

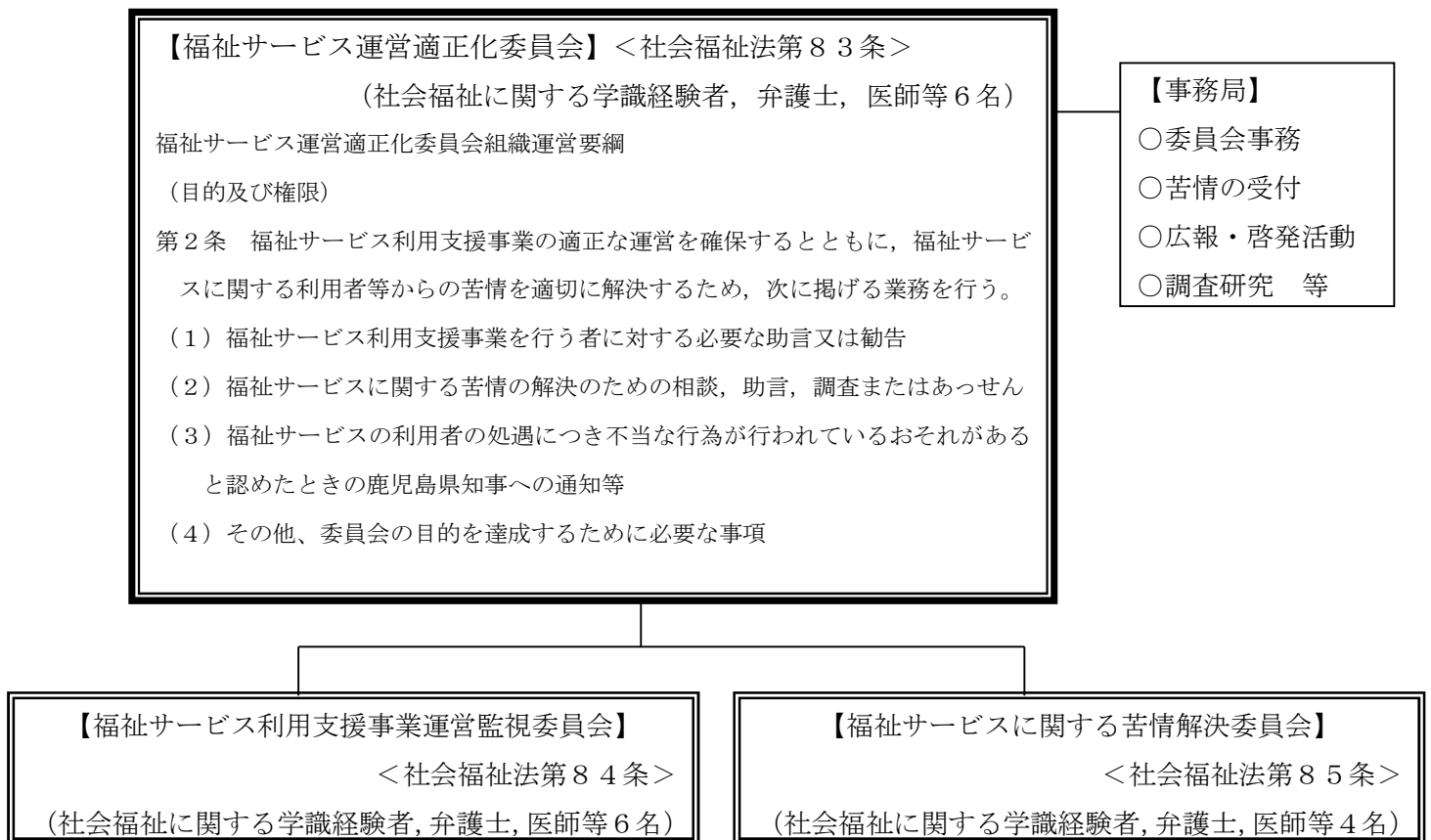
平成29年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

福祉サービス運営適正化委員会

(社会福祉法人 鹿児島県社会福祉協議会)

1 運営適正化委員会の組織・委員等

(1) 運営適正化委員会組織図



(2) 福祉サービス運営適正化委員会委員

(任期：平成28年11月1日～平成30年10月31日)

選考分野	氏名	所属・職名	(合議体)	
			運営監視委員会	苦情解決委員会
法律	中馬 敏之	弁護士	○	○
医療	副委員長 野田 隆峰	精神科医	委員長 ○	○
社会福祉 (公益)	委員長 久永 繁夫	鹿児島女子短期大学名誉教授	副委員長 ○	委員長 ○
社会福祉 (公益)	濱田 幸子	鹿児島県民生委員児童委員協議会	○	副委員長 ○
社会福祉 (利用者代表)	曾木 やす子	公益社団法人認知症の人と家族の会 鹿児島県支部副代表	○	
社会福祉 (提供者代表)	水流 純大	鹿児島県知的障害者福祉協会会長	○	

【参考】運営適正化委員会委員を選考する選考委員会委員名簿

(任期：平成28年9月1日～平成30年8月31日)

選考分野	氏名	所属・職名	備考
公益代表	中森 美恵子	鹿児島県介護福祉士会副会長	副委員長
公益代表	川野 信男	公益財団法人 鹿児島県老人クラブ連合会会長	委員長
利用者代表	山川 伯明	特定非営利活動法人 鹿児島県精神保健福祉会連合会理事長	
利用者代表	久保 郁子	社会福祉法人 鹿児島県母子寡婦福祉連合会理事長	
経営者代表	岩下 修一	社会福祉法人 鹿児島県保育連合会会長	
経営者代表	酒匂 学	鹿児島県市町村社会福祉協議会連絡協議会 会長	

【参考】運営適正化委員会委員を選考する選考委員会

平成29年度中の開催実績なし

2 委員会等の開催

(1) 運営適正化委員会

- 第1回 平成29年5月19日(金) 出席：5名 県社会福祉センター
 内 容 ア 平成28年度業務報告について
 イ 福祉サービスにおけるリスクマネジメントモデルの策定について
 ウ 「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」の一部改正について(報告)
 エ 「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」の一部改正について(報告)

- 第2回 平成30年3月16日(金) 出席：5名 県社会福祉センター
 内 容 ア 平成30年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

- 第1回 平成29年5月19日(金) 出席：5名 県社会福祉センター
 内 容 ア 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
 イ 福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の実施について

- 第2回 平成29年11月17日(金) 出席：5名 県社会福祉センター

- 内 容 ア 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
 イ 福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の経過報告について
 ウ 平成29年度運営適正化委員会事業研究協議会の報告について

第3回 平成30年1月24日（水） 出席：6名 県社会福祉センター

- 内 容 ア 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
 イ 福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の結果について

第4回 平成30年3月8日（水） 出席：5名 県社会福祉センター

- 内 容 ア 福祉サービス利用支援事業の実施状況等について
 イ 福祉サービス利用支援事業実施社協への現地訪問調査の結果について

（3）運営監視委員会による基幹的社協訪問調査の実施

運営監視委員会による基幹的社協訪問調査の実施 （20カ所）

ア	長島町社会福祉協議会	平成29年	7月10日（月）	事務局
イ	さつま町社会福祉協議会	平成29年	7月13日（木）	事務局
ウ	肝付町社会福祉協議会	平成29年	8月1日（火）	事務局
エ	大崎町社会福祉協議会	平成29年	8月1日（火）	事務局
オ	志布志市社会福祉協議会	平成29年	8月3日（木）	事務局
カ	鹿児島市社会福祉協議会	平成29年	8月8日（火）	委員・事務局
キ	霧島市社会福祉協議会	平成29年	8月18日（金）	事務局
ク	指宿市社会福祉協議会	平成29年	8月23日（水）	事務局
ケ	天城町社会福祉協議会	平成29年	9月21日（木）	委員・事務局
コ	伊仙町社会福祉協議会	平成29年	9月21日（木）	委員・事務局
サ	徳之島町社会福祉協議会	平成29年	9月22日（金）	委員・事務局
シ	鹿屋市社会福祉協議会	平成29年	9月25日（月）	事務局
ス	南九州市社会福祉協議会	平成29年	9月26日（火）	事務局
セ	瀬戸内町社会福祉協議会	平成29年	10月2日（月）	事務局
ソ	錦江町社会福祉協議会	平成29年	10月11日（水）	事務局
タ	日置市社会福祉協議会	平成29年	10月23日（月）	事務局
チ	いちき串木野市社会福祉協議会	平成29年	10月23日（月）	事務局
ツ	龍郷町社会福祉協議会	平成29年	10月30日（月）	事務局
テ	奄美市社会福祉協議会	平成29年	10月31日（火）	事務局
ト	垂水市社会福祉協議会	平成29年	11月28日（火）	事務局

