

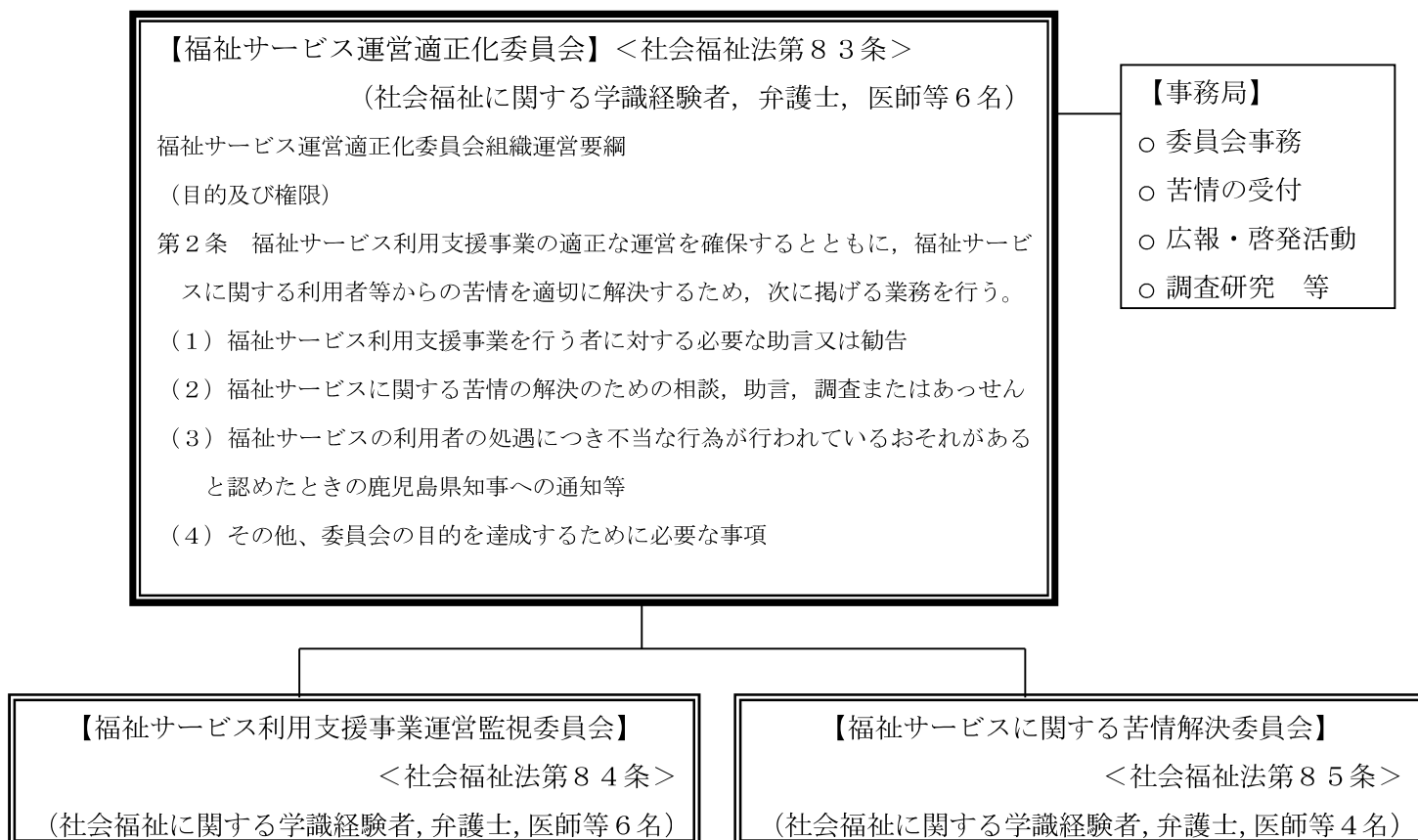
令和元年度
福祉サービス運営適正化委員会
業 務 報 告 書

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30年11月1日～令和2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	本田 晴久	弁護士	○	○
医療	委員長 野田 隆峰	精神科医	副委員長 ○	委員長 ○
社会福祉 (公益)	副委員長 八田 冷子	鹿児島純心女子大学教授	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30年9月1日～令和2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前副会長	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前会長	
経営者代表	福永 洵	鹿児島県市町村社会福祉協議会連絡協議会 前会長	

【参考】運営適正化委員会委員を選考する選考委員会

令和元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 令和元年5月31日(金) 出席：5名 県社会福祉センター

内 容 ア 平成30年度業務報告について

第2回 令和2年3月24日(火) 出席：4名 県社会福祉センター

内 容 ア 令和2年度業務計画(案)について

(2) 運営監視委員会

第1回 令和元年5月31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(2月～3月分)

第2回 令和元年10月11日(金) 出席：4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(4月～8月分)

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3回 令和元年12月25日(水) 出席：4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(10月末現在の状況)

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(報告)

第4回 令和2年3月24日(火) 出席：4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(1月末現在の状況)

(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 (10カ所)

ア	南九州市社会福祉協議会	令和元年11月20日(水) 事務局
イ	いちき串木野市社会福祉協議会	令和元年11月20日(水) 事務局
ウ	日置市社会福祉協議会	令和元年11月22日(金) 委員, 事務局
エ	さつま町社会福祉協議会	令和元年11月25日(月) 事務局
オ	垂水市社会福祉協議会	令和元年11月27日(水) 事務局
カ	鹿屋市社会福祉協議会	令和元年11月27日(水) 事務局
キ	錦江町社会福祉協議会	令和元年11月29日(金) 事務局
ク	肝付町社会福祉協議会	令和元年11月29日(金) 事務局
ケ	龍郷町社会福祉協議会	令和元年12月18日(水) 委員, 事務局
コ	奄美市社会福祉協議会	令和元年12月18日(水) 委員, 事務局

(4) 苦情解決委員会

第1回 令和元年5月31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)について

第2回 令和元年7月24日(水) 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 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)について(申込状況の経過報告等)

第3回 令和元年10月11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 令和元年12月25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検討について

ウ 福祉サービス苦情解決研修会（中級編）の開催について

第5回 令和2年3月24日（火） 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 苦情解決事業 事業所巡回訪問について（報告）

3 相談・苦情の受付状況

(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	13	8	9	6	9	7	5	5	6	2	12	4	86
相談・問合せ	3	3	3	2	0	0	2	2	0	0	0	1	16
合計	16	11	12	8	9	7	7	7	6	2	12	5	102

(2) 相談受付方法

	来所	電話	書面	その他	合計
苦情	3	68	15	0	86
相談・問合せ	2	14	0	0	16
合計	5	82	15	0	102

障害苦情	
身体	8
知的	14
精神	27
その他	0
計	49

(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	17	6	0	0	1	0	0	0	21	7
障害者	34	0	11	1	0	0	2	4	2	0	49	5
児童	0	0	10	0	0	0	0	2	1	0	11	2
その他	2	0	2	0	0	0	0	2	1	0	5	2
合計	39	1	40	7	0	0	3	8	4	0	86	16

