請して4日目。就労活動のための携帯電話料金の支払い期日が迫っているため早く貸し付けを受けたい。問合せをしても審査中の一点張りで貸付されるのか、いつ振り込まれるのかもわからず不安。	担当社協に事情を聞き取る。 本人にも事情があるのは承知しているが、貸付を決定するまでは審査中という回答をせざるを得ないとのこと。 相談者は納得せず、福祉施策への不満を述べて話を終えられた。
6	日常生活自立支援事業	利用者	【サービスの質や量】 専門員が遅刻したり、事前に通知なく預かり料の徴収をするなど、自分を軽く見られているように感じる。解約をしたい。	相談内容を伝えてもらうだけで良いとの要望だったため、事業担当者に連絡。
7	社会福祉協議会	利用者	【説明・情報提供】 転居費用借入申請をしたが、事情があり申請時点での物件に入居が難しくなったところ、貸付決定を取り消された。また、現住居からの退去費用が捻出できない場合貸付できないと言われ不満。	不満を述べられたが、既に十分説明を受けた上で納得しがたいとのこと。 事業者に相談いただいた内容を伝達した。
8	日常生活自立支援事業	利用者	【サービスの質や量】 夫とともに日常的金銭管理サービスを利用している。生活費なのに同じ日にお金を渡してもらうことができず、同じ日に支援してもらいたいと伝えても対応や説明をされない。	支持的に傾聴した。日々の支援に関しては当事者同士の解決が望ましいと判断されたため、事業所に相談があったことを伝え、対応を依頼した。

9	社会福祉協議会	利用者	【職員の接遇】 支援担当者からのハラスメント発言があり関わりを持ちたくない。現実問題として生活費の受け取りはしなければならないので第三者を通じて受け取りたい。	当該社協に相談者の要望を伝えた。ハラスメント発言の真偽については内部で調査を行うとのこと。 翌日に生活保護担当ワーカーを交えた面談があるため、今後について調整すること。
10	社会福祉協議会	利用者	【権利侵害】 相談員が個人情報をもたせ、私的な利益を得ている疑いがある。	当委員会への相談と並行して、当該社協にも連絡していた。対応も進んでいるとのことだったため、このような相談が寄せられている旨を当該社協に連絡した。
11	社会福祉協議会	利用者	【説明・情報提供】 日常生活自立支援事業を利用している。どんどん記憶力が低下していく病気のため、成年後見制度を利用したいと伝えたが一方向的に否定された。	担当する社協に事情を聞き取った。相談者が成年後見制度を利用できない理由の説明を求めていることから、数日後に予定している支援日に詳しい者と訪問して説明するとの回答を得た。
12	社会福祉協議会	家族	【サービスの質や量】 利用者の娘から相談。本人から解約したいと申し入れても応じてもらえない。また、利用状況を確認しようと口座の取引照会をしようとしたが、暗証番号を変えられていた。	相談者から行政が介入している事を聞き取ったため、当該社協と直接話し合っ説明を受けるよう提案。
13	社会福祉協議会	利用者	【被害・損害】 預けていたキャッシュカードの磁気が消失してしまった。原因などの説明がなく再発行のための負担を求められたので納得がいかない。	事業所に事情を聞き取る。キャッシュカードの磁気は消失しておらず、認識に相違があるとのこと。また、仮に消失していても消失原因が事業所側にあると確認できない限り、再発行費用の負担はできないとのこと。

(5) 苦情相談・事情調査の実施

・相談者の希望に応じて、出張面談を実施した。

苦情受付面談（主に相談者宅等で実施） 2 件

苦情解決面談（主に事業所等で実施） 4 件

事情調査面談（事業所で実施） 6 件

5 調査研究活動

① 令和3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事業所面談・訪問調査等の場で出前型・リモート型苦情解決研修用教材の周知

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

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5年1月12日	【児童】放課後等デイサービス・児童発達支援 からふるしーど 【障害】障がい者グループホーム Every one
令和5年2月8日	【児童】児童発達支援 Haccii 808 【障害】障がい者グループホーム シェアハウスルーツ壱番館
令和5年2月16日	【障害】障がい者グループホーム NOIE SUZUKA 【障害】就労継続支援 A 型事業所 ラフハウス
令和5年3月10日	【障害】就労継続支援 B 型事業所 かけはし君
令和5年3月13日	【障害】就労継続支援 B 型事業所 つなぐ 【児童】放課後等デイサービスきんぎょ丸
令和5年3月14日	【障害】グループホーム ハロー庄田