（4）苦情解決委員会

第1回 平成29年5月19日（金） 出席：4名 県社会福祉センター

- 内 容 ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 イ 福祉サービスに関する苦情申出案件の報告・検討について
 ウ 福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問について
 エ 福祉サービスに関する相談・苦情解決研修会（初級編・上級編）について

第2回 平成29年7月14日（金） 出席：4名 県社会福祉センター

内 容 ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 イ 福祉サービスに関する苦情申出案件の報告・検討について
 ウ 福祉サービスに関する相談・苦情解決研修会（初級編・上級編）について
 （経過報告）

第3回 平成29年11月17日（金） 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 イ 福祉サービスに関する苦情申出案件の報告・検討について
 ウ 福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会（初級編・上級編）の開催報告に
 ついて

第4回 平成30年1月24日（水） 出席：4名 県社会福祉センター
内 容 ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 イ 福祉サービスに関する苦情申出案件の報告・検討について

第5回 平成30年3月16日（金） 出席：3名 県社会福祉センター
内 容 ア 福祉サービスに関する相談・苦情受付状況について
 イ 福祉サービスに関する苦情申出案件の報告・検討について
 ウ 苦情解決事業 事業所巡回訪問について

3 相談・苦情の受付状況

平成29年度 相談・苦情の受付状況及びポスター等の配付状況

(平成29年4月1日～平成30年3月31日現在)

(1) 月別受付件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	6	11	6	10	5	1	10	9	5	4	4	7	78
相談・問合せ	4	4	5	5	3	4	1	1	1	3	1	1	33
合計	10	15	11	15	8	5	11	10	6	7	5	8	111

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	2	72	4	0	78
相談・問合せ	3	28	2	0	33
合計	5	100	6	0	111

障害苦情	
身体	9
知的	8
精神	25
その他	1
計	43

(3) サービス分野・申出人の属性

サービス分野 \ 申出人属性	利用者		家族		代理人		職員		その他		合計	
	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ	苦情	相談 問合せ
高齢者	3	1	12	4	0	0	1	3	0	1	16	9
障害者	35	10	7	2	0	0	0	5	1	0	43	17
児童	0	0	9	0	0	0	0	3	1	0	10	3
その他	7	1	2	2	0	0	0	1	0	0	9	4
合計	45	12	30	8	0	0	1	12	2	1	78	33

(4) 苦情内容・解決内容(苦情として受け付けた78件の内訳)

苦情内容 \ 解決結果	相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	県へ 通知	その 他	継続 中	意見 要望	不調	合計
A 職員の接遇	27	4	0	0	2	0	0	1	34
B サービスの質や量	14	1	0	0	0	0	0	0	15
C 利用料	6	1	0	0	3	0	0	0	10
D 説明・情報提供	5	1	0	0	1	0	0	1	8
E 被害・損害	4	2	0	0	0	0	0	0	6
F 権利侵害	0	1	0	0	0	0	0	0	1
G その他	4	0	0	0	0	0	0	0	4
合計	60	10	0	0	6	0	0	2	78

(5) 苦情解決ポスター・リーフレット配付状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
配付か所	7	5	9	9	97	265	6	4	4	155	16	13	590
ポスター	41	14	94	33	150	330	24	31	9	231	32	32	1021
リーフレット	62	28	188	66	221	568	26	62	18	294	49	42	1,624