(4) 苦情内容・解決結果(苦情として受け付けた86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	28	4	0	0	0	0	0	1	33
B サービスの質や量	18	2	0	0	0	0	0	0	20
C 利用料	4	0	0	0	0	0	0	0	4
D 説明・情報提供	7	2	0	0	0	0	0	0	9
E 被害・損害	3	2	0	0	2	0	0	0	7
F 権利侵害	0	3	0	0	0	0	0	0	3
G その他	7	1	0	0	0	0	0	2	10
合計	67	14	0	0	2	0	0	3	86

(5) 苦情解決ポスター・リーフレット配布状況

	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
配布箇所	3	6	2,404	8	211	465	7	2	1	143	120	1	3,371
ポスター	9	15	16	28	88	338	24	11	5	123	151	3	811
リーフレット	28	70	2,440	71	215	473	14	6	0	156	150	0	3,623

(6) 相談・苦情の概要と運営適正化委員会の対応

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	障害者 (職員)	入所者が自宅へ一時帰宅して以来、園に帰ってくることを拒み続けたことから、事業所は保護者を交え話し合いをしてきたが、保護者の理解を得られずに困っている。他にそういった事例がないか。	相談内容について、委員会では同様の相談を受けていないことを伝えた上で、契約書の関係条文の解釈等の確認を顧問弁護士に行った上で、事業所としての意向を父親に説得し続ける必要があることを助言した。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
2 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援A型事業所で自分に合わない作業ばかりをさせられている。近く退職することが決まっているが、事業所へ申し入れてほしい。(B)	申出内容について、事業所へ作業内容の聞き取りを行ったところ、従事できる作業レベルと本人の希望する作業内容について、双方で誤解があったことから、話し合いを重ねてもらおうよう申し入れた。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
3 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	介護支援専門員の交替を地域包括支援センターに相談したところ、自分の要望が通らなかつたり、相談に応じようとしなない。(G)	申出内容について、介護支援専門員の交替に係る相談先を伝えるとともに、関係機関の相談窓口を紹介した。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
4 (苦情)	書面 (匿名)	高齢者 (家族)	入所者の家族に対する施設職員の言葉づかいが悪い(暴言)、匿名で事業所に対し申し入れをして、指導をしてもらいたい。(A)	申出内容について、匿名で苦情の申し入れを行い、事業所として再発防止に努める意向の確認が取れたため、対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
5 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している事業所は利用者同士や職員とのトラブルが尽きない。責任者に対応を求めても責任を持って対応してくれない。(A)	事業所への不満を述べたため傾聴した。事業所に対する苦情の申し入れができることを伝えたが、申出人がこれを拒否したため、暫く様子を見た上で、改善されない時は、再度相談されるよう伝えた。(対応回数2回)	解決 (相談助言)
6 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している事業所の責任者と工賃の前借りを巡り口論になった。責任者の対応について改めてもらうよう事業所に対し申し入れをしてほしい。(A)	申出内容について、事業所に対し苦情の申し入れを行い、責任者が不快な思いをされたことについて謝罪を行った。トラブルが絶えない利用者に対し今後の利用の継続について話し合いを行うことになり、担当医や医療ソーシャルワーカー、相談支援センター等の関係機関を交え協議することを助言した。 (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	
7 (相談)	来所	障害者 (職員)	元利用者の保護者から、事業所を辞めて2年経った後に再利用の相談があり、前回辞めた際に十分な説明がなかったのは、契約違反ではないかと言われている。	相談内容について、委員会における苦情相談の対応範囲を伝えるとともに、契約書の記載事項の解釈等について、顧問弁護士に相談するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
8 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	ケアハウスから病院への送迎について、相談員の変更等によりこれまで通りのサービスが受けられるか不安であるため、事業所へ申し入れてほしい。(D)	申出内容について、病院送迎を行ってきた経緯と根拠を確認した上で、事業所に対し申出人へ重ねて十分な説明をするよう助言したところ、事業所もこれを行う予定であることが確認できたため、対応終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
9 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (家族)	弟が病院に併設されているシェアハウス内で同居人から暴力を受けているようだ。病院の相談員に相談してもいいものだろうか。(E)	申出内容について、不満を述べたため傾聴し、併せて運営適正化委員会の対象範囲を伝えた。病院に対する遠慮があったため、退去後の生活についても含め、病院の相談員に相談されるよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
10 (苦情)	書面	障害者 (本人)	事業所の責任者が担当職員のローテーションについて、納得のいく説明をしてくれない。納得できない場合は、運営適正化委員会に相談するよう言われメールをした。(D)	申出内容について、事業所から苦情に至った背景や要因を聞き取り、申出人の誤解を解くよう助言した。申し入れ後、話し合いが行われ、申出人が納得したとの報告があったことから、対応終了。 (対応回数10回)	解決 (相談助言)
11 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	グループホーム内で発生した介護事故について、行政に実地調査をするよう再三伝えているが、反応がないため委員会からも申し入れてほしい。(E)	申出内容について、事業所に対する不満を述べたため傾聴した。行政の立入調査に関しては行政の権限でしか実施できないことを伝えた上で、市担当課に苦情内容をつないだ。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
12 (相談)	電話 (匿名)	児童 (職員)	勤務している放課後等デイサービスの児童指導員等配置加算について、加算対象者が責任者と兼任している場合の取扱いについて、どこに聞けば教えてくれるだろうか。	放課後等デイサービスの報酬加算に関する相談であったことから、所管の行政を紹介した。(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	
13 (苦情)	書面	障害者 (本人)	相談支援センターに子どもが入所している施設に関する相談をしても、納得のいく回答を得られていない。約束した日に文書をもらえなかった。(D)	申出人と相談支援センター担当者からの聞き取りを行った。両者の話し合いの中で文書を届ける日に行き違いがあったことから、相談支援センター担当者に対し申出人へ十分な説明をするよう助言した。 (対応回数31回)	解決 (相談助言)
14 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもが利用している保育園の園長の態度や言葉遣いが悪く、気分を害している。園長からトラブルへの謝罪を受けたが、誠意を感じられない。(A)	園長に対する不満を傾聴した。園長から対応の悪さに対し一度、謝罪を受けていたことから、その後の様子を注視してもらい、対応に変化がなかった場合等、不満がある際は、再度相談するよう伝えた。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
15 (苦情)	書面 (匿名)	障害者 (家族)	ショートステイの定員を超えて利用者を受け入れた上に、書類上は別の日に利用したように調整している。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、事業所の指導を所管する行政機関に確認したところ、同様の文書が届いていたことから、委員会としては、現時点においては行政機関に対応を委ねることとし、対応を終了する。 (対応回数8回)	解決 (紹介伝達)
16 (苦情)	書面	高齢者 (家族)	事業所が改善をするよう依頼したことや問合せに応じようとしない。また、責任者の言葉遣いや態度が悪く、不快な思いをしている。(A)	事業所に苦情の申し入れと対応改善について伝達することを提案したところ、今回は話を聞いてもらいたかっただけなので、申し入れは希望しないとのことだった。利用を継続するにあたり不満等があったら再度連絡するよう伝えた。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
17 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援A型事業所の責任者の態度や言葉遣いが高圧的で不快である。また、責任者の不在期間が長いことに対し問題意識を持っている。事業所に対し匿名で申し入れてほしい。(A)	申出内容について、事業所に対し匿名で苦情の申し入れをしたところ、全職員に対し注意喚起を行った上で再発防止を徹底したいとの回答が得られたため、対応終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
18 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	母親が入居していたケアハウスを退居した際に、入居時に納めていた敷金の返金がなく、さらに経年劣化に伴う改修費用まで請求されているが、納得できない。(C)	申出内容について、入居一時金の設定及び返金できない根拠が記載された契約書等を確認した上で、事業所から対応状況について説明を受けた。第三者委員や専門家を交えての話し合いの場が持たれる予定で、申出人がこれに応じることから対応終了。 (対応回数5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	
19 (苦情)	電話	障害者 (本人)	退職した就労継続支援B型事業所の 工賃が支払われていない。どうなっ ているか事業所に確認してほしい。 (G)	申出内容について、支給予定日に入金があ ったかどうかを確認するため、翌営業 日に通帳を記帳し、入金が確認できな い場合は事業所への申し入れをするよう 伝えたところ、その後連絡がないため対 応終了。(対応回数1回)	解決 (相談助言)
20 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	認知症対応型グループホームの解 約について、契約者本人が退所を希 望しているが、事業所がそれを認め ない。代理人以外の意思は尊重され ないのか。	認知症対応型グループホームの契約書 の代理人の設定について説明をした。解 約にあたっては、契約者以外に代理人の 意思が尊重されることから、親族で話し 合いをする必要があることを助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
21 (苦情)	電話	障害者 (本人)	グループホームの世話人に自分の 金銭管理をしていただいているが、 小遣いの額を増やしてもらうよう に伝えてほしい。(C)	申出内容について、申出人と事業所の双 方から今の申出人の収支の状況を確認 した。事業所に対し、申出人に収支の状 況を細かく説明を行い理解を促すため に、話し合いを重ねるよう助言した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
22 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	親が入所している介護老人保健施 設の退所予定が近づいている。その 後の介護について、どこに相談すれ ばいいかわからない。	事業所担当者の説明が事務的であり相 談する気がないとのことだったため、介 護全般についての相談先である地域包 括支援センターの窓口を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
23 (苦情)	来所	児童 (家族)	放課後等デイサービスの責任者の 発言内容が変わったり、誤って利用 料が多く引き落とされたりする等、 事業所の対応に不満がある。(A)	申出内容について、事業所への対応改善 の申し入れを提案したが、退所するこ とが決まっており、その後の改善状況の確 認ができないことから申出人がこれを 拒否されたため、傾聴のみで対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
24 (相談)	電話	障害者 (職員)	入所者の身元引受人から家のリフ ォームに必要なお金を入所者所有 の預金から引き出してほしいとの 要請があり判断に困っている。どこ に相談していいかわからない。	相談内容が施設利用者の財産管理に関 することであり、契約書上の身元引受人 が利用者本人の財産を使用する権利が あるかどうかを確認する必要がある ことを助言し、判断については弁護士等 の専門家に相談するよう伝えた。 (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	
25 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援A型事業所を退職することになったが、事業所側が仕事に関する引継ぎをしてくれず、退職後に業務に支障をきたすことになり困っている。(D)	申出内容について、事業所に対し退職にあたっての引継ぎを含め、十分に話し合いを行うよう伝えた。事業所もこれに応じるとの回答が得られたため、対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
26 (苦情)	電話	障害者 (本人)	福祉サービス利用支援事業を利用しているが、今後は自己管理したいと考えているので、預かり書類を返還してほしい旨、地元の社協に伝えてほしい。(G)	申出内容について、基幹的社協に対し申出内容を伝え、その後、基幹的社協が申出人との話し合いを行った結果、当事業を解約することになったため、対応終了。(対応回数5回)	解決 (相談助言)
27 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している就労継続支援B型事業所の施設長の言動が悪く不快な思いをしている。(A)	申出内容について、職員への不満を傾聴し、事業所への申し入れを確認したところ申出人がこれを拒否したため、暫く様子を見てもらい、再度、不満がある際は連絡を入れるよう伝えた。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
28 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援A型事業所で他の利用者から叩かれて頭痛がする。そのことを事業所責任者に相談したところ、暴言を吐かれて不快な思いをした。(A)	苦情内容の聞き取りを行った上で、事業所への申し入れを提案したところこれを拒否されたため、傾聴のみで終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
29 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している就労継続支援B型事業所の施設長の言動が悪く不快な思いをしている。体調もすぐれないのでこの事業所を退所しようと思っている。(A)	申出内容について、職員への不満を傾聴した。申出人が事業所を退所する意思が強かったため、今後、就職する際の事業所や職員に対する関わり方等について助言した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
30 (苦情)	書面	障害者 (本人)	子どもが入所している事業所が、子どもの友愛パスや通帳等の重要書類を親である自分に返却してくれない。返却するよう申し入れてほしい。(G)	申出内容について、申出人の要望を事業所へ伝達した。当事業所をはじめ、行政や相談支援事業所等が集まり、ケース会議が行われており、申出人の対応に係る連携方法等について協議がなされていたことから対応終了。 (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	
3 1 (相談)	電話	障害者 (職員)	事業所掲示用の苦情ポスターの第三者委員の連絡先は必ず記入しなければならないのか。また、その根拠を教えてほしい。	福祉サービスにおける苦情解決の仕組みについて、第三者委員等の連絡先を含め、周知する目的やその根拠について、助言した。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
3 2 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	おじが入所していた有料老人ホームの職員体制等について不満がある。ケアマネジャーがいない時がある等、職員体制や事業所の対応に不満がある。(B)	申出内容について、県担当課と事業所の対応についての協議を行う予定であったことから、その際の助言を行うとともに、事業所の所在地が宮崎県だったことから、当県の運営適正化委員会等の関係機関を紹介した。 (対応回数 2回)	解決 (紹介伝達)
3 3 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	義兄がデイサービスの送迎中に骨折した。事業所との損害賠償の話し合いにどこか中立的な機関で立ち合ってくれるところはないか。	相談内容について、各関係機関の役割や運営適正化委員会の業務・対応範囲等について説明を行った。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
3 4 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援B型事業所の送迎時に、プライバシーを侵害するようなことを聞いてくる利用者と送迎を別便にするよう事業所に申し入れているが、改善されない。 (B)	事業所への不満を述べたため傾聴した。事業所に対する苦情の申し入れができなかったことを伝えたが、申出人がこれを拒否したため、暫く様子を見た上で、改善されない時は、再度相談されるよう伝えた。(対応回数 1回)	解決 (相談助言)
3 5 (苦情)	電話	障害者 (本人)	障害者グループホームの職員から、同一法人内の就労継続支援事業所を利用している方以外はグループホームを退居するよう言われた。 (B)	申出内容について、申出人の意向により事業所へ苦情の申し入れを行った結果、行政等の関係機関も交えた話し合いが行われ、相互の理解が図られる結果となった。 (対応回数 7回)	解決 (相談助言)
3 6 (苦情)	書面	高齢者 (家族)	法人責任者の言動が酷く、事業所内の職員が精神的に参っている。また、パワーハラスメントもある等、事業所の運営に支障をきたしている。 (F)	申出内容について、事業所内における管理者の暴力等に関する相談だったため、運営適正化委員会の業務範囲を伝えた上で、事業所に申し入れをした。 (対応回数 4回)	その他