関係資料

【法律】

- ・ 社会福祉法（抄）

【厚生労働省関係】

- ・ 「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 日付け厚生省大臣官房障害保健福祉部長 他連名通知＜平成 29 年 3 月 7 日一部改正＞）
- ・ 「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」（平成 12 年 6 月 7 日付け厚生省社会・援護局庁通知＜平成 29 年 3 月 7 日一部改正＞）

【三重県社会福祉協議会規程】

- ・ 三重県福祉サービス運営適正化委員会規程
- ・ 福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱

社会福祉法（抄）

第 8 章 福祉サービスの適切な利用

第 2 節 福祉サービスの利用の援助等

（福祉サービス利用援助事業の実施にあたっての配慮）

第 80 条 福祉サービス利用援助事業を行う者は、当該事業を行うに当たっては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立って公正かつ適切な方法により行わなければならない。

（都道府県社会福祉協議会の行なう福祉サービス利用援助事業等）

第 81 条 都道府県社会福祉協議会は、第 110 条第 1 項に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内においてあまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。

（社会福祉事業の経営者による苦情の解決）

第 82 条 社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。

（運営適正化委員会）

第 83 条 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、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、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

（運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等）

第 84 条 運営適正化委員会は、第 81 条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

（運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等）

第 85 条 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあっせんを行うことができる。

（運営適正化委員会から都道府県知事への通知）

第 86 条 運営適正化委員会は、苦情の解決に当たり、当該苦情に係る福祉サービスの利用者の処遇につき不当な行為が行なわれているおそれがあると認めるときは、都道府県知事に対し、速やかにその旨を通知しなければならない。

障 第 4 5 2 号
社 援 第 1 3 5 2 号
老 発 第 5 1 4 号
児 発 第 5 7 5 号
平成 12 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
雇児発 0 3 0 7 第 1 号
社援発 0 3 0 7 第 6 号
老 発 0 3 0 7 第 42 号
平成 29 年 3 月 7 日

都道府県知事
各 指定都市市長 殿
中核市市長

厚生省大臣官房障害保健福祉部長
厚生省社会・援護局長
厚生省老健局長
厚生省児童家庭局長

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

社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年 6 月 7 日法律第 111 号)の施行に伴い、社会福祉法第 82 条の規定により、社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならないものとされます。

そこで、新たに導入される苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考として、苦情解決の体制や手順等について別紙のとおり指針を作成しましたので、貴管内市町村(指定都市及び中核市除く)及び関係者に周知をお願いします。

なお、当該指針については、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

また、社会福祉法第 65 条の規定により、厚生大臣が利用者等からの苦情への対応について必要とされる基準を定めることとされたこと等に伴う対応については、児童福祉法、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法等に基づく各施設の最低基準の改正等を検討しているところであり、追って通知する予定です。

(別紙)

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

(対象事業者)

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業を営業者とする。

また、上記以外の福祉サービスを提供する者等についても、本指針を参考として、苦情解決の仕組みを設けることが望まれる。

1 苦情解決の仕組みの目的

- 自ら提供するサービスから生じた苦情について、自ら適切な対応を行うことは、社会福祉事業の経営者の重要な責務である。
- このような認識に立てば、苦情への適切な対応は、自ら提供する福祉サービスの検証・改善や利用者の満足感の向上、虐待防止・権利擁護の取組の強化など、福祉サービスの質の向上に寄与するものであり、こうした対応の積み重ねが社会福祉事業を営業者の社会的信頼性の向上にもつながる。
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることが重要である。

2 苦情解決体制

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。

(2) 苦情受付担当者

- サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。
- 苦情受付担当者は以下の職務を行う。
 - ア 利用者からの苦情の受付
 - イ 苦情内容、利用者の意向等の確認と記録
 - ウ 受け付けた苦情及びその改善状況等の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

(3) 第三者委員

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

- 設置形態

ア 事業者は、自らが経営するすべての事業所・施設の利用者が第三者委員を活用できる体制を整備する。

イ 苦情解決の実効性が確保され客観性が増すのであれば、複数事業所や複数法人が共同で設置することも可能である。

○ 第三者委員の要件

ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。

イ 世間からの信頼性を有する者であること。

(例示)