(6) 相談・苦情の概要と運営適正化委員会の対応（平成29年度）

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
1 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護施設への入所を希望しているが、どのような手続きを取ればよいか教えて欲しい。	申出内容について、介護関係の相談先の紹介を行い、施設入所の手続きや施設選びに関する助言をした結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
2 (苦情)	電話	障害者 (本人)	作業所をやめたいと言っているが、やめさせてもらえない。(B)	申出内容について、事業所に申出内容を伝達と経緯を確認したところ、事業所から解約手続きが行われることとなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 7回)	解決 (相談助言)
3 (相談)	電話	障害者 (本人)	利用している事業所の雰囲気は自分に合わずストレスが溜まるため、どうすればいいか教えて欲しい。	申出内容について、事業所変更の方法や一般就労について助言し、申出人の話を傾聴した。 (対応回数 7回)	その他 (傾聴)
4 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設に入ってから母親の様子がおかしくなっている。転所させたいが、他の家族から反対されているため、どうしたらいいか。(A)	申出内容について、身元引受人である他家族と折り合いを付けて対応するよう助言し、虐待と思われるのであれば、地域包括支援センターなどの窓口にご相談するよう案内した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
5 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	職員が事業所の運営費を横領して問題になっているという噂があるが、真偽を知りたい。	申出内容について、委員会には申出内容の情報は寄せられていないため真偽については不明であることを説明し、事業所の指導・監査窓口を紹介した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (家族)	車いす借用について問い合わせたところ職員から間違った回答を受けた。今後同様の事がないように注意して欲しい。(D)	申出内容について、謝罪を行い職員間での周知や対応改善に努めることを説明した結果、申出人が了承されたため終了。その後事業所にて事情調査を行い、周知及び対応改善が行われた。 (対応回数 3回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
7 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	職員が下品な事を言ったり手を握ったりしてくる。事業所には楽しく通えているため、匿名で職員の言動や行為を止めさせることはできないか。(A)	申出内容について、虐待防止センター若しくは委員会にて可能な対応について説明を行った。事業所は既に行政機関から指導を受けており、職員の行為も現在は改善されているとのことであったため、しばらく経過観察を行うこととなった。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
8 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設を急遽退居することになったが、退居の申出から1ヶ月は利用料が徴収されるとのことであった。家賃分の支払いは納得できるが、サービス費や生活費まで徴収されるのはおかしいのではないか。(C)	申出内容について、行政機関や関係施設に問合せを行い、施設退居時の利用料の取り扱いについて申出人に説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
9 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	施設に入所している母親の状態が悪化しているにも関わらず、他の家族が入院や転所を認めないため、どうしたらいいか。	申出内容について、他家族と話し合っ同意を得るかキーパーソンの交代を行うよう助言したが、いずれもできないとのこと。委員会では家族関係の問題については介入できないことを説明し、対応終了とした。 (対応回数1回)	その他 (不介入)
10 (苦情)	電話	障害者 (家族)	障害者支援施設退所に伴い、壁紙やカーペットの張り替え費用を請求された。経年劣化による色あせ等あるが、本人が破損させたものではないため、支払う必要はないのではないか。(C)	申出内容について、障害者施設における居室修繕費用の取り扱いについて関係機関及び事業所に確認し、申出人に説明しようとしたが、申出人が口頭での説明を拒否したため、対応中断となり終了。 (対応回数28回)	その他 (対応中断)
11 (苦情)	電話	障害者 (本人)	性格の合わないヘルパーがいるため、派遣しないで欲しいと要望しているが、派遣者は選べないと言って取り合ってくれない。また、事前連絡等が遅いため、早めに連絡して欲しい。(A)	申出内容について、事業所に要望等を伝達し確認したところ、申出人の特性や関係機関の調整による対応あった。申出人へはその旨説明を行ったが、再度要望を伝達して欲しいとのことであったため、事業者へ伝達した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
12 (相談)	電話	その他 (職員)	福祉サービス利用支援事業について問い合わせたが利用対象にならないと断られたが、利用対象の範囲を教えて欲しい。(G)	申出内容について、福祉サービス利用支援事業の対象者について説明し、地元社協に対して申出内容を伝達したところ、再度状況の確認や話し合いが行われることとなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
13 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	転倒事故後の事業者の対応に納得いかない。事業者が行わなければならない対応やガイドラインなどは示されていないのか。(E)	申出内容について、事業所の対応や過失については、利用者の身体状況やその場の環境等により異なることを説明し、委員会から申出内容を伝達し、状況確認や対応の申し入れを行うことができる旨説明を行った結果、家族と話し合っ必要があれば再度連絡するとのことで終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
14 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	土曜日に子どもを預けようとしたが、親が仕事をしていないと預けられないと言われた。事前にそのような説明は受けていないため、事業所の第三者委員に相談したいが連絡先がわからない。(D)	申出内容について、委員会では第三者委員の個別の連絡先は把握していないことを伝え、委員会でも対応できる旨説明した。申出人からまずは第三者委員に相談したいとのことであったため、委員の連絡先は、書面配付か事業所内に掲示されていることもあるため、確認してみるよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
15 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	契約時の説明と実際の請求金額やサービス内容が異なるため、契約を打ち切りたい。(C)	申出内容について、事業所に伝達し、当事者間で話し合いが行われた結果、申出人が事業所の説明に納得し、今後も利用を継続することとなった。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
16 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームの世話人から風呂や洗濯が遅いと言われるため、どうかして欲しい。(A)	申出内容について、申出人の要望によりしばらく期間を置いて匿名で伝達を行った結果、事業所でも申出内容を把握しており、事実確認等が行われ対策が講じられていたため終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
17 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の職員が面談等の際に自分の言葉尻を捉えて勝手な解釈をしたり話を膨らませたりするため、怖くなって利用することができなくなった。解約の手続きを行いたいが、顔を合わせないでする方法はないか。(A)	申出内容について、事業所に伝達し事実確認を行った。申出人には事業所から確認した内容を報告することとなっているが、連絡が取れないため、対応終了となる。 (対応回数7回)	その他 (対応中断)
18 (相談)	電話 (匿名)	その他 (家族)	祖母が社会福祉協議会に通帳などを預けているが、返して貰うためにはどうすればいいのか。	申出内容について、解約には本人の申出が必要であることを説明し、解約や今後の支援については社会福祉協議会に相談してみるよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
19 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	老人ホームに入所している家族の口腔内の状態が悪く排尿にも異常があると言われた、老人ホームでの口腔ケアや水分補給が足りないのではないか。(B)	申出内容について、事業所に匿名で伝達し、日頃の口腔ケア等の状況について確認を行った。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
20 (相談)	電話	高齢者 (本人)	訪問介護とデイサービスの時間が重なってしまったため、調整して欲しいが、どこに連絡したらよいか。	申出内容について、契約書の事業所名義を確認したところ、担当の居宅介護支援事業所が確認できたため、連絡先を案内した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
21 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	老人ホームの居室にペットボトルが置いてあった事で、施設長から強い口調で問い詰められ、施設の言うことを聞かないと退所させると何度も脅された。福祉施設の施設長の発言として不適切なのではないか。(A)	申出内容について、委員会から運営会社に申出の通知を行い、事業所において内部調査が行われ、当事者間で話し合いが行われた結果、双方合意し同意書が取り交わされたため、終了。 (対応回数21回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
22 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパーの掃除や清拭などが雑であるため、改善を求めたが、言い訳や嘘ばかりで取り合ってもらえないため、他の利用者のためにも今後の対応を改めて欲しい。(B)	申出内容について、事業所に伝達し今後の対応改善について申し入れを行った。申出人から事業所からの説明や謝罪は不要とのことであった。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
23 (苦情)	電話	障害者 (本人)	特定のヘルパーを派遣するように要望しているが、時々別なヘルパーが予定に組まれてしまう。また、前日までどのヘルパーが派遣されるか教えてくれない。(A)	申出内容について、事業所に要望等を伝達し対応状況について確認を行い申出人へ説明を行った。申出人からの次回のヘルパー派遣について再調整の要望があり、事業所が応じることとなったため終了。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
24 (相談)	電話	障害者 (職員)	障害者事業所の建物の老朽化に関する相談が寄せられたが、対応窓口を教えて欲しい。	申出内容について、委員会から事業所に対する指導を行うことはできないが相談者からの申出に応じ、事業所への伝達等を行えることを説明する。相談者へは申出人から委員会の連絡先を案内することのこと。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
25 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (本人)	職員が他利用者に自分のことが嫌いだと陰で言っている。また、苦情を言うと嫌がらせをされる。(A)	申出内容について、申出人から秘密にして欲しいとの意向があったため、対応するためには開示が必要であることを説明したが、申出人から回答が得られなかったため、終了。 (対応回数6回)	その他 (対応中断)
26 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	他利用者から自分の言葉が怖いと言われる。自分には全く悪気はないのにそのように言われることが苦痛である。(G)	申出内容について、傾聴し相手の利用者の関わり方について助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
27 (相談)	電話	障害者 (本人)	身体障害があり一般企業で働いているが、これまで許可されていた駐車場利用ができなくなったため、通勤できず困っている。	申出内容について、障害者雇用に関する事業者の責務等を申出人に説明し、労働局等の相談窓口を紹介した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数4回)	解決 (紹介伝達)
28 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続A型事業所において、しばらくしたら雇用契約を結ぶ約束であったが、応じてくれない。(D)	申出内容について、事業所に伝達し、当事者間で話し合いが行われた結果、申出人が事業所の説明に納得し、利用を継続することとなったため終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
29 (相談)	電話	児童 (職員)	保育園の保護者から苦情申出があり、話し合い等行っているが解決に至らないため、事業所から苦情対応について委員会に相談してもよいか。	申出内容について、委員会で事業所からの相談を受けて対応助言を行うことができる旨説明し、仲立ちとして意見調整等を希望するのであれば、利用者から委員会に申出を行うよう案内するよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
30 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	障害福祉サービスを受けるためには相談支援事業所が必要なのか。通いたい事業所は決まっており、対応や言葉づかいが悪いため通さずに利用したい。(G)	申出内容について、障害福祉サービスの利用の流れや相談支援事業所の役割を説明する。また、場合によっては相談支援事業所の変更も可能であることを説明した結果、申出人が了承される。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
31 (苦情)	電話	その他 (本人)	社会福祉協議会に障害年金を預けているが、自分で管理したい。どうすれば通帳などを返してもらえるのか。	申出内容について、今後の金銭管理については家族や地元の社会福祉協議会と話し合ってみよう助言し、社会福祉協議会に対し申出内容を伝達した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
32 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	ケアマネージャーが無断で留守宅に上がり込み印鑑を使われた。(E)	申出内容について、申出人から全事業所に対する指導を行って欲しいとの要望が出されたため、委員会では対応できない旨説明し、管轄の窓口を案内した。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
33 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (隣人)	知人が高齢者施設に入所したいと言っているが、どのような施設があるのか教えて欲しい。また、施設を紹介してくれる機関の連絡先を教えて欲しい。	申出内容について、高齢者入所施設の種類について説明し、施設紹介については、担当のケアマネージャーが行政の担当窓口にお問い合わせよう案内した。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
34 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	管理者が特定の利用者を特別扱いし、他利用者の言うことを聞いてくれない。(A)	申出内容について、委員会から事業所への申し入れ等については他利用者として話し合っただけで済ませたいとのこと。また、管理者の上司がよく対応してくれることから、まずは上司に相談してみるよう助言した結果、了承される。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
