

平成 27 年 度

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

事 業 報 告 書

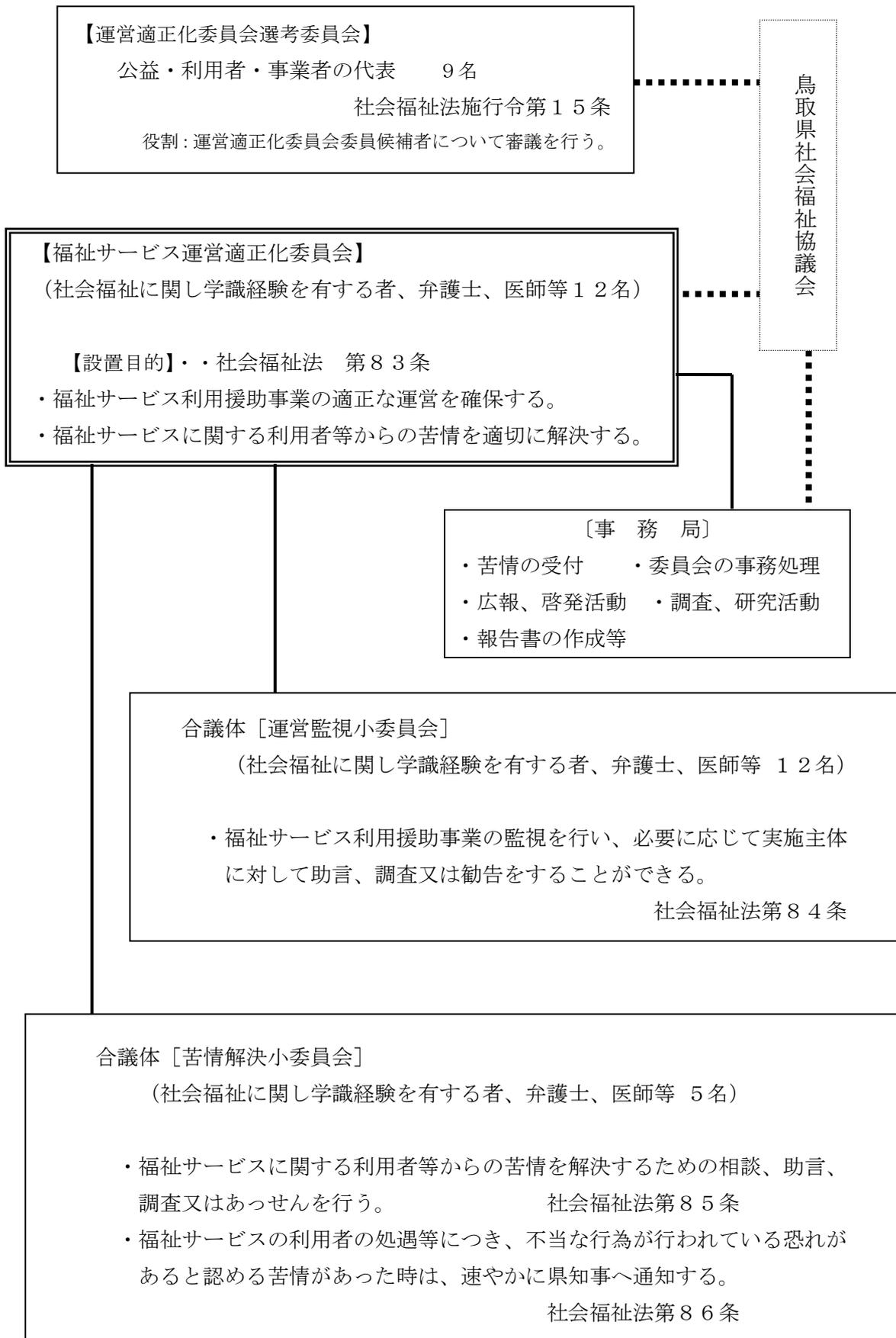
平成 28 年 4 月

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

目 次

1	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等	1
2	鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況	3
(1)	委員会の開催	3
(2)	研修会の開催	6
(3)	広報・啓発活動	7
(4)	調査研究活動	7
(5)	苦情関係機関の会議・研修会への参加	7
(6)	巡回活動	8
3	受理した苦情案件の概要（問い合わせ、相談等含む）	9
(1)	年度別受付件数等	9
(2)	平成27年度苦情・相談件数の内訳	10
4	申出の内容と対応状況	12