評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など

○ 人数

第三者委員は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。その際、即応性を確保するため個々に職務に当たることが原則であるが、委員相互の情報交換等連携が重要である。

○ 選任方法

第三者委員は、経営者の責任において選任する。

(例示)

ア 理事会が選考し、理事長が任命する。

イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。

○ 職務

ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取

イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知

ウ 利用者からの苦情の直接受付

エ 苦情申出人への助言

オ 事業者への助言

カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言

キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取

ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○ 報酬

第三者委員への報酬は中立性の確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が客観的に確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。

なお、かかる経費について措置費等より支出することは、差し支えないものとする。

3 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
 - 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。
- イ 苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、インターネットを活用した方法のほか、「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

社 援 第 1 3 5 4 号
平成 12 年 6 月 7 日

(一 部 改 正)
社援発 0 3 0 7 第 7 号
平成 29 年 3 月 7 日

各都道府県知事 殿

厚生省社会・援護局長

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

本日付けで公布、施行された「社会福祉の増進のための社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律(平成 12 年法律第 111 号)」の施行に伴い、社会福祉法第 83 条の規定により、福祉サービス利用援助事業の適正な運営の確保及び福祉サービスに関する苦情の解決を行う機関として、都道府県社会福祉協議会に運営適正化委員会が設置されることとなったところです。

つきましては、運営適正化委員会が行う福祉サービスに関する苦情解決事業について、別紙のとおり実施要綱を定めましたので、管下関係機関にご周知の上、円滑な事業実施が図られるよう、ご配意願います。

なお、当該実施要綱は、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的助言として通知するものです。

別紙

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

第1 実施目的

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(以下「事業」という。)は、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、助言、相談、調査若しくはあつせん又は都道府県知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用又は提供を支援するとともに、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的とする。

第2 実施主体

事業は、都道府県社会福祉協議会に設置する運営適正化委員会が実施する。

第3 事業の実施体制

苦情解決事業に係る個別具体的な案件については、運営適正化委員会に設置される苦情解決合議体により取り扱うこととする。運営適正化委員会及び苦情解決合議体の組織等については、社会福祉法(昭和26年法律第45号)、社会福祉法施行令(昭和33年政令第185号)、社会福祉法施行規則(昭和26年厚生省令第28号)及び運営適正化委員会等の設置要綱について(平成12年6月7日社援第1353号社会・援護局長通知)の定めるところによる。

第4 事業の対象範囲

1 対象とする「福祉サービス」の範囲

事業の対象とする福祉サービスの範囲は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業において提供されるすべての福祉サービスとすること。

ただし、地域における社会福祉事業以外の福祉サービスの供給状況などを踏まえ、これらのサービス利用者等の権利擁護を積極的に推進するため、運営適正化委員会が必要と認める場合は、対象範囲を拡大することができる。

2 対象とする「苦情」の範囲

事業の対象とする苦情の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する苦情
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する苦情
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
 - ① 福祉サービスに係る処遇の内容に関する申し立て
 - ② 福祉サービスの利用契約の締結、履行又は解除に関する申し立て

なお、次に該当する場合は、実質的な苦情解決が困難なものとして、事業の対象として取り扱わないことができること。

- (1) 苦情に係る紛争について、裁判所において係争中又は判決等がなされた場合
- (2) 行政不服審査法の規定による不服申し立てがなされている又は不服申し立てによる裁決、決定があった場合
- (3) 他の苦情解決機関において既に受理され、審査等が行われている場合
- (4) 既に当該運営適正化委員会において、審査等がなされ、対応が終了している場合
- (5) 苦情の原因となった事実から一定期間が経過するなど、確実な事情調査を実施することが困難と判断される場合
- (6) 業務上の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場合
- (7) 他機関での対応が優先されるべき内容である場合

3 苦情の「申出人」の範囲

苦情の申出人の範囲は、次のとおりとすること。

- (1) 特定の利用者からの福祉サービスに関する苦情
福祉サービスの利用者、その家族、代理人等
- (2) (1)以外に、不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する申し立て
民生委員・児童委員、当該事業者の職員等、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している者

第5 事業の実施方法

1 苦情の受付等

- (1) 苦情の申出は、委員又は常設の事務局が、できる限り常時受け付けること。
- (2) 苦情の受付に際しては、内容の確認、書面での整理及び解決方法に関する苦情の申出人(以下「申出人」という。)の意向の確認を行うこと。