35 (相談)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	事業所に委員会のポスターが掲示してあるが、事業所が自らポスターを貼るといことは事業所にとって委員会は怖い存在ではないということか。(G)	申出内容について、事業所において苦情相談窓口の説明や掲示を行うこととなっていることを説明し、委員会による苦情解決の流れについて説明を行った。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
36 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	自分の体調が悪い時におもしろがってからかう利用者がある。事業所に相談したが全く配慮してくれない。(A)	申出内容について、事業所に伝達し、事業所と相手利用者と話し合いが行われ、申出人への配慮が行われることとなり、委員会から申出人に対して説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 6回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
37 (苦情)	電話	障害者 (家族)	事業所を辞めるとなった途端に管理者の態度が変わり、無視や挑発的な言動が行われるようになった。 (A)	申出内容について、事業所に伝達、対応改善について申し入れを行った。事業所側からは事実と異なる部分もあるが、不適切な発言等については真摯に反省し、 接遇改善に努めるとのこと。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
38 (苦情)	電話	児童 (その他)	保育園での太鼓の練習の音が騒がしいため、窓を閉めるようにして欲しい。(B)	申出内容について、事業所に伝達し、音楽活動中には窓を閉めることとなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)
39 (相談)	電話	高齢者 (家族)	老人保健施設から3ヶ月で退所するように言われている。自宅では介護ができないため、困っているためどうすればいいか。(G)	申出内容について、老健施設の役割や入所期間について説明を行い、今後の生活については、施設のケアマネージャー等に相談して本人に適した環境を探してみるよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
40 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の代表者の言葉づかいが荒く、みんなの前で強く叱るため、自分や他利用者の精神に悪影響を与えている。(A)	申出内容について、申出人が行政機関にも相談した結果、行政機関において職員配置状況や代表者の接遇について調査が行われることとなったため、対応終了。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
41 (相談)	電話	高齢者 (職員)	苦情を受付けた際の記録方法や様式について教えて欲しい。	申出内容について、相談・苦情受付書の記載方法について説明し、今後は事業所で記録を整備し、職員の対応改善に努めるよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
42 (苦情)	来所	障害者 (本人)	職員とのトラブルに関し、事業所からの謝罪や報告書の内容が不満である。今後事業所とどのように関わればいいのか教えて欲しい。(A)	申出内容について、当事者間で話し合いが行われた結果、関係改善が図られ、安定して事業所利用が継続され、新たな苦情申出もなくなったことから、対応終了とする。 (対応回数8回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【 () 内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
4 3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	相談支援事業所に悩み事を相談したところ余計に傷つけられた。相談者の立場に立って対応して欲しい。 (A)	申出内容について、事業所に匿名で伝達を行ったところ、事業所で対応改善が図られることとなり、申出人が了承されたため終了。今後改善が図られない場合は、再度相談するよう助言した。 (対応回数 4 回)	解決 (相談助言)
4 4 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	マイナンバーカードがサービス付き高齢者住宅に届いていたにも関わらず家族に連絡もなく勝手に保管されていた。また、退所時も返還してくれなかった。(B)	申出内容について、事業所に伝達し、マイナンバーカードの取り扱いについて確認を行ったところ一部管理漏れがあった可能性があるため、今後マニュアル等を整備し厳重に取り扱うこととなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 6 回)	解決 (相談助言)
4 5 (苦情)	書面	児童 (家族)	幼稚園の時間外や学童の長期休暇中の預かり料金が事前に説明もなく値上げされた。後日説明会があったが、納得できない。(C)	申出内容については、委員会の対応範囲外である旨申出人に説明した。事業所に対しては申出内容を伝達し再度説明や当事者間での話し合いを行うよう申し入れを行了承された。 (対応回数 5 回)	その他 (不介入)
4 6 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員が適切な作業指導や確認を行う事ができず、利用者と立場が逆転している。(B)	申出内容について、第三者委員に相談中であるため、まずは当事者間での話し合いを推奨し、納得いく結果が得られない時は再度委員会に連絡するよう助言を行った結果、申出人が了承された。 (対応回数 2 回)	解決 (相談助言)
4 7 (相談)	電話 匿名	高齢者 (職員)	施設の設備や排泄物の処理方法などを改善した方がいいと思うが、自分では言えないため、監査時などに指導して欲しい。	申出内容について、事業所に対する監査指導を求められたため、管轄する行政担当部局を案内した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1 回)	解決 (紹介伝達)
4 8 (相談)	電話	高齢者 (職員)	老人ホーム入居者の家族と連絡が取れなくなり、利用料が滞納されているとの相談を受けた。今後どのような対応が考えられるか。	申出内容について、年金支払い先の確認や変更、高齢者虐待対応窓口への相談、家族の所在確認方法や成年後見制度の活用等について助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 4 回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
49 (苦情)	電話	その他 (本人)	福祉サービス利用支援事業により家庭を壊され迷惑を受けている。大勢の人が出席する会議で恥をかかれ病気になった。早く縁を切りたいが応じてくれない。(E)	申出内容について、事業所に伝達し状況について確認を行った。申出人家庭の状況から支援継続が望ましいが強く支援を拒否するため、他機関との連携を図りながら解約手続きを進めていくこととなった。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
50 (相談)	電話 匿名	障害者 (職員)	同行援護事業者の事業者間で身体介護に対する認識が異なることから適正なサービス提供に支障を来している。どこに相談すればよいか。	申出内容について、委員会では事業者間の話し合い等の調整は行えないことを説明し、基準やガイドラインについて行政担当課に相談する方法や地域自立支援協議会において地域課題として提案する方法がある旨助言を行った。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
51 (苦情)	電話 匿名	児童 (家族)	児童発達支援センターに職員配置や活動内容に不審な点がある。また、儲けを優先して利用者によって好き嫌いがあるように感じる。(B)	申出内容について、事業所に伝達し、事業所からの回答を申出人へ説明した。また、事業所からは文書にて全利用者(保護者)に対してお知らせをしたとのこと。 (対応回数11回)	解決 (相談助言)
52 (苦情)	電話	障害者 (本人)	支援員が言って欲しくないことを何度も繰り返す、仕事も辞めさせるとの発言をしたため、大きなショックを受けている。(A)	申出内容について、事業所に伝達を行い、職員の話し方や接し方の改善について申し入れを行った結果、申出人が了承されたため終了。改善がみられない時は再度連絡するよう伝えた。 (対応回数20回)	解決 (相談助言)
53 (相談)	電話 匿名	障害者 (本人)	現在入居しているグループホームは職員から監視されているようで居心地がよくない。他のグループホームを紹介して欲しい。	申出内容について、グループホームを移りたいとのことであったため、同席していた相談支援専門員にホームページによる事業所一覧の閲覧方法を説明した結果、了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
54 (苦情)	電話	障害者 (本人)	職員と利用者が個人的に連絡を取ったり、プレゼントを渡したりしていたため、精神的にショックを受けて一時事業所に通うことができなくなった。職員からの説明や謝罪が欲しい。(G)	申出内容について、申出人と事業所で話し合いが持たれ、今後の事業所利用について双方合意が得られたため終了。 (対応回数10回)	解決 (相談助言)
55 (苦情)	電話	その他 (本人)	借家のガス漏れや風呂の老朽化により生活に支障を来しているが、生活保護の担当者から転居はできないと言われ困っている。(A)	申出内容について、生活環境や支援機関に対する不満を傾聴し、再度福祉事務所に転居できない理由を確認するよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
56 (苦情)	電話	その他 (本人)	社会福祉協議会が管理する施設の利用者とトラブルになったため連絡したが、対応が悪かった。(A)	申出内容について、事業所に伝達し、事業所から対応が行われたが、申出人から執拗な暴言や脅迫行為があったため、業務妨害として警察に通報し不調で終了した。 (対応回数4回)	不調
57 (苦情)	電話 匿名	障害者 (友人)	知人が支援を受ける際に感情的になったことにより事業所から支援を打ち切れ次の利用先の紹介もしてもらえない。早く次の利用先に見つけたいがどうしたらよいか。(B)	申出内容について、前事業所との契約内容を確認するよう助言し、サービス等利用計画はセルフプランで作成することも可能である旨説明した結果、申出人が了承されたため終了。セルフプランに必要な様式や手続きについては自治体担当課に確認すること。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
58 (相談)	書面	障害者 (本人)	就労継続支援事業所のサービスについて相談したい。	申出内容について、相談内容を確認しようとしたところ。申出人が誤ってメールを送信したもので、対応は必要ないとのことであったため、終了とする。 (対応回数3回)	その他 (対応不要)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【 () 内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
59 (相談)	来所	障害者 (職員)	障害福祉サービス利用者が隣接する保育園の園児にケガをさせてしまった。相手の要望に応じて対応しているが、納得してもらえない。	申出内容について、相手方の要求がエスカレートしてきており、脅迫と取れるような発言もあるため、対応には十分注意することや第三者機関等を活用するよう助言した結果、了承される。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
60 (相談)	電話	その他 (本人)	福祉サービス利用支援事業を契約しており、金銭管理などの支援を受けているが、そろそろ自分で管理して自立したい。解約することはできるか。	申出内容について、解約手続きについて説明を行った。また、解約することで生じるリスクや支援の必要性については地元の社会福祉協議会とよく話し合ってみよう助言し了承された。 (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
61 (相談)	電話 匿名	高齢者 (家族)	肺炎により入院することになったが、医師から誤嚥により再発の恐れがあるため、絶食し点滴にて栄養補給をするよう指示があった。元の老人ホームに戻りたいが、点滴では受け入れることができないようである。どうすればいいか教えて欲しい。	申出内容について、ケアマネージャーや嘱託医と施設に戻る方法がないか話し合ってみることや療養型病床などの利用条件等を再度確認してみるよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
62 (相談)	電話	障害者 (職員)	第三者委員の役割や設置方法について教えて欲しい。	申出内容について、事業者における苦情解決の指針や苦情解決マニュアルを紹介し、第三者委員の役割や選任方法等について説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
63 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームのトイレの背もたれ部分に突起物があり座ると当たって痛い。改善を依頼したが、対応してもらえない。(B)	申出内容について、製造元による現地確認が行われ、今後の商品開発の参考にすると説明が行われた結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数 8回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【 () 内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
64 (相談)	電話 匿名	障害者 (本人)	障害福祉サービスを受けるための流れや障害者手帳や年金のことに ついて知りたい。	申出内容について、障害福祉サービスの 利用手続きや年金の受給要件について 説明し、専門の相談機関を紹介した。ま た、今後希望する生活に関する話を傾聴 した結果、申出人が了承されたため終 了。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
65 (苦情)	電話	その他 (本人)	障害者のグループホームに入居し ており、自分の通帳や印鑑等を司法 書士に預けている。預けている物を 返すよう伝達して欲しい。(B)	申出内容について、司法書士に伝達した ところ、当事者間で話し合いが行われ、 本人が納得し落ち着いたことから終 了となる。 (対応回数 4回)	解決 (相談助言)
66 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	小規模多機能ホームを利用してい たが、サービス提供の拒否や居宅サ ービス計画の提示や説明がないな ど適正に運営されていない。(B)	申出内容について、申出人が事業所に対 する処分等を求めており、既に行政機関 等へ申出をしていることから行政機関 での対応を優先するよう助言した。 (対応回数 4回)	解決 (相談助言)
67 (苦情)	電話 匿名	障害者 (本人)	就労継続支援 A 型事業所の利用を希 望しており面接と作業体験を受け た。直後には採用すると言っていた が、後で不採用の連絡があった。不 採用になった理由が知りたい。(D)	申出内容について、事業所及び相談支援 事業所に経緯を確認し申出人に説明を 行った結果、申出人が了承されたため終 了。 (対応回数 9回)	解決 (相談助言)
68 (苦情)	電話	その他 (本人)	配食事業を受けているが、指定の場 所に置いていなかったため、食べる ことができなかった。苦情申出をし ても謝罪もなかった。(B)	申出内容について、事業所及び申出人に 状況を確認したところ対応済みであっ た。その後、申出人から事業所への今後 の対応の要望を伝達した結果、双方から 了承を得たため終了。 (対応回数 5回)	解決 (相談助言)
69 (苦情)	電話 匿名	高齢者 (家族)	有料老人ホームから早朝や夜間に 突然連絡があるにも関わらず必要 な連絡が行われなかったり、安全の ためのマットを勝手に取り外した りする。このままでは大きな事故が おきるのではないか。(D)	申出内容について、申出人から文書を郵 送するとのことであったが、郵送されな かった。申出人は匿名で連絡が取れな いため対応中断とする。 (対応回数 3回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
70 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	施設から介護保険負担限度額認定証の更新時期について連絡がなかったため、更新できなかったにも関わらず施設からは満額支払わなくてはならないと言われた。(C)	申出内容について、事業所に伝達したところ、事業所において内部調査が行われ、更新手続きの遅れにより生じた差額については、利用者に請求しないこととなった結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数12回)	解決 (相談助言)
71 (苦情)	電話 匿名	障害者 (本人)	施設から退所したいが、職員と連絡が取れない。以前も相談したが自分の思いに応じてもらえなかった。(A)	申出内容について、申出人から事業所に相談したが、職員の対応について不満があったとのため再度相談があった。事業所への伝達等について申出人が拒否したため、傾聴のみで終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