1 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会の組織等



【選考委員会委員】

委員長 山田修平 副委員長 松田佐恵子 (任期：平成26年8月7日～平成28年8月6日)

区分	氏名	所属・役職
公益の代表	山田修平	鳥取短期大学学長
公益の代表	下石義忠	鳥取市社会福祉協議会会長
公益の代表	松田佐恵子	鳥取県福祉保健部部長
利用者の代表	山根裕	鳥取県身体障害者福祉協会会長
利用者の代表	沖田博敬	鳥取県老人クラブ連合会会長
利用者の代表	市谷貴志子	鳥取県精神障害者家族会連合会理事
事業者の代表	藤野興一	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	吉持武平	鳥取県社会福祉施設経営者協議会副会長
事業者の代表	大橋和久	鳥取県子ども家庭育み協会会長

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任期：平成26年9月1日～平成28年8月31日)

区分	氏名	所属・役職	運営適正化委員会	運営監視小委員会	苦情解決小委員会	
社会福祉に関する学識経験者	公益の代表	木下 義臣	鳥取県民生児童 委員協議会会長	委員	副委員長	委員
		徳本久美子	鳥取県社会福祉士会	委員長	委員	委員長
		小澤 幸生	鳥取県福祉保健部長寿社会課長	委員	委員	
	利用者の代表	中原 正	鳥取県手をつなぐ育成会副会長	委員	委員	
		矢部 征	認知症の人と家族の会 県支部副代表世話人	委員	委員	
	提供者の代表	川口 保則	鳥取県知的障害者福祉協会代議員	委員	委員	
	岩城 隆志	鳥取県老人福祉施設協議会副会長	委員	委員		
法律に関する学識経験者	森 祥平	鳥取県弁護士会	副委員長	委員長	副委員長	
	美田 眞一	鳥取県司法書士会	委員	委員	委員	
	古川 嘉彦	中国税理士会 鳥取支部連合会	委員	委員		
医療に関する学識経験者	植木 壽一	鳥取県医師会	委員	委員	委員	
	尾崎 真紀	鳥取県精神保健福祉士会	委員	委員		

2 鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（選考委員会を含む）の活動状況

(1) 委員会の開催

ア. [選考委員会]

平成27年5月8日 運営適正化委員会委員の補充選任に係る審議

イ. [運営適正化委員会]

◇開催日及び協議事項

回数	開催日	協議事項
第1回	4月15日 出席委員数 9名	(1) 平成26年度事業報告について (2) 平成27年度事業計画について

ウ. [運営監視小委員会]

◇開催日及び審議事項

回数	開催日	審議事項
第1回	4月15日 出席9名	(1) 平成26年度日常生活自立支援事業の事業報告について (2) 平成27年度日常生活自立支援事業の事業計画書について (3) 契約締結審査会審査状況（1～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（2月末） (5) 日常生活自立支援事業の実施状況について
第2回	6月10日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（3～4月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（4月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について
第3回	8月12日 出席10名	(1) 契約締結審査会審査状況（5～6月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（6月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について
第4回	10月14日 出席10名	(1) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 現地調査日程等について
第5回	12月9日 出席10名	(1) 契約締結審査会審査状況（9～10月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（10月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 現地調査結果まとめについて
第6回	平成28年 2月10日 出席11名	(1) 契約締結審査会審査状況（11～12月審査分） (2) 利用契約締結・相談受付状況（12月末） (3) 日常生活自立支援事業の実施状況について (4) 現地調査結果報告書について

◇基幹的社会福祉協議会現地調査の状況

実施日	対象社会福祉協議会	出席委員
平成27年11月12日	三朝町・琴浦町社協	徳本、矢部、川口、古川
平成27年11月16日	鳥取市・智頭町社協	森、岩城、小澤
平成27年11月24日	米子市・境港市社協	美田、木下、植木