その際、事業の対象外である苦情等については、関係機関等を紹介するなど適切な対応を行うこと。

なお、運営適正化委員会による第三者的な判断等を必要とせず、直接、当該苦情に係る福祉サービスを提供した社会福祉事業の経営者(以下「事業者」という。)との話し合い等により解決することが適当であると認められる苦情については、申出人又は申出人及び事業者の双方に対して、当事者同士による適切な解決を推奨すること。

- (3) 虐待や法令違反など明らかに改善を要する重大な不当行為等に関する内容の苦情を受けた場合には、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (4) 投書等の匿名の苦情を受けた場合についても、内容に応じた適切な対応を行

うこと。

2 解決方法の検討

申出人の意向を尊重しつつ、次の事項の可否など解決のための方法を検討すること。

- ① 事情調査
- ② 申出人への助言
- ③ 申出人と事業者との話し合い等による解決のあっせん
- ④ 都道府県知事への通知

3 事情調査

苦情の内容の事実確認を行う必要がある場合には、申出人及び事業者の双方の同意を得て、おおむね次の手順で事情調査を行うこと。

- ① 事業者に対する苦情内容の通知
- ② 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実確認
- ③ 事業者の意見等の聴取

※ なお、運営適正化委員会の行う事情調査その他事業に関連する範囲内において、事業者又は関係職員がその職務等に関する事実を同委員会に伝えることについては、事情調査について利用者の同意を得ていることから、社会福祉に関する法令等において課されている秘密保持義務違反に該当しない「正当な理由」と解される。

4 解決方法の決定

- (1) 事情調査に基づき、申出人に対する助言、事業者に対する申入れ等の可否及びその内容の検討を行うこと。
- (2) 事情調査の結果、申出人その他福祉サービスの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る場合は、都道府県知事に対し、速やかに通知すること。

また、関係法令により通報が義務付けられている事項については、当該関係法令の定めるところにより、関係機関に対し、速やかに通報すること。

- (3) 解決方法の検討結果に基づき、必要に応じ、申出人に対する助言や事業者に対する申入れを適切に行うこと。
- (4) 検討の結果、申出人と事業者との話し合いによる解決が適当と認められる場合は、双方に対し、合議体の行うあっせんについて紹介すること。

5 あっせん

社会福祉法施行規則に定めるところによるほか、次によること。

- (1) 苦情の解決のためのあっせんにおいては、合議体の委員があっせん員になる

こと。

- (2) あっせん員は、公正性の確保のため複数名とすること。
- (3) 話合いのみで解決ができないと認められる場合は、合議体のあっせん案の提示についての要否を申出人及び事業者の双方から確認すること。
- (4) 申出人及び事業者の双方からあっせん案の提示についての要求がある場合には、合議体においてあっせん案を作成し、申出人及び事業者に提示すること。

6 結果の確認

不調に終わったものを除き、一定期間経過後、申出人及び事業者から、解決結果又は当該苦情に係る事項の改善結果などの報告を受け、確認すること。

7 苦情の件数、処理結果等の公表

運営適正化委員会は、少なくとも年に 1 回、申出のあった苦情の件数、内容、処理結果等について、プライバシーに配慮した適切な方法により公表を行うこと。

8 標準処理期間

事例の積み重ねにより、苦情の受付からあっせん案の提示まで等に要する標準的な期間を公表すること。

第 6 その他関連事業の実施について

1 広報・啓発活動

事業について、利用者、社会福祉事業の経営者等に対して幅広く周知を図り、苦情の申出をしやすくするとともに、社会福祉事業の経営者が安心して事業を利用することができるようにするため、事業に関するパンフレットを作成して配布するなど、広報・啓発に努めること。

2 社会福祉事業の経営者等に対する研修会

苦情の解決の仕組みの周知や理解の促進を図るため、社会福祉事業の経営者等に対して必要な研修を実施すること。

3 巡回指導について

社会福祉事業の経営者の段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、社会福祉事業の経営者の求めに応じて巡回指導を行うこと。

4 調査研究について

苦情を適切に解決した事例を蓄積することにより、苦情内容に応じた解決手順の定型化を図るなど、円滑な事業の実施に資するための調査研究を行うこと。

また、調査研究の成果を書籍等にするなどの取組が望まれる。

第7 他の苦情解決の仕組み等との関係について

福祉サービスに関する苦情への対応については、地方自治体、社会福祉事業の経営者団体などにおいて相談窓口が設けられつつあるが、さまざまな苦情解決の仕組みが整備されることは望ましいことであり、どの仕組みを利用するかは、利用者の選択によることが基本である。