72 (相談)	電話	高齢者 (職員)	グループホームの入居者の家族に問題が大きく、事業所運営に支障を来しているため、契約解除したいと思っている。	申出内容について、契約書の契約解除の条項にあたると考えられるのであれば、解約も考えられる事を説明し、解約の際の留意事項について説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
73 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の規則が厳しいため、退所したいと考えているが、いつ退所できるかわからない。また、インターネット回線の接続や鎮痛剤の使用回数、日中の過ごし方などの要望を聞いてもらえない。(A)	申出内容について、事業所からの今後の対応等について申出人に説明した結果、今後は当事者間で話し合いを重ねて少しずつ解決していくこととなり、申出人が了承されたため終了。 (対応回数12回)	解決 (相談助言)
74 (苦情)	電話	障害者 (家族)	就労事業所の作業中の事故でケガをした。事業所からは治療費、入院費等の支払いをするとの説明があったが、具体的な補償内容についての話し合いが行われない。(E)	申出内容について、事業所に対し申出内容を伝達し、再度申出人に説明する機会を設けるよう申し入れを行った。事業所から連絡がない場合や事業所の説明に納得できないことがあれば再度相談するよう伝え了承される。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
75 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームにおいて喫煙や電話に関する事で職員とトラブルになった。その後事業所と連絡を取ろうとしているが応じてもらえない。(A)	申出内容について、事業所に伝達し状況を確認した。申出人の要望により、個人情報の取り扱いに留意し、今後の他事業所利用に支障を来さないよう伝達した。 (対応回数12回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
76 (苦情)	電話	児童 (家族)	兄弟枠で下の子供も入園できると言われていたが、実際には入園させてもらえなかった。第三者委員等にも相談したが納得できる対応が行われていない。また、以前に園内の活動中にケガをした際の対応等もおかしいと思っている。(D)	申出内容について、申出内容に対する報告書提出や当事者間の話し合いが行われた結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数21回)	解決 (相談助言)
77 (相談)	電話	障害者 (家族)	障害者虐待防止に関する研修会の内容について教えて欲しい。できれば虐待を受けた当事者や家族の意見を取り入れて欲しい。	申出内容について、障害者虐待研修の内容や受講対象者について説明した。申出人が自分の体験談を取り入れて欲しいとのことであったため、各県で開催される虐待防止研修の機会に相談してみるよう助言し了承される。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
78 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	サービス付き高齢者住宅に入居しているが、サービス提供時間であるにも関わらずサービスが提供されていなかったり、不在時にサービスが提供されたことになっていたりするため、本当にサービスを受けていたのか疑わしい。(B)	申出内容について、事業所に伝達し、調査結果等を申出人に説明した。調査結果を受けて申出人から退居に係る追加請求等がなければ了承するとの回答があった。 (対応回数24回)	解決 (相談助言)
79 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の指導員から私用電話について注意された。その職員も勤務中に無駄話ばかりしているのに自分だけ注意されることが納得できない。(A)	申出内容については、重要な電話であったことや日頃の悩みについて話せる範囲で職員に説明し、職員の対応で不快に感じた発言や接し方について話し合ってみよう助言した結果、申出人が了承されたため、終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
80 (苦情)	電話 匿名	障害者 (家族)	障害福祉サービスを利用することになったが、契約書や計画書などの必要な書類を受け取っていない。(D)	申出内容について、障害福祉サービスの利用手続きやサービス内容について説明し、他事業所の見学や他の支援機関を利用することもできることを助言した結果、申出人が本人の意向を確認し、見通しがいたら再度相談するとのことでした。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
8 1 (苦情)	電話 匿名	障害者 (本人)	精神科デイケアにおいて他利用者から嫌がらせやイジメを受けた。職員に相談しても逆効果であり、怖くて通院もできない状況である。(A)	申出内容について、デイケアは委員会の対象外であることを説明し、転院等については、現在の主治医や専門の相談機関に相談してみるよう助言し了承された。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
8 2 (苦情)	電話 匿名	障害者 (本人)	訪問看護を受けていたせいで、自分が病気を抱えていることが近隣住民に知られたのではないかと考えている。引っ越し費用を補償して欲しい。(E)	申出内容について、訪問看護は委員会の対象外であることを説明し、引っ越し費用の補償等については答えることができないため、事業所に直接相談するよう助言した。 (対応回数 1回)	解決 (紹介伝達)
8 3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者の事業所において、大きな声を出したりする利用者に対して、職員が見て見ぬふりをする。(A)	申出内容について、事業所に伝達して状況確認を行った。事業所には引き続き利用者間の関係について配慮するよう申し入れを行った。 (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
8 4 (苦情)	電話 匿名	障害者 (本人)	自分は障害があることを隠して生活したいため、施設から退所したいと言っているのに聞いてもらえない。(A)	申出内容について、確認を行い、委員会から事業所への伝達等の対応ができる旨説明したが、申出人が拒否したため、傾聴のみで終了。 (対応回数 1 1回)	解決 (相談助言)
8 5 (苦情)	電話 匿名	障害者 (本人)	障害福祉サービスを受ける手続きをしたが、説明無く書類に署名捺印させられた。また、役所からもらった書類を事業所に取り上げられた。(D)	申出内容について、書類の内容を行政機関に問合せ、事業所に返還を求めてみるよう助言を行った。また、申出人に対し、委員会から事業所への要望や経緯を確認したところ、回答を拒否されたため、対応終了となる。 (対応回数 2回)	不調
8 6 (苦情)	電話	その他 (家族)	福祉サービス利用支援事業の専門員からお金の使い方に責められたため、利用者が傷ついた。(A)	申出内容について、事業所に伝達して経緯等を確認した。また、今後本人への言葉かけなどに注意しながら必要な支援を継続していくよう申し入れを行い了承されたため、終了。 (対応回数 3回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
87 (苦情)	電話 匿名	児童 (家族)	保育園において他園児から危害を加えられている。保育園には対応を依頼しているが、何度も繰り返されるため、怖くて通わせることができない。(E)	申出内容について、他園児を排除する方法は好ましくないため、今後同様のトラブルが発生しないよう、対応について、事業所と再度話し合ってみよう助言し了承される。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
88 (苦情)	電話 匿名	障害者 (家族)	これまで長年施設を利用させてもらっているが、信頼していた職員が辞めることが多い。また、時々管理者等が職員を叱りつけている様子が見られたり、声が聞こえたりする。このままでは安心して利用できないため、職員の指導方法などを見直して欲しい。(G)	申出内容について、事業所に伝達した結果、事業所において、話し合いが行われ、利用者や家族に誤解を招かないよう今後の職員指導については改めていくこととなった。申出人は匿名で連絡が取れないため終了とする。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
89 (苦情)	電話	障害者 (本人)	事業所の変更手続きのため、相談支援の担当者に連絡をしたが休みで不在であった。他の職員に連絡を取るようお願いしたが、聞き入れてもらえず、差別的な態度であった。(A)	申出内容について、必要な手続きについては事業所に確認し、担当相談員への連絡は明日まで待つよう助言した。また、他職員の対応で不快に感じたことについては、事業所に伝達し改善の申し入れを行った。(A) (対応回数3回)	解決 (相談助言)
90 (苦情)	来所	児童 (家族)	幼稚園の預かり保育料金が一方的に値上げされた。値上げの理由は説明があったが、納得できる内容ではなかったため、詳細な説明を求めているが、対応してもらえない。	申出内容について、事業者に申出内容を伝達し、可能な範囲で話し合いや説明を行うよう申し入れを行ったが、事業者側の代理人から拒否され、委員会の介入が困難であるため、対応中断となる。 (対応回数11回)	その他 (対応中断)
91 (相談)	電話	その他 (家族)	親戚が成年後見事業を利用しているようであるが、誰が後見人なのか確認する方法を教えて欲しい。また、不正が疑われる場合どこに相談すればいいか。(G)	申出内容について、後見人は法務局の登記事項証明書で確認できること、不正が疑われる場合は家庭裁判所などに相談するよう助言した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
92 (苦情)	電話 匿名	高齢者 (家族)	老人ホームにおいて無断で服薬させられたり、一部の職員から不快な言動を受けている。このままでは安心して入所を続けることができない。(A)	申出内容について、介護保険の苦情申出機関等の紹介や委員会から事業所に申し入れや事情調査を行うことができる旨説明したが、現在のところ第三者の介入は望まないとのことであったため、事業所に配置されている苦情解決責任者へ申出をしてみるよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
93 (苦情)	電話	障害者 (本人)	同じ事業所に通っている利用者が大声を出したり暴言を吐くことがあるが、職員が注意などしてくれない。どのように対応すればよいか教えて欲しい。(A)	申出内容について、障害によって感情のコントロールやコミュニケーションが苦手な利用者もいる事を説明し、利用者間でトラブルにならないように事業所職員に相談してみるよう助言した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
94 (苦情)	電話	障害者 (本人)	ヘルパー派遣の変更やキャンセルの連絡が遅いため早く連絡して欲しい。また、ヘルパーが食器具などを紛失することがある。(A)	申出内容について、申出人の要望により、事業所に内容を伝達し対応状況について確認を行った。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
95 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	軽費老人ホームの一部職員が高圧的であるため、不快な思いをしている。また、必要な見守りを行わないなど業務怠慢が見受けられる。(A)	申出内容について、事業所で内部調査が行われ、その結果を委員会から申出人に説明した結果、申出人が了承されたため、終了。 (対応回数10回)	解決 (相談助言)
96 (相談)	電話	児童 (職員)	感染症の流行で利用児のクラスが学級閉鎖になった場合、その児童が事業所を利用することはできるか利用出来る場合、休日扱いとして長時間利用させることは可能か。	申出内容について、管轄する行政機関へ対象児童の受入の可否や休日扱いなどを問い合わせその指示に従うよう助言し、利用する際には感染予防に努めるよう助言し了承された。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【 () 内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
97 (相談)	電話	障害者 (職員)	運営適正化委員会の位置づけや苦情解決対応の流れについて話を聞かせて欲しい。	申出内容について、運営適正化委員会の位置づけや寄せられる苦情の傾向や対応の流れ等について説明を行い了承された。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
98 (苦情)	電話	障害者 (本人)	インフルエンザ感染予防のための体温測定や鳴らしてもいないナースコールへの対応について不満がある。自分が退所した後に伝達して欲しい。(A)	申出内容について、利用者退所後に事業所に伝達した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
99 (相談)	電話	障害者 (本人)	障害福祉サービスの受給者証の更新手続きをしないといけないが、就労継続支援事業所を辞めないといけないのではないかと心配している。	申出内容について、更新時に相談支援事業所の担当者にサービス利用継続について要望し、事業所から示される計画案を確認するよう助言した。また、それでも事業所利用が打ち切られるようなことがあれば、再度委員等へ相談するよう助言した結果、了承された。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
100 (苦情)	電話 匿名	障害者 (家族)	希望した日にショートステイを利用出来なかったり、狭い場所に泊まらされたりする。また、施設長の言動が酷く改善を申し入れているが対応してもらえない。(A)	申出内容について、事業所の指導を管轄する行政機関に確認したところ、同様の文書が届いており、現時点で可能な対応が実施されていたことから委員会での対応は終了とする。 (対応回数3回)	解決 (紹介伝達)
101 (苦情)	電話	児童 (家族)	土曜日や祝日にも利用できると事前に説明を受け契約したが、実際には事業所の都合で利用させてもらえない。(B)	申出内容について、休業日の扱いを所轄の行政機関に確認し、申出人へ説明を行い、当事者間の話し合いを推奨した。また、話し合いで解決できない場合は再度相談するよう助言し了承された。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
102 (苦情)	電話	障害者 (本人)	言動がひどい利用者があるため、他の利用者が怖がっている。職員も優しく注意しているが効果がなく困っている。(A)	申出内容について、当該利用者の対応については事業所職員に相談するよう助言し、他利用者の障害等についても理解や受け入れる気持ちが必要であると説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
103 (苦情)	電話	児童 (家族)	放課後等デイサービスの利用日や送迎など当初の説明と実際のサービスが異なるため困っている。(B)	申出内容について、申出人の相談に応じ助言を行っていたが、申出人が対応改善を求めている職員が交代することとなり、対応改善が図られる見込みとなったため、終了となる。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
104 (相談)	電話 匿名	障害者 (本人)	生活保護を受給しており最近耳の聞こえが悪いため、補聴器を購入したいと考えている。補聴器購入費用の助成を受けるためには身体障害者手帳を取得する必要があるようだが、取得しないで購入する方法はないか。	申出内容について、補聴器購入補助については手帳取得が条件となっている旨説明し、手帳取得の相談窓口を紹介する。また、生活福祉資金等の関係制度についても案内を行った結果、了承される。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
105 (苦情)	電話 匿名	高齢者 (職員)	以前勤務していた施設の管理者が利用者を平手で叩いたり、日常的に職員に対する愚痴などを利用者に関かせたり、暴言を吐くことがあった。また、職員からの進言には耳を傾けず、雇用条件を一方的に変えられるため、離職も多く問題である。 (F)	申出内容について、施設内虐待のおそれがあることから、虐待通報窓口へ通報を行った。 (対応回数4回)	解決 (紹介伝達)
106 (苦情)	電話 匿名	児童 (家族)	職員が一度にたくさん退職すると説明があったが、退職理由については不明である。退職させずにこれまで通りの体制を維持して欲しい。 (D)	申出内容について、事業所の特定の人事については、介入できないことを説明し、保護者から保育士の退職について不安の声が寄せられていることや職員交代が行われた場合も保育の質が低下しないよう対策を講じることを事業者に伝達した。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)