◇現地調査の結果（委員助言内容）

1 記録について

- ① 利用者に対する「活動記録」の記載内容が、不十分と感じた。
 - ・ 例えば、活動確認を時系列的に記入するとか、金銭の出し入れの記載があっても良い。
 - ・ 活動記録に利用者の気持ち、生活の状況、金銭の授受を記載することを考えてはどうか。
- ② 活動記録に支援員との接触で利用者の内面的なものの記載があれば、専門員への状況伝達や、支援員と専門員のコミュニケーションが広がり、よりよい管理指導が出来はしないか。
- ③ 支援価値観の違いもあるが、三ヶ月ごとの支援計画評価に適切な評価がなされるべく、利用者の状況について記載があっても良い。
- ④ 活動確認書・受取書の払戻額欄への記載がないものが数件あった。
- ⑤ この帳票だけでは、いくら払出したのかが不明確であり、金額と内訳を分かり易くするためにも記載すべき項目欄は記載することが大切である。
- ⑥ 複写用紙（特に二枚目以降）のサインが薄くて見えないものが何件かあったので、強く書いてもらうようにすること。
- ⑦ 帳票に印鑑の無いものがあった。サインだけでもOKだが、書類を整える意味合いでもサインと押印の両方があった方が良い。
- ⑧ 代筆が何件かあったが、代筆者の氏名等を記載するのがよい。
- ⑨ 預金通帳で払い出した場合は通帳に鉛筆でチェックすることを検討されたい。
- ⑩ 支援活動後に「活動記録」を記入し、預金引き出し額が記載されており、預金通帳の残高を一定期間毎に通帳をコピーして活動記録に添付するとのことだが、添付サイクルを一年に一回ではなく、三ヶ月毎の支援計画評価時若しくは年数回程度と回数増をしたらどうか。（県内全社協共通）
- ⑪ 日常金銭管理・保管物授受簿の部署長印、事務局長印欄に押印されていないので、内容をきちんとチェックしたうえで規程どおり押印されたい。
- ⑫ 書類の決裁印が何か所も漏れており、事務管理上好ましくない状況と言えます。また、書類が綴じてないものもあったため、綴すべき書類はすべて綴じて保管するのが良い。

2 綴りについて

- ① 領収書、残高コピー、活動記録をまとめて綴った方が見やすい。

- ② 今年度からの事業で、利用者や書類が少ない関係でファイルが貧弱に思えた（クリアファイルを使用していた）。今後、しっかりしたファイル（表紙）に更新し、書類が紛失しにくい状況を検討されたらどうか。
- ③ ファイル管理が非常に良いと感じた。カラーラベルの使用は見やすいので、今後も続けて欲しい。

3 払戻請求書の取り扱いについて

- ① 預金払い戻し時の「払戻請求書」にあらかじめ利用者口座名義印を押印し、複数枚を準備しており、預金払い出しの都度使用枚数と残り枚数の記載や確認をしているが、書損の表記が無く明記するとか「払戻請求書」に通し番号を付すなど改善されたい。・・・（払戻請求書の取扱いを県社協が指導したもので、県内の全社協共通事項）
あらかじめ口座名義印が押された「払戻請求書」が準備されているため、取扱い、保管について厳重な管理を願いたい。

4 様式について

- ① 利用者の資産状況を把握することは大切なことだが、折角記入するのであればの話になるが、例えば土地と面積だけではなく、地目や場所も大切であり、記載もしくは固定資産のコピーなどを添付するとか、家屋の場合は建築後何年位等を記載することなどが望ましい。
- ② 書類等預かり書の様式が以前と比べてよくなったと思う。預金通帳等の保管場所が分かりやすいように、「貸金庫」と「事務所内」の表示があれば分かり易い。

5 保管・預かり物品について

- ① 預金数千万円の通帳が預かられているが、危険この上ないため、本人が貸金庫を借り、本人責任となるような方策を取るべきであり、今後引き続き重い負担を回避するような処置を講ずるのが良いと思う。
- ② 契約終了時の預金通帳・印鑑など預かり物を親族等に返す場合は、トラブルになりやすいので、受領者の本人確認（免許証のコピー添付など）をしっかりとやってほしい。
- ③ 預金通帳と印鑑が同じ袋で保管されているが、それぞれを別々に保管するとか、複数の職員による確認を徹底するなど、管理に万全を期すことが必要です。
- ④ 金庫・預金通帳・印鑑管理は、事務局長が把握すべきだが、窓際の棚の上に置いてある鍵で、専門員1人が金庫を開閉し、印鑑や預金通帳の出し入れがされている状況だった。預金通帳と印鑑（会計責任者又は出納責任者の管理とする）とを別々に保管するほか、複数の職員による確認を徹底するなど、管理に万全を期すことが必要です。
- ⑤ 200万円超の日常的金銭管理を行っている預金通帳があったが、高額通帳管理について再考を願いたい。諸事情により、50万円以上を超えて管理する場合は、理由、限度額を契約締結審査会に諮ることが求められている。なお、日常的金銭管理を行う場合に、多額の預貯金があるときは、日常生活費のみを取扱う口座を設けることとされ、この口座の限度額は最高50万円程度とされている。

6 生活支援員について

- ① 支援員と利用者との関係が良い流れで旨く事業が出来ている実施者もあるが、生活支援員が一人もいない実施者もあるので、支援員の確保に努めて欲しい。

7 内部監査について

- ① 他機関では内部監査が進んでおり、当機関でも実施してはどうか。
 ② 社協内の他部署からの内部監査を考慮して欲しい。

8 その他

- ① 法人後見は裁判所との連携をお願いします。
 ② 今後手に負えないような案件を外部専門家との連携で考えてみる価値がある。
 ③ 改善が進んでいるように感じられる。大変良いことです。
 ④ 前年度の現地調査指摘事項に対する回答書を作っていただき有難うございました。

エ. [苦情解決小委員会]

◇開催日及び審議事項

回数	開催日	出席委員数	審議事項
第1回	4月15日	委員5名	苦情の受付・解決状況について審議
第2回	6月10日	委員5名	
第3回	8月12日	委員4名	
第4回	10月14日	委員4名	
第5回	12月9日	委員5名	
第6回	平成28年2月10日	委員5名	

(2) 研修会の開催

- 平成27年度『苦情受付担当者研修会』

	テーマ：『苦情対応の基本的な考え方』	参加数
東部	日時：平成27年10月7日（水） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	36名
中部	日時：平成27年9月16日（水） 講師：鳥取県人権局人権・同和対策課 人権相談員 吉岡 千明 氏	34名
西部	日時：平成27年9月29日（火） 講師：西部総合事務所地域振興局 人権相談員 中川 正純 氏	36名

○ 平成27年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日 時：平成27年8月18日(火)
会 場：ハワイアロハホール 参加者：332名
演 題：『苦情解決の基本姿勢と組織的対応』
～ コミュニケーションのあり方を中心に ～
講 師：昭和女子大学大学院生活機構研究科福祉社会研究専攻
北本 佳子 教授
行政説明：『福祉サービス第三者評価について』
説 明 者：鳥取県福祉保健部福祉保健課法人施設指導室 前場 大輔 係長

(3) 広報・啓発活動

- 新聞広告（掲載1回 2月10日：苦情解決制度）
- 苦情解決ポスター、パンフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決事業実施状況報告書、ポスター、パンフレット）
- 施設巡回時での啓発・指導・・・年間30事業所を訪問

(4) 調査研究活動

- 苦情受付区分別等集計業務
- 運営適正化委員会に関する定期調査報告（全国社会福祉協議会へ提出）
- アンケート等調査資料報告（中四国ブロック会議へ提出）

(5) 苦情関係機関の会議・研修会への参加

- 平成27年度都道府県運営適正化委員会事業研究協議会
[日 時] 平成27年7月10日(金)
[会 場] 東京都千代田区霞ヶ関 新霞ヶ関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名
- 平成27年度 運営適正化委員会相談員研修会
[日 時] 平成27年10月22日～23日
[会 場] 東京都千代田区霞ヶ関 新霞ヶ関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名
- 平成27年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
[日 時] 平成27年10月27日(火)
[会 場] 広島市南区比治山本町 『広島県社会福祉会館内』 広島県社会福祉協議会
[出席者] 1名

(6) 巡回活動

事業所等を訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など 計30か所

- ・平成27年 5月21日～22日 米子市・日南町・南部町の7福祉施設
- ・平成27年 7月16日～17日 米子市、境港市、伯耆町、日吉津村の8福祉施設
- ・平成27年11月18日 倉吉市、北栄町の4福祉施設
- ・平成27年11月26日 倉吉市の5福祉施設
- ・平成28年 1月 4日 鳥取市の1福祉施設
- ・平成28年 2月 2日 鳥取市、岩美町の5福祉施設

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

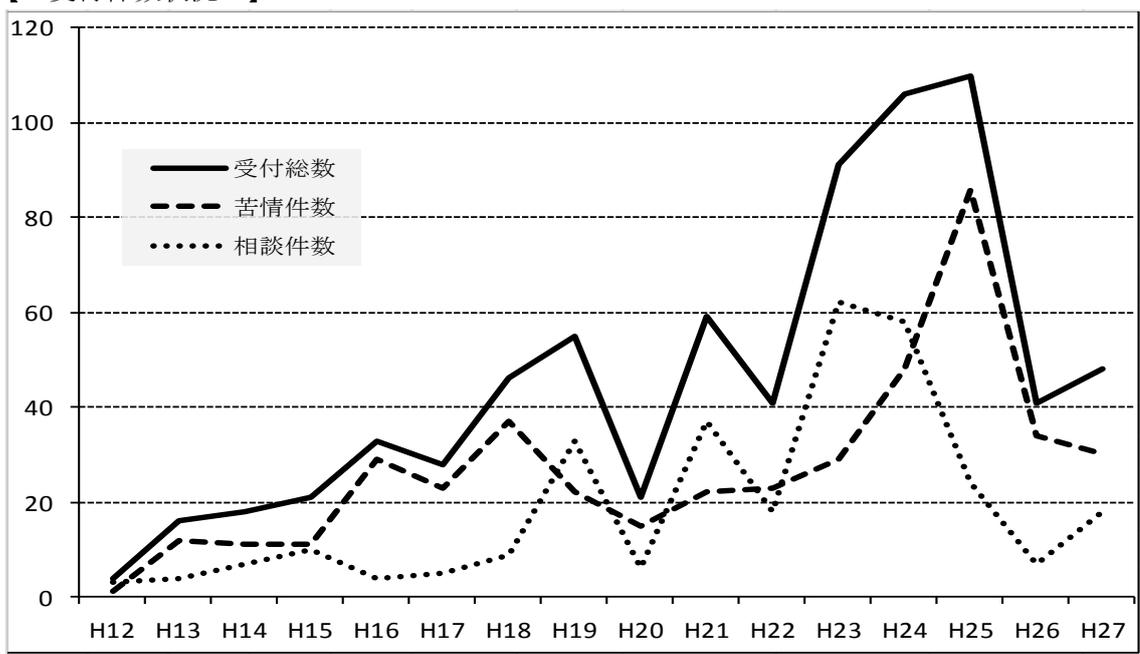
(1) 年度別受付件数等

(件)

年 度	来 所	書面・電話等	計
平成12年度	0	4 (1)	4 (1)
平成13年度	2 (2)	14 (10)	16 (12)
平成14年度	5 (2)	13 (9)	18 (11)
平成15年度	2 (2)	19 (9)	21 (11)
平成16年度	7 (7)	26 (22)	33 (29)
平成17年度	3 (2)	25 (21)	28 (23)
平成18年度	6 (6)	40 (31)	46 (37)
平成19年度	10 (5)	45 (17)	55 (22)
平成20年度	3 (2)	18 (13)	21 (15)
平成21年度	3 (2)	56 (20)	59 (22)
平成22年度	3 (3)	38 (20)	41 (23)
平成23年度	6 (3)	85 (26)	91 (29)
平成24年度	7 (5)	99 (43)	106 (48)
平成25年度	7 (5)	103 (81)	110 (86)
平成26年度	12 (10)	29 (24)	41 (34)
平成27年度	4 (4)	44 (26)	48 (30)
合 計	80 (60)	658 (373)	738 (433)

※ () 内は苦情件数を再掲

【 受付件数状況 】



(2) 平成27年度苦情・相談件数の内訳

(ア) 申出人の利用施設等の種別

施設等	27年度件数	26年度件数
高齢者	21(18)	14(12)
障害者	23(9)	23(20)
児童	3(2)	2(2)
その他	1(1)	2(0)
計	48(30)	41(34)

※ () 内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	27年度件数	26年度件数
利用者	24(9)	26(23)
家族	17(15)	7(6)
代理人	0(0)	0(0)
職員	5(5)	4(2)
元職員	0(0)	1(1)
その他	2(1)	3(2)
計	48(30)	41(34)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	27年度	26年度
1 サービスの内容(職員の接遇)	12	11
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	6	1
3 説明・情報提供	3	2
4 利用料	1	1
5 被害・損害	2	2
6 権利侵害	1	8
7 その他	5	9
計	30	34

(エ) 苦情解決結果

解決方法	27年度	26年度
1 相談助言	10	4
2 紹介伝達	6	7
3 あっせん	0	0
4 通知	1	12
5 その他	12	8
6 継続中	0	1
7 意見・要望	1	2
計	30	34

【 受付内容詳細件数（重複）】

申出分類	事業区分		高齢者	障害者	児 童	そ の 他	計	
	受付内容							
サービスの利用等に関する事 件	職員の接遇	関わり方・対応	6	6	1	3	16	
		言葉使い	4			1	5	
		説明不十分	3	6			9	
		その他	1				1	
	サービスの質や量	食事						0
		環境			1		1	2
		サービス不十分	3					3
		退去・サービス停止	2	1				3
		金銭管理			1			1
		その他	1	1			1	3
	説明・情報提供	虚偽記載					1	1
		相談不十分	2	2				4
		契約拒否	1					1
		説明不十分	4	4	1			9
		その他						0
利用料等に関する事 件	利用料	利用料関係	1				1	
		負担金関係	1				1	
		その他の費用	1				1	
		説明不十分	1				1	
		その他						0
安全等に関する事 件	被害・損害	介護・支援事故	1				1	
		物損	1				1	
		暴力	2		1		3	
		その他					0	
	権利侵害	虐待						0
		暴力						0
		身体拘束						0
		暴言						0
		プライバシーの侵害	1					1
		その他						0
その他	その他	制度に関する事	2				2	
		その他	6	11		2	19	
合 計			44	33	3	9	89	

4 苦情・相談の内容と対応状況（抜粋）

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	介護組織施設 職員	施設役員が地方選挙に出馬するに当たり、組織ぐるみで職員や職員家族、友人へ組織への入会勧誘を強要されるため、仕事に集中できない。	題名が「県政及び報道の方々へ」の文書でもあり県担当課へ送付し、終了とした。
2	発達障害児施設 親戚の者	施設内の掃除が行き届いていないなど環境面に不満で、他の施設に変わりたい。 「行政には相談したくない。」と匿名で施設名も伏せられた。	発達障がい者支援センターを紹介したところ、「相談してみる」と返事有り、終了とした。
3	母子支援施設 利用者	数人の子どもと一緒に利用しているが、買い物に行くにも自動車が使えない、施設に子供を見てもらえないなど不便で苦労している。施設側の対応に不満で、職員との人間関係も良くないため施設を変わりたい。施設長と話し合ったが理解してもらえなかった。施設には知らせて欲しくない。	管轄である児童相談所に相談することを勧めた。
4	生活保護 受給者	両足を骨折した時のケースワーカーの言葉・態度に腹を立てている。担当職員がいる市役所に電話するが、上司（担当職員）にも代わってくれない。市役所は皆グルだ。	市役所担当部署に連絡し、申出者と話し合うことを勧めた。
5	就労継続支援A 同僚	アレルギー体質で悩んでいる従業員の前で、寮母がアレルギー体質の話題にすることを自粛してもらいたい。不可能であれば、自身退職を検討されたい。	事業所へ報告し対応依頼した。
6	来居宅訪問介護 移動支援を利用 利用者の母	10年来居宅訪問介護と移動支援で御世話になっているが、あるとき急に「歯磨き指導」については支援できないと言われ、理由を聞いても納得できる説明がなかった。 障がい者生活支援センターのケアマネとも相談したが十分な対応をしてもらえない。 息子には支援の継続が必要な状況なので、施設からの納得できる説明を求める。	運適立会いのもと申出人、施設長、ケアマネが話し合う場を設定したが解決できず、その後もケアマネ主導の接触を重ね、支援内容点検を行い解決への糸口を模索している。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
7	特別養護老人施設 家族	母が利用している施設で、母の眼鏡が何度となく壊れたが、「睡眠が強く、頭を強く打った為」との施設側の説明に納得できない。 また、勤務の都合上“利用料金改定説明会”を欠席したところ、後日「退所」依頼のハガキが届いたが、あり得ない話だ。	施設長へ連絡し対応依頼した。後日、「弁護士を交えて話し合ったが、眼鏡破損の件は双方折半で解決。退所云々は事実関係が不明で平行線」と施設長から連絡があり、終了とした。
8	デイサービス施設 職員	普段注意されたことも遅刻もないのに、何の前触れもなく突然「今日まで」と言って解雇された。雇用保険届の事由欄には「勤労意欲に欠ける」と記載されていた。休憩時間も有給休暇もなく、休暇を取れば給料から差し引かれた。代表取締役は利用者に対し小馬鹿にしたような言葉使いや、パワハラがあったりで勤務していても苦痛だった。利用者や、他の職員の為にも改善して貰いたい。	約束の1ヶ月後に施設への連絡を止めるよう連絡があり、終了とした。
9	就労継続支援A 利用者	寮母が規程どおりの駐車をしない。規程を守れないのであれば、退職願いたい。 また、指導員が勤務中に携帯電話を使用していることに納得できない。ルールを厳守して欲しい。	施設へ連絡し、対応依頼した。
10	老人保健施設 利用者姉	サービス内容が介護保険を利用する本来の「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」から大きく逸脱しているため現行支援を終了させていただく旨の文書が届いたが、利用者は車椅子利用で、衣類の脱着、排便後の始末、食事等多々不便であり、支援を続けて欲しいが、こんな状況でも支援終了を告げられることは当たり前のことかどうか、運営適正化委員会の意見を聞きたい。	委員会終了後に申出者へ連絡したところ、「既に利用を止めたので回答不要です。また新たな問題が発生した時には相談します。」との返事だった為終了とした。
11	デイサービス 家族	危篤状態の利用者を救急車で病院へ搬送後、経営者が利用者のキャッシュカードを使って30万円を詐取した。他の被害者をださない為にも、行政で指導監督をして欲しい。	本人はすでに行政に連絡済みだったが、県へ通知し、終了とした。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
12	デイサービス 利用者	体の動きが悪くなり利用したが、施設での指導内容が通り一遍であり、単純すぎて不満だ。認知症でない者も利用していることを考慮し、指導内容に工夫が欲しい。 職員の態度、言葉使いが高飛車であり、職場での服装と思えぬ格好などで不愉快だ。	運適の業務、機能を説明したところ、事業所や第三者委員と話し合ってみたいとの申出となった。
13	訪問介護 & デイサービス 利用者	独居のため、訪問介護とデイサービスを利用しているが、ヘルパーやケアマネの支援に不満がある。利用者を“もの”にしか見ていない。「サービス計画にない。時間が来たので帰る。」と金のことばかりを訴えるだけで、介護職の責務と自覚に欠けている。筆記試験だけで資格を与えないで、面接試験等で人物評価をするなど資格試験のあり方を考慮して欲しい。県にも養成研修の見直しを訴えるが、社協も県へ伝えて欲しい。	養成機関を県が指定しており、国の定めたカリキュラムで研修をしていることを説明したうえで、県へ報告した。
14	障がい者福祉施設 家族	障がい者専門の権威者から福祉サービス運営適正化委員会を紹介された。 猛暑が続くにも限らず定刻の22時30分に冷房が切れ「暑くて眠れない」と、利用している弟が不眠を訴えている。施設には何度か改善依頼したが、金銭的な事を説明されただけ。状況に適した対応して欲しい。	施設長へ対応依頼し、夜間でのエアコンOFF設定を、25℃以上になればONにすると回答があり、申出者に了解された。
15	軽費老人ホーム 職員	組織体制、職員体制、人材育成など事業所の運営上の不備や、管理者の資質、能力の欠落、人事管理、職場教育など職場環境の悪さを訴えた内容で、公正な評価を依頼。	対応できない案件であり、担当機関を紹介する返信をして終了とした。
16	特別養護老人施設 利用者知人	利用している施設の女子職員が街頭で男性に施設内の様子など不愉快で聞きづらくなるような会話をしていた。施設内の様子や情報を施設外に吹聴することは良くないことであり、職員研修などを実施し、職員の資質を高めるよう施設に伝えて欲しい。	施設長へ苦情を伝え、対応依頼をした。
17	社協介護保険事業 家族	利用施設のヘルパーの処置に清潔不清潔の区別がない。ゴム手袋の使用や、排せつ処理後に手を洗うことなく、水道蛇口、布団、生活用品などに触るなど不衛生極まりない。利用者が高齢者だからと注意緩慢なこともあろうが、利用者自身も不衛生を感じている。	事業担当から各事業所への改善通知を出すなど、改善努力をしているとの回答あり、終了とした。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
18	就労継続支援A型 利用者	取引関係にある業者職員が、手首に装飾品（ブレスレット）を身に着けて施設に来るが、販売促進をする身であることをわきまえたうえで控えて欲しい。	苦情内容を施設へ報告し、終了とした。
19	保育園 保護者	保育園で子供同士のトラブルで、息子が顔面にけがをした。職員が近くにいたようだが、止めようとしなかったらしい。連絡も遅く翌日だった。詳しい状況説明もなく謝罪もなかったので、1週間後に説明を求め、ようやく謝罪された。傷口が深くて長いので、傷跡が残りはないかと心配している。弁護士や警察に訴えても良いものでしょうか。	園長や理事長とさらなる話し合うとか、第三者委員の存在を説明し、「最終手段として訴訟も考えられる」ことを説明した。
20	就労継続支援A型 利用者	個人情報保護が厳守されるのか。職員間での閲覧や外部流出される恐れがあるマイナンバーコピーを提出することに納得いかない為、提出出来ない。	事業所へメール転送し対応依頼した。
21	就労継続支援A型 利用者	利用者の作業中に取引業者従業員が運搬用具を使用する場合は、“済みません配送用器具通ります”などの声掛けを徹底して欲しい。又、障害者を馬鹿にする対応を改めて頂きたい。	事業所へメール転送し対応依頼した。
22	グループホーム 利用者	預金通帳と印鑑をホームに預けているが、最近、食事費や住居費以外にも通帳から引き出されているといううわさが流れており、預金通帳を見せてもらうようお願いするがなかなか見せてくれないし、説明もなく心配だ。施設には知らせて欲しくない。	事情を話したうえで銀行に確認をお願いすることを伝えた。 当日、解決したと連絡があった。
23	就労継続支援B型 利用者	契約解除し利用を止めた。受給者証の記入や工賃を受取らないといけませんが、事業所側からは自宅訪問や郵送をすることは出来ないと言われた。社長とは何度か話し合ったが進展しない。支援センターにも不信感があり頼るところがない。自分は生活保護者であり、車もなく出かけることにも困っている。	運適立会を提案し、申出者・施設側の双方ともに承諾され手続きを終えた。
24	ケアハウス 利用者	ハウス内で夜中に何度か部屋のドアを叩き回られたり、電話のベルを鳴らされたりした。施設長に対応依頼するが証拠がないと言って対応してくれない。ごたごたがあり施設長に“出ていけ”と言われた。痲癩を起す施設長であってはいけない。	利用者には精神疾患があり、対応に苦慮していると施設長からの返事有り。後日申出者から解決した旨報告あり。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
25	就労継続支援A型 利用者	女子従業員が何人かの男性従業員に対して言葉による虐めをしている。個人の性格は簡単には改めることは困難と思うが、数日かけてでも言葉・相手に対する思いやり等の指導を女性指導員にやってもらいたい。	事業所へ報告し対応依頼した。
26	児童養護施設 母親	施設で園児がお絵かきをしていたが、斜め前に座っていた園児がいきなり立ち上がって息子の顔をひっかき怪我をさせた。治療費は施設が払ったが、気持ち（慰謝料）が欲しい。 家庭復帰するためのステップで、復帰が認められないことの行政の対応に不満。	慰謝料から息子の家庭復帰に対する行政との対立と矛先が変わり、運適の役割の理解を得て終了とした。
27	通所介護施設 家族	94才の実母が利用している。肌着等衣類を持ち込んではいないが、寒さに応じた服装をさせてくれない。施設長に依頼しても説明もないうえ、面倒がられ、威圧感さえ感ずるし、“よう看んわ”とまで言われた。 施設を替わるにしても、空きがなく困っている。	既に行政が対応し、他のデイサービス施設に替わるため模索中であり、決定後の報告を要請した。
28	介護老人保健施設 家族	2年ほど前に93才の祖母が転んで骨盤の周りを骨折した。施設は補償については保険で対応すると言っていたが、何の連絡もなく困っている。また、最近1~2ヶ月の間に3回ほど転んだと言う。訪問時は何時も職員数が足りないのではないかと思うし心配であり、行政に問い合わせする。	施設に連絡。完治した時点での対応となるので連絡していなかったが、申出者と連絡を取ると返事有り。
29	町社協 本人	訪問介護で支援をしてもらっているが、一方的に訪問順序や時間の変更を言われたが、納得いかない。納得のいく説明をお願いしたい。	本人の了解を得て、担当者へ伝え担当者からの再度の説明を依頼した。