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 (匿名)	高齢者 (家族)	母親が地元の地域包括支援センター担当者から虐待を受けている。 (F)	申出内容について、高齢者虐待に関する相談だったため、相談窓口を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
38 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	ショートステイを利用している母親に面会に行ったところ、職員から今日は利用していないと嘘を言われた。面会までに相当の時間がかかったことや職員の対応について不満がある。(A)	申出内容について、苦情内容を事業所に伝え、事業所担当者と申出人との話し合いが行われ、双方の行き違いを認め合った上で、事業所が不快な思いをさせたことに対し謝罪をしたとの報告を受けたことから対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
39 (相談)	電話	高齢者 (家族)	同居していた叔父を虐待したと犯人扱いにされた。警察から叔父が利用していたデイサービスに関わるなど言われているが、今後どうすれば良いか。	相談内容について、虐待を疑われたことやデイサービスの不満等を話されたため、傾聴した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
40 (苦情)	電話	障害者 (本人)	予定されていた訪問看護が大雨の影響により派遣できなくなったことを事業所から告げられた。その際の言い方に誠意がなく不快な思いをしたので事業所へ伝えてほしい。 (A)	申出内容について、申出人の意向により事業所へ苦情内容を伝達し、対応改善を含め申出人と話し合いを行うよう助言した。話し合いが行われたが、申出人が事業所の対応に不満があり、契約を解除することになったため対応終了。 (対応回数24回)	不調
41 (苦情)	書面 (匿名)	その他 (来館者)	ボランティアセンターを訪問した際に、受付の態度や対応の仕方が悪かった。不快な思いをした。 (A)	申出人に対し、どこのボランティアセンターに対する苦情なのかを確認する旨のメールを送信したが、返信がないため、対応終了。 (対応回数4回)	不調
42 (苦情)	電話	その他 (住民)	障害者支援施設で利用者が行方不明になっているにも関わらず、施設職員から危機意識のない行動や発言が見受けられた。このようなことがないように施設に伝達してほしい。(A)	申出内容について、事業所に対し苦情の申し入れを行った。職員の言動について、注意喚起をしたいとの返答があったため対応終了。 (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	
4 3 (苦情)	書面	障害者 (本人)	子どもが入所している事業所が、子どもの友愛パスや通帳等の重要書類を親である自分に返却してくれない。返却するよう申し入れてほしい。(G)	申出内容について、事業所に伝達を行った。行政も参加の上、事業所と申出人の間で協議が行われ、預かっている書類を申出人に返還することになったため、対応終了。 (対応回数50回)	解決 (相談助言)
4 4 (相談)	電話	その他 (職員)	デイサービスの利用者から職員の接遇に関する苦情を受けたことに伴い、第三者委員会へ諮ることになった。解決に向けての助言を受けた。	相談内容について、既に申出人に対し謝罪を行っていたため、申出人の主訴が何なのかを再度、確認の上、第三者委員へ助言を受けるよう伝えた。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
4 5 (苦情)	電話	障害者 (本人)	現在、利用している入所施設のロッカーが壊されたまま、事業所に修理を申し込んでいるがそのまま困っている。また、職員の言葉遣いが悪いので改善してほしい。(B)	申出内容について、事業所に対し苦情を申し入れ、環境の改善が図られるようになった。接遇面に関しては、職員会議等で注意喚起をする等、改善に向けての取り組みが行われることになったため、対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
4 6 (相談)	電話	高齢者 (家族)	母親がサービス付き高齢者向け住宅を移る予定だが、併用で利用しているデイサービスの利用回を現状と同じ回数で受けるよう考えているが、どこに相談に行けばいいのかわからない。	相談内容を確認したところ、サービス付き高齢者向け住宅と併用する福祉サービスに関する相談だったため、地域包括支援センターの連絡先を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
4 7 (苦情)	電話	児童 (家族)	事業所職員が自分や家族のプライバシーに関することを他の保護者等へ言いふらしていることが許せない。(A)	申出内容について、委員会への相談後に行政に相談したところ、行政の聞き取り調査が行われていたことから対応終了。 (対応回数3回)	解決 (紹介伝達)
4 8 (苦情)	電話 (匿名)	その他 (本人)	外出する際にベビーカーが必要だが、施設内に1台しかなく不便である。事業所に増やしてもらおうよう申し入れてほしい。(B)	申出内容について、事業所に対し申出人の要望を伝えた。事業所内で検討すると返答が得られたことから対応終了。 (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	
49 (苦情)	書面	高齢者 (家族)	訪問入浴中に火傷を負った。その後の事業所の対応が悪く、謝罪があったが誠意を感じ取れない。場合によっては訴訟を起こそうと考えている。 (A)	申出内容について、申出人と母親の意向が異なったため、事業所に何を求めるかを再度、家族内で話し合うように伝え、必要に応じて委員会に連絡をするよう助言した。その後、連絡がないため対応終了。(対応回数3回)	解決 (相談助言)
50 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもが通う保育所でのお昼寝の際の環境が悪い。衛生上問題があると思い、施設に伝えているが、満足のいく対応が取られないで困っている。 (B)	申出内容について、事業所において第三者委員会が開催される予定だったことから、その対応を待つよう伝えた。第三者委員会での協議の前に、事業所に対し主訴を明確に伝えるよう助言した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
51 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	母親が利用していた事業所の責任者の態度が悪い。デイサービスの変更を申し出たところ、急に言われても困ると横柄な態度で言われた。 (A)	申出内容について、当事業所を既に退所していたこと、また、相談を受けた行政機関が対応していたことから傾聴のみで対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
52 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	福祉サービス利用支援事業を利用しているところだが、施設利用料の支払いの件で不明な点があるので、担当職員から連絡がほしい。 (D)	申出内容について、苦情内容を伝え、担当職員から申出人に対し電話で説明をしたところ理解を得られたとの報告があったことから対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
53 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	子どもが入所しているグループホームの管理者の言動が悪く、退所してもらいたいような発言が見受けられるためどうにかしてもらいたい。 (A)	申出内容について、現在利用しているグループホームを退所することを考えていたため、今後の受け入れ先を探すことを優先するよう助言する。また、必要に応じて苦情の申し入れを行うことができることを併せて伝えた。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
54 (苦情)	電話	障害者 (本人)	訪問介護事業所の担当ヘルパーが、生活援助の買い物後の釣り銭の報告をしない。収支が曖昧になり困っている。事業所に伝えてもらいたい。 (G)	申出内容について、申出人の意向に基づき苦情を事業所へ申し入れた。収支が不明確になったことを事業所が認め、申出人に対し謝罪等を行い、これに申出人が納得されたため対応終了。 (対応回数15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	
55 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用していた就労継続支援A型事業所を辞めさせられた。解雇の仕方が一方的で納得できない。どこに相談すればいいかわからない。 (B)	申出内容が、労使間の退職等に関する相談だったため、所管の労働相談コーナーの連絡先を紹介した。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
56 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	父母が入居している住宅型有料老人ホームにおいて、父が併設のデイサービスの利用を拒んでいる。どこに相談すればいいかわからない。 (B)	申出内容について、事業所の介護支援専門員にケアプランの見直し等を含め、相談するよう伝える。転居を検討する際は、地域包括支援センター等の関係機関に相談するよう併せて伝えた。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