受付 番号	受付 方法	種 別 (申出人)	相談・苦情内容 【()内は苦情内容分類】	運営適正化委員会の対応	
107 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	有料老人ホームに入居していたが、同建物内のデイサービスを利用させられた。デイサービスでの支援内容や利用料が不明瞭であるため、詳細な説明を求めているが回答がない。(C)	申出内容について、委員会で料金支払い等について調整した結果、申出人から一部費用を除いて支払いを行うことで双方合意したため、終了。 (対応回数37回)	解決 (相談助言)
108 (苦情)	電話	その他 (本人)	生活費に困っているため、社会福祉協議会にお金を借りよう申込をしたが、手続きが遅いため、どうかして欲しい。(A)	申出内容について、事業所に伝達した結果、事業所から今後の貸付の見通しや来所時の対応について謝罪が行われることとなった。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
109 (苦情)	電話 匿名	障害者 (家族)	就労支援事業所の工賃が当初説明の半分しか支給されない。また、契約書や計画書など本来渡されるはずの書類を見せてもらえない。(C)	申出内容について、必要な利用手続きや書類等を説明し、委員会から事業所に伝達や調査を行うことができる旨説明したが当事者間で話し合ってみるとのこと。また、書類や手続きに不備がある可能性があるため、管轄の行政機関にも相談してみるよう助言し了承される。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
110 (苦情)	電話 匿名	障害者 (本人)	職員同士が不適切な関係ではないかと疑っている。そのことで心が傷つきリストカットをした。心と体の傷を治して欲しい。(A)	申出内容について、事業所に伝達し、経過等について確認を行った。しばらく事業所を休み落ち着いた段階になったら、当事者間で話し合いを行うとのことを確認し、終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
111 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	有料老人ホームに併設されている通所介護事業について事業所が介護保険から報酬を受けるのはおかしいのではないか。	申出内容について、不正な請求でない限り事業所は報酬を請求する権利があることを説明し、以前の苦情申出において約束した内容を説明した結果、申出人が了承されたため終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)