なお、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、介護保険法に基づき、国民健康保険団体連合会において対応することが基本であるが、利用者の選択により運営適正化委員会の事業を活用することも当然可能である。

このような前提の下、利用者の権利擁護を図る観点から、他の苦情解決機関等との連携を十分に確保すること。したがって、介護報酬の一部負担分の支払に関する苦情等、運営適正化委員会での対応が難しい苦情については、国民健康保険団体連合会の窓口を紹介するなど、苦情の内容等に応じた適切な対応を行うことが重要であるため、各地域の実情に応じて、関係機関との密接な連絡体制の整備を図ること。

また、生活福祉資金等、独自の審査機関等を設けているものについては、苦情解決の調査に当たってこれらの機関に照会する等の対応を行うこと。

第8 国庫補助

本実施要綱に基づく事業に要する経費については、別に定めるところにより補助するものとする。

三重県福祉サービス運営適正化委員会規程

（設 置）

第1条 社会福祉法第83条の規程に基づき、社会福祉法人 三重県社会福祉協議会（以下「三重県社協」という。）に三重県福祉サービス運営適正化委員会（以下「運営適正化委員会」という。）を置く。

（目 的）

第2条 運営適正化委員会は、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスの利用者等からの苦情を適切に解決することにより、福祉サービス利用者の利益を保護することを目的とする。

（運営適正化委員会の職務）

第3条 運営適正化委員会は、次の各号に掲げる職務を行う。

- 一 福祉サービス利用援助事業の事業者に対する必要な助言、勧告等に関すること。
- 二 福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査及びあっせんに関すること。
- 三 虐待のおそれがある場合の三重県知事への通知に関すること。
- 四 その他、本委員会の目的達成に必要なこと。

（委 員）

第4条 運営適正化委員会の委員は、次に掲げる各号の定めるところにより社会福祉法人三重県社会福祉協議会会長（以下「三重県社協会長」という。）が選任する。

委員の定数は、18名以内とする。

- 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 6名以内
 - 二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、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 3名以内
 - 三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名以内
 - 四 法律に関し学識経験を有する者 3名以内
 - 五 医療に関し学識経験を有する者 3名以内
- 2 三重県社協会長は、運営適正化委員会委員の選任に当たり、選考委員会の同意を得なければならない。
- 3 選考委員会に関する事項は、別に定める「選考委員会設置要綱」による。

（任 期）

第5条 運営適正化委員会委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

（委員の解任）

第6条 三重県社協会長は、委員が心身の故障のため職務の遂行ができないと認めるとき、また、委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しない非行があると認める

ときは、これを解任することができる。

(委員長等)

第7条 運営適正化委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、委員長は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委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を除く委員の中から委員の互選により、また、副委員長は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委員及び福祉サービスの提供者を代表する委員を除く委員の中から委員長の指名によってこれを定める。

- 2 委員長は会務を総理し、運営適正化委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるときは、副委員長がその職務を代理する。

(会 議)

第8条 運営適正化委員会は、委員長が招集する。

- 2 運営適正化委員会は、過半数の委員の出席がなければ、これを開き、議決をすることはできない。
- 3 運営適正化委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(合議体)

第9条 運営適正化委員会に次の各号に掲げる合議体を置く。

- 一 第3条第1号に掲げる職務を行う合議体（以下「運営監視委員会」という。）
- 二 第3条第2号に掲げる職務を行う合議体（以下「苦情解決委員会」という。）
- 2 運営監視委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
 - 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 6名以内
 - 二 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、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 3名以内
 - 三 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、福祉サービスの提供者を代表する者 3名以内
 - 四 法律に関し学識経験を有する者 3名以内
 - 五 医療に関し学識経験を有する者 3名以内
- 3 苦情解決委員会の委員は、次の各号に定めるところにより、委員のうちから委員長が指名する。
 - 一 社会福祉に関し学識経験を有する者のうち、公益を代表する者 4名以内
 - 二 法律に関し学識経験を有する者 2名以内
 - 三 医療に関し学識経験を有する者 2名以内
- 4 前2項に規定する委員会それぞれに委員長1名、副委員長1名を置き、委員長は委員の中から委員の互選により、また、副委員長は委員長の指名によってこれを定める。
- 5 委員長は会務を総理し、委員会を代表する。
- 6 委員長に事故あるときは、副委員長がその職務を代理する。
- 7 委員会は、委員長が招集する。
- 8 委員会は、委員総数の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決をすることができない。