57 (苦情)	電話	児童 (家族)	保育所において、延長保育をしていないのに保育料を請求された。身に覚えのない請求には応じることはできず、園の一連の対応にも不満がある。 (C)	申出内容について、事業所に対し苦情の申し入れを行った。申出人が退園したこと、また、今後の再発防止策を検討することの確認を行い、対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
58 (苦情)	電話	障害者 (家族)	子どもが通っていた施設の職員から虐待を受けていたようだ。これまで警察や市役所にも相談したが、他の相談先はないだろうか。 (F)	申出人に対し、委員会の役割を伝えた上で、市障害者虐待防止センターや警察の対応を待つよう伝える。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
59 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援B型事業所において、特定の職員の態度が高圧的で関わると嫌な気持ちになる。事業所に対し匿名で苦情を申し入れてほしい。 (A)	申出内容について、事業所に対し職員の接遇面の改善について申し入れを行った。事業所内で情報を共有化し、再発防止に努める確認が取れたため、対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
60 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援B型事業所で、施設長の高圧的な態度に腹が立つ。また、事業所内で許可なく客を呼び、食べ物を出しているようで、問題だと思っている。 (A)	申出内容について、事業所への不満を傾聴した。また、委員会の権限を伝えた上で監査権限のある機関を紹介した。 (対応回数9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	
6 1 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	母親が利用しているデイサービスにおいて、職員の人手が足りないことを理由に園外見学を後回しにされようとしているが不公平ではないか。 (B)	申出内容について、事業所のケアマネと再度協議するよう助言し、協議に応じない場合は事業所に対し苦情を申し入れることができることを伝えたが、その後相談がないため対応終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 2 (苦情)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	親戚が入所しているケアハウスの管理者の暴言がひどいと聞いている。利用者が見ている前で職員間の喧嘩等が多く、入所者が気持ちよく施設を利用できていない。 (A)	申出内容について、事業所への不満を傾聴した。利用者自身が施設利用にあたって不便を感じているかどうかを確認するよう依頼したが、その後連絡がないため対応終了。 (対応回数 1回)	解決 (相談助言)
6 3 (苦情)	電話	障害者 (本人)	現在利用している就労継続支援 A 型事業所の責任者の言動が悪い。今後、どのように関わっていけばよいかわからない。 (A)	申出内容について、事業所責任者への不満を述べたため傾聴する。体調を崩すような場合は、他の事業所への変更も視野に入れて考えるよう助言した。 (対応回数 2回)	解決 (相談助言)
6 4 (苦情)	電話	障害者 (本人)	訪問介護サービスのヘルパーの掃除が行き届いていないところが多く、また、薬を紛失された。事業所と話し合いをする予定だが、聞いていただけるか不安である。 (B)	申出内容について、事業所への不満を傾聴した。また、掃除と薬の件について、事業所への申し入れをする前に、話し合いの場が持たれ、他事業所からのサービスを受けることになったため、対応終了。 (対応回数 5回)	解決 (相談助言)
6 5 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	妻が利用している通所介護のヘルパーの言動が悪いことが原因で現在利用を停止している。事業所から説明を受けたいため、事業所に伝えてほしい。 (A)	事業所責任者へ苦情内容を伝達した。申出人に対し謝罪を行った上で、当該担当職員へ注意をし、次回以降のサービス利用については、事業所から申出人に対し前日に連絡をし確認を行いたいとの確認が取れたため、対応終了。 (対応回数 4回)	解決 (相談助言)
6 6 (相談)	来所	その他 (職員)	通所介護の利用者の家族が職員の接遇に関する苦情を申し立ててきており、長期間にわたり対応しているが、納得されない。対応の仕方等について助言をもらいたい。	相談内容について、今回の苦情の早期解決に向けて、専門家の仲介や業務改善内容に関する具体例の紹介等、必要な助言を行った。 (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	
67 (苦情)	電話	障害者 (本人)	訪問介護の担当職員が利用料の支払方法の変更や契約内容の見直しの件について、納得のいく説明をしてくれないで困っている。(D)	申出内容について、事業所に申し入れを行ったところ、事業所責任者が申出人自宅を訪問し、納得されていない利用料徴収の仕方や契約内容の見直しの件について再度、詳しく説明を行い申出人の理解を得られたため、対応終了。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
68 (相談)	電話	障害者 (家族)	姉の重症心身障害者受給者証の交付について、転居前と転居後の市町村に相談しても取り扱いについて異なることを説明されるためどちらが交付してくれるのかわからなくて困っている。	相談内容について、転居手続きが必要となる国民健康保険の手続きを優先し、その後、転居後の自治体に相談するよう助言した。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
69 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	相談支援事業所の担当相談員が、メールを送信しても返信が遅かったり、人手不足を理由に訪問介護ステーションを探してくれない。(A)	申出内容について、申出人の不満を傾聴した。相談支援事業所を変えることを考えていたため、基幹相談支援センターを紹介した。(対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
70 (苦情)	電話	高齢者 (家族)	認知症の母親が訪問介護事業所のヘルパーから暴言を受けたため、担当を替えてほしいと思っている。近く、事業所との話し合いが持たれる予定だが委員会にも伝えなかった。 (A)	申出人と事業所の間で話し合いが行われ、申出人が事業所の説明について一定の理解を示された。また、申出人が、今後継続して同事業所でのサービス利用を望んだことから、事業所に対しヘルパーの接遇面をはじめ、サービスの質の向上を図ることに努めるよう助言した。 (対応回数5回)	解決 (相談助言)
71 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	勤務している就労継続支援B型事業所での仕事量が自分だけ多い。職員から自分の能力を超えた量の業務をさせられることに對し不満がある。(B)	申出内容について、委員会からの申し入れができることを話した上で、主治医の助言に従い、今後体調を崩すことがないよう事業所の責任者に対し率直に今の自分の思いを伝えるよう話した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
72 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (家族)	母親が脳梗塞で急遽入院することになったが、その際、通所している事業所の責任者が十分な説明をすることなく、母親の印鑑や保険証を持ち出した。	相談内容について、委員会の対応範囲を伝えた上で、事業所側と話し合いを行い、印鑑や保険証を持ち出した経緯や意図を教えてもらうよう助言した。 (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	
73 (苦情)	電話	障害者 (家族)	子どもが通っていた施設の職員から虐待を受けていたようだ。これまで警察や市役所にも相談したが、他の相談先はないだろうか。(F)	申出人に対し、委員会の役割を説明した上で、市障害者虐待防止センターや警察の対応を待つよう伝える。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
74 (苦情)	電話	高齢者 (本人)	ケアハウス内で他の利用者から階段の踊り場で通行を阻止されて困っている。このことを施設の担当者に伝えているが、十分な対応を取ってくれない。 (B)	申出内容について、他利用者とのトラブルについては、事業所が間に入り十分協議を行うよう助言した。また、事業所もこれを行う予定であることが確認できたため、対応終了。 (対応回数3回)	解決 (相談助言)
75 (相談)	電話 (匿名)	高齢者 (本人)	生活保護に関する書類が送ってきた。生活保護に関する苦情窓口はどこなのか知りたい。	生活保護受給に関する不満を述べたため傾聴した。併せて生活保護受給に関する相談窓口を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
76 (苦情)	電話	障害者 (本人)	就労継続支援B型事業所の賃金が低くて、十分な暮らしができない。また、他の利用者とのトラブルで施設に居づらいため、退所してアパート暮らしをしたいと考えている。 (C)	申出内容について、就労継続支援B型事業所の工賃に関する規定を説明するとともに、施設退所に関する要望については、事業所に申し入れを行うとともに、担当職員と十分協議するよう伝えた。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
77 (苦情)	来所	障害者 (家族)	子どもが入所している施設において、寒くなってきたのにも関わらず入浴がシャワーのみになっている。事業所に伝えても、不明確な返答しかなく困っている。(B)	申出内容について、申出人の意向により事業所へ苦情の申し入れをし、事業所と申出人の間で話し合いが行われた。事業所から申出人に対し入浴に関する決まりについて詳しく説明があった。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
78 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (その他)	法人名が書かれた車が猛スピードで車線変更等を繰り返して危険である。事業所に対し直接申し入れをしたが、反省している様子がなかったため、委員会から再度申し入れてほしい。(G)	申出内容について、申出人の意向に基づき事業所への申し入れを行った。送迎車両にドライブレコーダーを設置することや職員に対し注意喚起をすることを確認できたため対応終了。 (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	
79 (苦情)	来所	児童 (家族)	子どもが通う保育所でのお昼寝の際の環境が悪く、以前、相談したことがあったが、第三者委員会から聞いた意見が食い違っている等、事業所の対応に不満がある。 (B)	事業所への不満を述べたため傾聴した。第三者委員会が出した結論に納得できない場合や事業所に対し苦情を直接申し入れることができる旨を伝えたが、これを拒否されたため対応終了。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
80 (苦情)	電話	障害者 (本人)	入所しているグループホームのスタッフとの関係が良好でない。自分も悪い点があり改善しているが、スタッフの態度が変わらない。 (A)	事業所への不満や自身の体調のことを述べられたため傾聴した。今は体調がすぐれないとのことだったため、事業所スタッフとの関係がうまくいかない際等は、また連絡をするよう伝え、電話を切る。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
81 (苦情)	電話	障害者 (家族)	夫が入所している施設の職員間で介護スキルに差がある。十分な介護を受けられない場合は退所することも考えている。 (B)	申出内容について、介護技術の向上やベッドの配置場所等について事業所への申し入れを勧めたが、申出人が今後の施設利用について相談支援事業所に相談した上で申し入れをするかどうか決めたいと言われ、その後、相談がないため対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
82 (苦情)	電話 (匿名)	障害者 (本人)	最近契約した事業所から訪問介護サービスを2回受けたが、ヘルパーとの相性が合わない。こういう場合は事業所を変えた方がいいのか。 (A)	申出内容について、申出人の不満を傾聴した。支援回数を重ねた上で、相性が合わない場合等は事業所や担当の相談支援事業所に相談するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
83 (苦情)	電話	障害者 (本人)	利用している事業所から急にサービス利用停止を言われた。他の事業所を探してほしい。また、ヘルパーの質も低く、派遣時間をごまかすこともあった。(B)	申出内容について、申出人の意向により事業所へ苦情の申し入れを行い、サービス停止に係る契約違反ではないことを確認する。また、併せて所管の行政窓口を紹介した。 (対応回数7回)	解決 (相談助言)
84 (苦情)	書面 (匿名)	児童 (家族)	保育園で職員が集団退職をするという説明があった。ほとんどの保育士が一斉に退職した後、適正な保育を受けることができるか心配である。 (G)	申出内容について、申出人の意向により事業所へ苦情の申し入れを行った。事業所が行政と協議していることが確認できたため、対応終了。 (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	
85 (苦情)	電話	児童 (家族)	子どもから保育園で保育士から叩かれたと報告を受けた。また、お昼寝をしない際に別の部屋に連れていかれると聞いたが、こうした場合はどこに相談すればいいのか。 (F)	申出内容について、児童虐待と判断されれば行政が対応することとなるため、所管の行政窓口を紹介した。 (対応回数3回)	解決 (紹介伝達)
86 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	子どもが幼稚園の入園を拒否された。入園できない理由の1つに左手の障害があり、怪我をさせた際の責任を負えないことを言われたが、納得できない。 (D)	申出内容について、委員会の対象範囲を伝えるとともに、幼稚園を所管する教育委員会を紹介した。 (対応回数1回)	解決 (紹介伝達)
87 (苦情)	電話	その他 (家族)	母親が通所介護を利用していたが、担当職員の高圧的な態度により利用を止めた。このことを事業所に問題提起しても改善につながっていないようである。 (G)	申出内容について、事業所への申し入れをする必要があれば再度、連絡をするよう伝えるが、連絡がないため、対応終了。 (対応回数2回)	不調
88 (苦情)	電話 (匿名)	障害 (家族)	子どもが通う就労継続支援B型事業所で、利用者間のトラブルや作業内容について配慮が欠けており、事業所に改善を求めても聞いてくれない。 (B)	申出内容について、作業内容の変更は、障害程度や対応できる能力、配置等によって可能かどうかが決まるため、まずは事業所に相談するよう助言する。事業所が話し合いに応じない際は、再度連絡するよう伝える。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
89 (苦情)	電話	障害 (本人)	通っている就労継続B型事業所の職員から無視されたり強い口調で言われたりすることが多い。事業所に伝えてもなかなか改善につながらない。 (A)	申出内容について、申出人の意向に基づき事業所へ苦情の申し入れを行った。事業所担当者から、申出人と今後について話し合う予定であることが確認できたため対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
90 (苦情)	電話	障害 (家族)	子どもが利用している訪問看護サービス事業所から利用に係る書類の提出を求められた。内容が不明であり、事業所に連絡をしても返信がなく困っている。(D)	申出内容について、苦情内容の聞き取りを行い、関係機関の相談窓口を紹介した。 (対応回数6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	
9 1 (苦情)	書面 (匿名)	高齢 (家族)	職員の1人が新人職員に対するパワハラ等があり、職場環境が悪いため、その職員を辞めさせてほしい。 (G)	申出内容について、委員会の対応範囲を伝え、職員を辞めさせる権限がないことを伝えた。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
9 2 (苦情)	書面 (匿名)	その他 (本人)	役所へ子どものことを相談したところ、担当職員が電話を途中で切る等態度が悪い。 (A)	申出内容について、委員会の対応範囲を伝えた上で、行政についての苦情相談窓口を紹介した。 (対応回数2回)	解決 (紹介伝達)
9 3 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (その他)	地域行事の中で保育所職員とトラブルになり、職員から暴言を受けた。どこに相談すればいいかわからず電話をした。 (A)	申出内容について、保育所への不満を傾聴した。また、地域行事を継続していくかどうかも含めて保育所側と協議することが必要であることを助言した。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
9 4 (苦情)	電話 (匿名)	児童 (家族)	放課後等デイサービスに見学で訪問した際に、子どもが近くにいるのに自分の悪口を言われた。 (A)	申出内容について、対応について確認すると担当者の方から電話の返信は不要とのことと言われたため、傾聴のみで対応終了。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
9 5 (苦情)	電話	障害 (家族)	障害者居宅介護サービスを受けている事業所から利用上限時間の変更ができない場合は、解約をするよう言われた。不当な解約申出であり、納得できない。 (B)	申出内容について、事業所と申出人の間で今後話し合いの場が持たれる予定であったことから、相談支援専門員も同席するよう依頼することや解約の条件等について助言を行った。 (対応回数2回)	解決 (相談助言)
9 6 (苦情)	電話	障害 (本人)	障害者短期入所施設で他利用者が自分の部屋に入ってきてペットボトルジュースを盗られた。対策を講じていなかった事業所に責任があると思っており、補償をしていただきたい。 (E)	申出内容について、申出人の意向に基づき事業所への申し入れを行った。事業所は謝罪と今後の対応策の提示、実費の弁償に応じたが、申出人が心的負担に対する賠償請求を要求してきたことから、委員会の対応範囲外として対応中断。 (対応回数12回)	対応中断

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 (苦情)	電話	障害 (家族)	短期入所施設で子供が怪我を負った。このことを事業所側に訴えてきたが、十分な対応を行っていただけない。 (E)	申出内容について、既に事業所から事故報告が出され行政が関わっていたケースだったため、申出人に対しその対応結果を待つよう助言した。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
98 (苦情)	電話	高齢 (家族)	感染症予防の観点から事業所が面会を許可しない。また、日頃の介護の仕方等について不満があることを事業所と協議する場を設けてほしいと要望するが応じてくれない。 (B)	申出内容について、面会制限は事業所のリスクマネジメントであることへの理解を促した。事業所の担当弁護士から出された文書の詳細については、弁護士事務所を通じ照会するよう助言した。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
99 (苦情)	電話	障害 (その他)	福祉施設の近隣に住んでいるが職員の声や笑い声が大きく響いているので困っている。行政に連絡して注意してもらったが繰り返し同じようなことが起きて困っている。 (E)	申出内容について、申出人の意向に基づき事業所への申し入れを行った。事業所は既に謝罪を行うとともに、対応策を講じていることの確認ができたため対応終了。 (対応回数4回)	解決 (相談助言)
100 (苦情)	書面	その他 (本人)	福祉事業所の相談窓口の対応が悪い。障害がある自分のことを見下げたような対応をされて腹が立つ。 (A)	申出人が、事業所への申し入れについて躊躇されたため、申し入れの時期等を考慮の上、再度相談するよう助言する。その後、連絡がないため対応終了。 (対応回数6回)	解決 (相談助言)
101 (相談)	電話	児童 (職員)	事業所を運営しているが、苦情対応をすることが多い。運営適正化委員会の役割等について教えていただきたい。	福祉サービス運営適正化委員会の役割や、実施予定の研修会等について案内をした。また、利用者に対し委員会の周知を図るよう依頼をした。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)
102 (苦情)	電話 (匿名)	障害 (家族)	家族が障害の訪問看護サービスを受けており、再契約する際に、相談支援事業所の対応が遅いため、サービス提供の開始が遅くなる見込みであり困っている。 (D)	申出内容について、相談支援事業所の現状を伝えるとともに、相談支援事業所の変更を決めていたことから、苦情の申し入れよりサービス提供開始に向けて手続きをされることを優先するよう助言した。 (対応回数1回)	解決 (相談助言)