4 広報・啓発活動の実施

- (1) 県社協広報紙「ふくしのひろば」への掲載 【第212号：平成29年9月1日発行】
- (2) ホームページによる広報・啓発
- (3) ポスター配布（1,021部）、リーフレット作成（5,000部）・配布（1,624部）

5 研修会の実施

(1) 自主開催研修

ア 平成29年度福祉サービスに関する相談・苦情解決事業研修会（初級編）

開催日：平成29年9月28日（木） 13：00～16：20

会場：かごしま県民交流センター 県民ホール

参加者：第三者委員・苦情受付担当者・苦情解決責任者 528名

内容：講義Ⅰ 「苦情にきちんと対応するためには」

SOMPOリスクアマネジメント株式会社

上席コンサルタント 宮本 薫 氏

講義Ⅱ 「自分の知る自分，他人の知る自分，自分の知る他人」

ウエイク・アップシステム 代表 水口 毅 氏

(2) 関係団体等主催研修会への講師派遣

ア 徳之島3町合同福祉サービス利用支援事業支援員研修会（事務局1名講師派遣）

開催日：平成29年9月22日（金） 13：30～15：00

会場：徳之島町地域福祉センター 20名

内容：講義「福祉サービス利用支援事業の現状と利用支援員の役割」

福祉サービス運営適正化委員会 相談員 山下 格一

イ 鹿児島市地域福祉館館長連絡会研修（事務局1名講師派遣）

開催日：平成30年2月6日（火） 14：05～15：20

会場：かごしま市民福祉プラザ 45名

内容：講義「福祉相談の窓口としての対応～運営適正化委員会の役割～」

福祉サービス運営適正化委員会 相談員 山下 格一

6 巡回訪問（指導）の実施

社会福祉事業の事業者段階における自主的な苦情解決が適切に行われるよう、県内の各事業所を訪問して苦情解決体制の整備状況を把握するとともに、体制整備に関する相談・助言に応じ、福祉サービスの質の向上につながることのできる苦情解決体制の構築に向けて、県内30事業所の巡回訪問を実施した。

<30カ所の内訳>

高齢分野事業所：8カ所，児童分野事業所：9カ所，障害分野事業所：13カ所

7 調査研究活動の実施

第三者委員の役割や苦情対応の流れ，活動充実のためのチェックリストなどを集約した「第三者委員の役割と活動（概略版）」を作成し，ホームページに掲載した。

8 全国会議等への参加

(1) 平成29年度運営適正化委員会事業研究協議会（事務局1名）

開催日：平成29年7月19日（水）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」 58名

内容：ア 行政説明 厚生労働省 社会・援護局 福祉基盤課 課長補佐 日野 徹 氏
イ 報告 全国社会福祉協議会 政策企画部 副部長 吉村 尚也 氏
ウ 講義 上智大学 総合人間科学部 教授 大塚 晃 氏
エ 講義 立教大学 コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏
オ グループ協議

(2) 平成29年度九州ブロック運営適正化委員会事務局連絡会議（事務局1名）

開催日：平成29年10月3日（火）

会場：宮崎県KITENビル 8階コンベンションホール 10名

内容：ア 提出議題・回答について
イ 次期開催県（幹事県）について
ウ その他

(3) 平成29年度運営適正化委員会相談員研修会（事務局1名）

開催日：平成29年10月26日（木）～27日（金）

会場：全国社会福祉協議会 5階「第3～第5会議室」 44名

内容：ア 講義Ⅰ 「障害福祉サービスをめぐる状況と障害者の権利擁護」
東洋大学 社会学部 教授 高山 直樹 氏
イ 講義Ⅱ 「運営適正化委員会の現状と課題」
立教大学 コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏
ウ 情報交換 「苦情相談対応の現状と課題」
エ 講義・演習 「苦情相談対応の実際と対応方法」
駒澤大学 文学部 准教授 川上 富雄 氏
オ 事例検討 「事例検討（対応のポイント）」
駒澤大学 文学部 准教授 川上 富雄 氏

福祉サービスに関する苦情解決の取り組み

福祉サービス運営適正化委員会とは

運営適正化委員会(以下、委員会)は、社会福祉法第83条に基づき、平成12年度から鹿児島県社会福祉協議会に設置されている福祉サービスの苦情相談窓口です。

福祉サービスを提供している事業者には「苦情受付担当者」や「苦情解決責任者」が配置されています。また、多くの事業者で公平・中立な立場の「第三者委員」も設置されています。

苦情の申出については、事業者段階で利用者(家族)・事業者・第三者委員の話し合いによって解決を図ることが基本になりますが、解決しない場合や事業者に直接言いにくいときには、委員会へ直接相談することができます。

本委員会では、中立・公平な立場から利用者からの福祉サービスに関する要望苦情を受け付け、解決に向けて相談・助言・事情調査・あっせんなどを行いその解決を図ります。

苦情等の受付状況 (28年度分)

平成28年度に委員会に寄せられた相談・苦情の受付件数は135件となっています。

サービス分野別の件数【図1】をみると「障害者分野」の割合が最も多く全体の4割を占めており、障害福祉サービスを利用される本人からの申出が増加しています。

また、苦情等の内容【図2】については、例年どおり「職員の接遇」が多くなっていますが、ケガや物を壊されたなどの「被害・損害」や虐待やプライバシー問題などの「権利侵害」の割合が急増しています。

図1 福祉サービスの分野

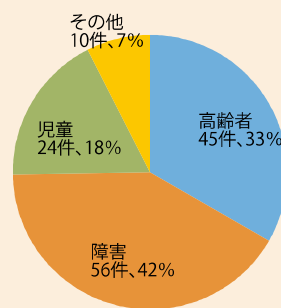
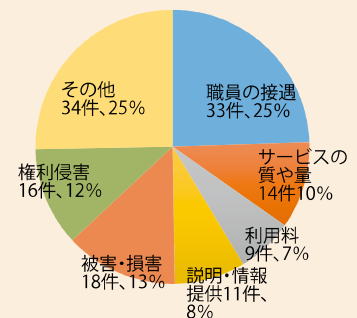


図2 相談・苦情の内容



苦情申出内容の例

申出のある苦情の内容としては、サービスの質や介護・支援中の事故、契約上のトラブルなど様々なケースがあります。下の表には寄せられた苦情の一例を項目毎に挙げてあります。

項目	内容
職員の接遇	・職員の言葉に傷ついた。 ・話を聞いてくれない。 ・適切な指示がない。 ・一部の利用者を特別扱いする。 ・職員の身なり(服装・匂い)が不快だ。
サービスの質や量	・十分な介護や支援をしてくれない。 ・サービスの時間が足りない。 ・職員によって支援方法が異なる。 ・やりたくない作業をさせられた。
説明・情報提供	・最初に聞いていたサービス内容と異なる。 ・家族にケガや体調の報告がない。 ・説明なく担当者やサービス内容が変更された。 ・連絡帳や送迎時の報告がない。
利用料	・利用料の請求金額がおかしい。 ・自己負担額の内容が説明されていない。 ・退居費用や修繕費用を突然請求された。 ・工賃が安い。不公平。
被害・損害	・介護・支援中に転倒しケガをした。 ・体調不良時に適切な対応をしてくれなかった。 ・所有物がなくなった。壊された。 ・他の利用者からケガをさせられた。
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。 ・不自然なアザがある。

福祉サービス運営適正化委員会では、事業者での苦情解決の仕組みが整備されるよう、研修会の開催や巡回訪問なども実施しています。

相談
時間

月～金曜日 9:00～16:00
(ただし、祝日・12/29～1/3除く)

相談
方法

電話・来所・FAX・Eメール

福祉サービス運営適正化委員会

【事務局:鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部】 県社会福祉センター5階

TEL 099-286-2200

FAX 099-257-5707

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp

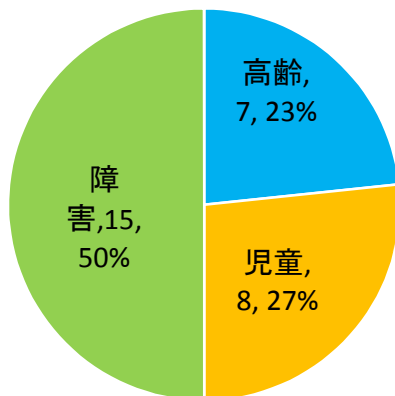
平成29年度福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問先

目的：社会福祉法第82条に基づく、社会福祉事業の経営者段階における自主的な苦情解決が適切に行われるように、広報・啓発の一環として各事業所を訪問し、苦情解決事業について助言等行うとともに今後の業務に役立てる。