- 9 委員会の議事は、出席した委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。
- 10 本委員会において別段の定めをした場合のほかは、委員会の議決をもって本委員会の議決とする。
- 11 その他、委員会の運営について、この規程に定めるもののほか、必要に応じ、運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

（苦情監視業務の手続き）

第 10 条 第 3 条第 1 号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

（苦情解決のあっせん等の手続き）

第 11 条 第 3 条第 2 号に掲げる職務については、この規程に定めるもののほか、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

（秘密の保持）

第 12 条 運営適正化委員会の委員又は委員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（情報の公開）

第 13 条 運営適正化委員会は、年に 1 回、運営適正化委員会の業務の状況及びその成果について報告書を作成し、これを公表しなければならない。

（事務局）

第 14 条 運営適正化委員会の事務を行うため、運営適正化委員会に事務局を置く。

- 2 運営適正化委員会の事務局職員又は職員の職務にあった者はその職務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- 3 その他事務局に関する事項は、必要に応じ運営適正化委員会委員長が別に定めるものとする。

付 則

- 1 この規程は、平成 12 年 6 月 27 日から施行する。

付 則

- 1 この規程は、平成 16 年 5 月 10 日から施行する。

福祉サービス利用援助事業に関する運営監視実施要綱

（目 的）

第 1. この要綱は、三重県福祉サービス運営適正化委員会規程第 10 条に定める運営監視委員会（以下「委員会」という。）の職務等に関することを定め、福祉サービス利用援助事業（以下「事業」という。）の透明性、公正性を確保することを目的とする。

（業務内容）

第 2. 委員会は、事業に関し次に掲げる監視及び苦情の解決を行い、実施主体（三重県社会福祉協議会からの委託を受けて実施する者を含む。以下同じ。）に対し、助言、調査又は勧告を行なう。

- （1）事業全般の運営監視
- （2）事業に関する苦情の解決

（事業の監視）

第 3. 委員会の委員長（以下「委員長」という。）は、実施主体から次項に掲げる項目について資料の提出を求め、会議において報告を受けるものとし、当該事業の利用者（契約者）に対して適切なサービスが提供されているかを定期的に確認する。

2 実施主体からの報告は、次の事項とする。

- （1）契約審査会の実施状況
- （2）書類等預りサービスの実施状況
- （3）年間の事業実績及び決算
- （4）その他必要と認める事項

3 委員会の開催は、原則として 2 月に 1 回以上開催するものとする。

ただし、案件により開催の必要のない場合はこの限りでない。

会議には必要に応じ実施主体から当該事業の管理者、担当者（専門員）等の同席を求めるものとする。

（助 言）

第 4. 委員会は、前条の監視により事業が適切に実施されているかの把握を行なう。この結果により実施主体に対し、より質の高いサービスの提供と事業の円滑な運営に資する観点から助言を行なう。

（調査、報告、勧告）

第 5. 委員会は、事業の実施状況の報告を受け、必要に応じて委員長の指名した委員並びに事務局職員による現地調査を行うことができる。

2 委員長は、調査結果を委員会に報告し、改善が必要と思われる場合は実施主体に対し勧告を行なう。

（勧告に対する報告）

第 6. 実施主体にあっては、事業に関し勧告を受けた場合は、その改善結果を委員会へ報告するものとする。

(苦情の解決)

第 7. 事業にかかる苦情の申し出があった場合は、委員会が苦情解決に当たるものとする。

ただし、案件の内容によっては委員会に代わり苦情解決委員会が苦情解決に当たることができる。

2 苦情解決の手続き等は平成 12 年 6 月 7 日付け、社援第 1354 号通知の「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」により行う。

(公 表)

第 8. 実施状況を把握するため用いる資料等は、個人のプライバシーに関わるものを含むことから、運営適正化委員会及び委員会資料は非公開とする。

2 委員会の公正性、客観性を示すため、個人のプライバシーを侵害する恐れのない範囲で、検討を行なった総数等を統計的なデータとして公表する。

付 則

1 この要綱は、平成 15 年 11 月 14 日から施行する。

令和4年度
三重県福祉サービス運営適正化委員会事業報告書

令和5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