【参考】苦情内容の分類

区 分	例 示
A 職員の接遇	・職員の対応や言葉遣いが悪い
B サービスの質や量	・食事の内容が悪い ・居室の環境が悪い
C 利用料	・不当な自己負担を求められた ・自己負担額の内容が説明されていない
D 説明・情報提供	・説明なくサービス内容が変更された ・重要事項説明や契約書と実際のサービスが違っていた
E 被害・損害	・預かり金など金銭のトラブルがあった ・所有物がなくなった ・破損した
F 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
G その他	・上記に当てはまらない事項

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（1回）

令和元年9月1日発行第224号

(2) ポスターの作成（1,000部）、配布（811部）

リーフレットの作成（3,000部）、配布（3,623部）

(3) ホームページによる広報・啓発

5 研修会の実施

【自主開催研修】

ア 令和元年度福祉サービス苦情解決研修会（上級編）

開催日：令和元年8月19日（月）

会 場：マリンパレスかごしま 3階 マリンホール

参加者：福祉施設・事業所の管理者、リスクマネジメント担当者、苦情解決責任者、
過去に福祉サービス苦情解決研修会（中級編）を修了した者 206名

内 容：講義・演習 「リスク認識力向上研修～現場職員が認識すべきリスク～」

株式会社フォーサイトコンサルティング 代表取締役 浅野 睦 氏

イ 令和元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：令和元年9月27日（金）

会 場：かごしま県民交流センター 1階 県民ホール

参加者：苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員 460名

内 容：ア 講義1 「苦情を福祉サービスの質の向上に活かすには」

西南学院大学 人間科学部 社会福祉学科 教授 倉田 康路 氏

イ 講義2 「クレーム対応に求められるコミュニケーションスキル」

A-c-u-b-e株式会社 代表取締役会長 立元 昭子 氏

ウ 令和元年度福祉サービス苦情解決研修会（中級編・A日程／児童・障害分野）

開催日：令和2年1月20日（月）～21日（火）

会 場：マリnpレスかごしま 3階 マリンホール

参加者：苦情受付担当者・苦情解決責任者 134名

内 容：ア 全体講義・演習

「コミュニケーション力と組織力を強化する苦情解決能力向上研修」

株式会社ツクイスタッフ 専任講師 山郷 政史 氏

イ 分野別演習

「各分野における苦情解決のポイントと解決策の検討」

(児童) むれが岡保育園 施設長 川原園 正史 氏

(障害) 榎山学園 副施設長 小屋敷 美知子 氏

エ 令和元年度福祉サービス苦情解決研修会（中級編・B日程／高齢分野）

開催日：令和2年2月3日（月）～4日（火）

会 場：マリnpレスかごしま 3階 マリンホール

参加者：苦情受付担当者・苦情解決責任者 79名

内 容：ア 全体講義・演習

「コミュニケーション力と組織力を強化する苦情解決能力向上研修」

株式会社ツクイスタッフ 専任講師 山郷 政史 氏

イ 分野別演習

「各分野における苦情解決のポイントと解決策の検討」

(高齢) 特養) 青山荘 施設長 石踊 紳一郎 氏

特養) 朋愛園 事務長 竹村 仁 氏

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：10カ所、児童分野事業所：10カ所、障害分野事業所：10カ所

7 調査研究活動の実施

事業所内での研修等で活用するため、福祉サービス事業所で対応した苦情事例等を収集し、事例集を作成後、ホームページ上で公表した。

8 全国会議等への参加

(1) 令和元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：令和元年6月27日（木）

会 場：熊本県総合福祉センター 2階 第1会議室 9名

内 容：ア 提出議題・回答について

イ 次期開催県の確認について

ウ その他

(2) 2019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：令和元年7月30日（火）

会場：全国社会福祉協議会 5階 第3～第5会議室 52名

内容：ア 基調報告 厚生労働省社会・援護局福祉基盤課 予算係・施設係長 服部 剛氏

イ 説明 全国社会福祉協議会 地域福祉部長 高橋 良太 氏

ウ 講義 大阪府立大学 教授 関川 芳孝 氏

エ 説明 全国社会福祉協議会 政策企画部長 加藤 英三 氏

オ グループ討議

(3) 2019年度運営適正化委員会相談員研修会（事務局1名）

開催日：令和元年10月30日（水）～31日（木）

会場：全国社会福祉協議会 5階 第3～第5会議室 38名

内容：ア 説明 全国社会福祉協議会 政策企画部長 加藤 英三 氏

イ 講義 立教大学 コミュニティ福祉学部 教授 平野 方紹 氏

ウ グループ情報交換

エ 講義・演習・事例報告

ルーテル学院大学総合人間学部 教授 福島 喜代子 氏

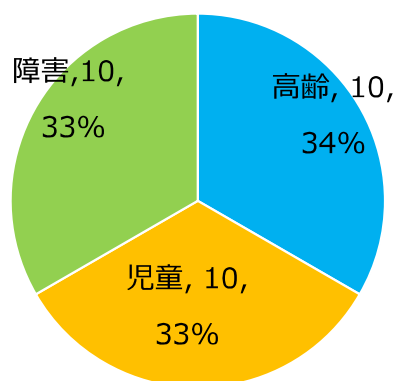
令和元年度福祉サービスに関する苦情解決事業における巡回訪問先

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を行うとともに今後の業務に役立てる。

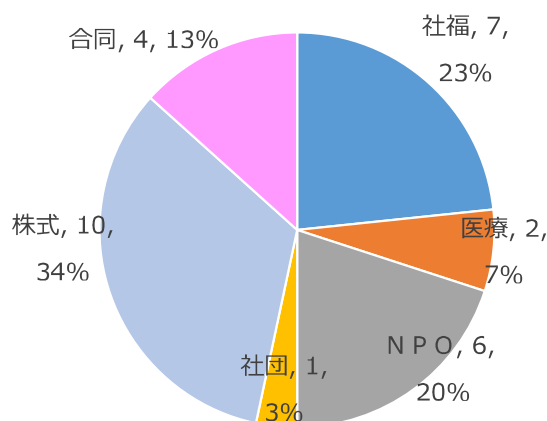
№	分野	市町村	法人	事業種別	訪問日	訪問者
1	障害	鹿児島市	株式会社	就労継続支援B型	令和2年2月12日	事務局2名
2	障害	鹿児島市	合同会社	就労継続支援B型	令和2年2月12日	事務局2名
3	老人	鹿児島市	株式会社	老人デイサービスセンター	令和2年2月12日	事務局2名
4	老人	鹿児島市	社会福祉法人	ケアハウス	令和2年2月12日	事務局2名
5	老人	鹿児島市	NPO法人	老人デイサービスセンター	令和2年2月13日	事務局2名
6	児童	鹿児島市	株式会社	放課後等デイサービス	令和2年2月13日	事務局2名
7	児童	鹿児島市	株式会社	保育所	令和2年2月13日	事務局2名
8	老人	鹿児島市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和2年2月13日	事務局2名
9	老人	鹿児島市	社会福祉法人	特別養護老人ホーム	令和2年2月14日	事務局2名
10	児童	鹿児島市	株式会社	児童発達支援	令和2年2月14日	事務局2名
11	障害	奄美市	合同会社	就労継続支援B型	令和2年2月17日	事務局2名
12	老人	奄美市	NPO法人	有料老人ホーム	令和2年2月17日	事務局2名
13	児童	奄美市	合同会社	児童発達支援	令和2年2月17日	事務局2名
14	児童	龍郷町	株式会社	放課後等デイサービス	令和2年2月18日	事務局2名
15	老人	鹿児島市	株式会社	老人デイサービスセンター	令和2年2月18日	事務局2名
16	障害	鹿児島市	NPO法人	就労継続支援B型	令和2年2月20日	事務局2名
17	障害	鹿児島市	NPO法人	就労継続支援B型	令和2年2月20日	事務局2名
18	障害	鹿児島市	株式会社	就労継続支援B型	令和2年2月20日	事務局2名
19	老人	鹿児島市	医療法人	認知症対応型共同生活介護事業所	令和2年2月21日	事務局2名
20	老人	鹿児島市	医療法人	認知症対応型共同生活介護事業所	令和2年2月21日	事務局2名

№	分野	市町村	法人	事業種別	訪問日	訪問者
21	障害	鹿児島市	合同会社	就労継続支援B型	令和2年2月21日	事務局2名
22	児童	始良市	NPO法人	放課後等デイサービス	令和2年2月25日	事務局2名
23	障害	始良市	株式会社	就労継続支援A型	令和2年2月25日	事務局2名
24	障害	霧島市	社会福祉法人	就労継続支援B型	令和2年2月25日	事務局2名
25	児童	志布志市	社会福祉法人	幼保連携型認定こども園	令和2年2月27日	事務局2名
26	児童	大崎町	社会福祉法人	幼保連携型認定こども園	令和2年2月27日	事務局2名
27	老人	志布志市	社会福祉法人	ケアハウス	令和2年2月27日	事務局2名
28	児童	出水市	株式会社	放課後等デイサービス	令和2年2月28日	事務局2名
29	障害	出水市	NPO法人	就労継続支援A型	令和2年2月28日	事務局2名
30	児童	出水市	一般社団	放課後等デイサービス	令和2年2月28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



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 (30年度分)

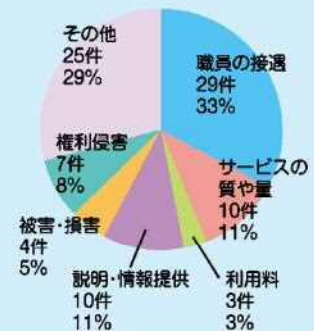
平成30年度に委員会に寄せられた相談・苦情の受付件数は88件となっています。

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5割以上を占めており、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」が多くなっており、次いで「サービスの質や量」に関する苦情となっており、日頃の職員の関わり方や説明・対応不足から苦情につながる人が多いようです。

図1 福祉サービスの分野



図2 相談・苦情の内容



「相談・苦情受付広報用ポスター」を配付しています

委員会では、県内の福祉サービス事業所に対して「相談・苦情受付広報用ポスター」等を配付し、啓発活動を行っています。

この広報用ポスターは、施設・事業所名や、相談・苦情の受付担当者及び解決責任者、第三者委員の氏名や連絡先等を記入することができ、事業所内に貼り周知を図ることで、利用者や家族等が気軽に相談できる体制を構築することにつながります。

広報用ポスターは、啓発用リーフレットと合わせて郵送することもできますので、必要な事業所は、必要枚数を委員会事務局までお申し出ください。

↓ お申込みは以下の事務局までご連絡ください ↓



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 TEL099-286-2200
TEL099-257-5707

【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 E-mail tekisei@kaken-shakyo.jp