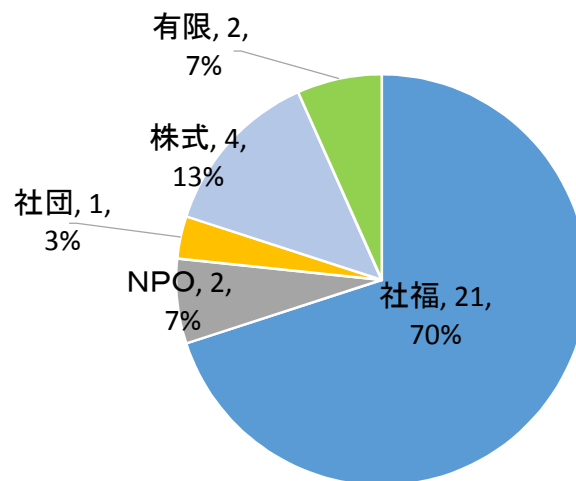
No.	分野	市町村	法人	事業種別	訪問日	訪問者
1	高齢	鹿児島市	株式会社	認知症対応型共同生活介護事業	平成30年2月16日	事務局2名
2	障害	鹿児島市	株式会社	就労移行	平成30年2月16日	事務局2名
3	障害	鹿児島市	社会福祉法人	地域生活拠点	平成30年2月16日	事務局2名
4	高齢	薩摩川内市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	平成30年2月19日	事務局2名
5	障害	薩摩川内市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成30年2月19日	事務局2名
6	障害	薩摩川内市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成30年2月19日	事務局2名
7	障害	鹿児島市	社会福祉法人	自立訓練（生活訓練）	平成30年2月21日	事務局2名
8	障害	鹿児島市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成30年2月21日	事務局2名
9	障害	鹿児島市	社会福祉法人	生活介護・就労継続支援B型	平成30年2月21日	事務局2名
10	高齢	伊佐市	有限会社	認知症対応型共同生活介護事業	平成30年2月23日	事務局2名
11	障害	伊佐市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成30年2月23日	事務局2名
12	障害	伊佐市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成30年2月23日	事務局2名
13	高齢	鹿児島市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	平成30年2月27日	事務局2名
14	児童	鹿児島市	社会福祉法人	母子生活支援施設	平成30年2月27日	事務局2名
15	障害	鹿児島市	株式会社	就労移行支援	平成30年2月27日	事務局2名
16	高齢	鹿児島市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	平成30年3月1日	事務局2名
17	児童	鹿児島市	社会福祉法人	児童発達支援センター	平成30年3月1日	事務局2名
18	児童	鹿児島市	NPO法人	児童発達支援	平成30年3月1日	事務局2名
19	児童	さつま町	社会福祉法人	保育所	平成30年3月5日	事務局2名
20	障害	さつま町	社会福祉法人	障害者支援施設	平成30年3月5日	事務局2名
21	児童	曾於市	社会福祉法人	児童養護施設	平成30年3月7日	事務局2名

22	障害	曾於市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成30年3月7日	事務局 2名
23	障害	始良市	社会福祉法人	障害者支援施設	平成30年3月9日	事務局 2名
24	障害	始良市	有限会社	地域活動支援センター	平成30年3月9日	事務局 2名
25	障害	始良市	一般社団法人	就労継続支援 A 型	平成30年3月9日	事務局 2名
26	児童	鹿屋市	NPO 法人	保育所	平成30年3月12日	事務局 2名
27	児童	鹿屋市	社会福祉法人	保育所	平成30年3月12日	事務局 2名
28	児童	垂水市	社会福祉法人	保育所	平成30年3月12日	事務局 2名
29	高齢	南九州市	株式会社	老人デイサービスセンター	平成30年3月20日	事務局 2名
30	高齢	南九州市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	平成30年3月20日	事務局 2名

巡回訪問における分野別内訳



設置主体法人割合



第三者委員の役割と活動 (第三者委員になられたあなたへ)

● 第三者委員とは

第三者委員は、福祉サービスの苦情解決において、社会性や客観性を確保するため、公平中立な立場で福祉サービス利用者が抱える要望や苦情の声に耳を傾け、話し合いへの立ち会いや必要なアドバイスをすることで適正な対応を推進するために設置されています。

● 福祉サービスにおける苦情解決の意義

① 利用者の福祉ニーズを把握する

- ・利用者本位のサービスが提供されるよう、利用者の声を受け止める必要があります。「苦情」も利用者の声です。

③ 業務改善とサービスの向上を図る

- ・苦情の解決を図ることで、業務改善やサービス向上につながることがあります。苦情解決体制を整備して、利用者の声を広く拾い上げる取組が必要です。

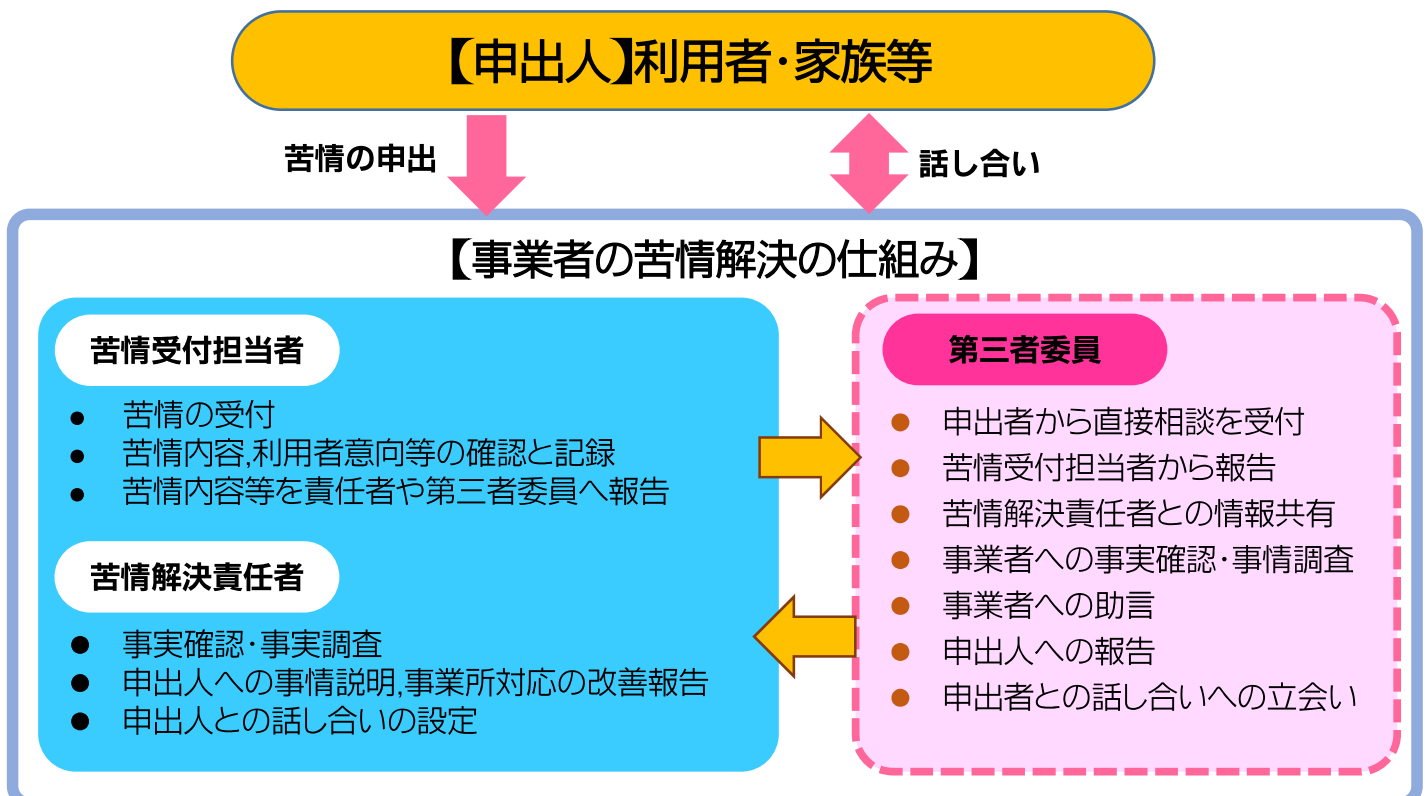
② 利用者の利益を保護する

- ・利用者は何らかの支援を必要としています。適切な支援が受けられないなど、低劣な支援にならないよう、利用者の利益を保護する必要があります。

④ よりよい社会福祉援助のために

- ・現状のサービスや自らのサービスだけでは解決できないことがあります。他事業者や関係機関と連携し、新しいサービスや仕組みを作り上げることも必要です。

● 事業者段階における苦情解決の仕組み



● 第三者委員の苦情解決の取組



● 第三者委員活動を充実させるためのチェックリスト

- 事業者の運営方針やサービス内容を把握していますか？
- 事業者の苦情解決の体制や方針を理解していますか？
- 事業者から第三者委員の役割や具体的な活動内容の説明がありましたか？
- 事業者で策定している苦情解決規程や記録様式は確認しましたか？
- 定期的に事業者を訪問する機会がありますか？
- 利用者や家族と交流する機会がありますか？
- 利用者に第三者委員を知ってもらう工夫をしていますか？
- 利用者や家族が第三者委員に直接相談できる連絡手段がありますか？
- 職員や第三者委員相互の情報交換や意見交換の機会がありますか？

福祉サービス運営適正化委員会

【事務局：鹿児島県社会福祉協議会 長寿社会推進部】 県社会福祉センター5階

TEL 099-286-2200

FAX 099-257-5707

E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp