

平成 30 年 度
鳥取県福祉サービス運営適正化委員会
事 業 報 告 書

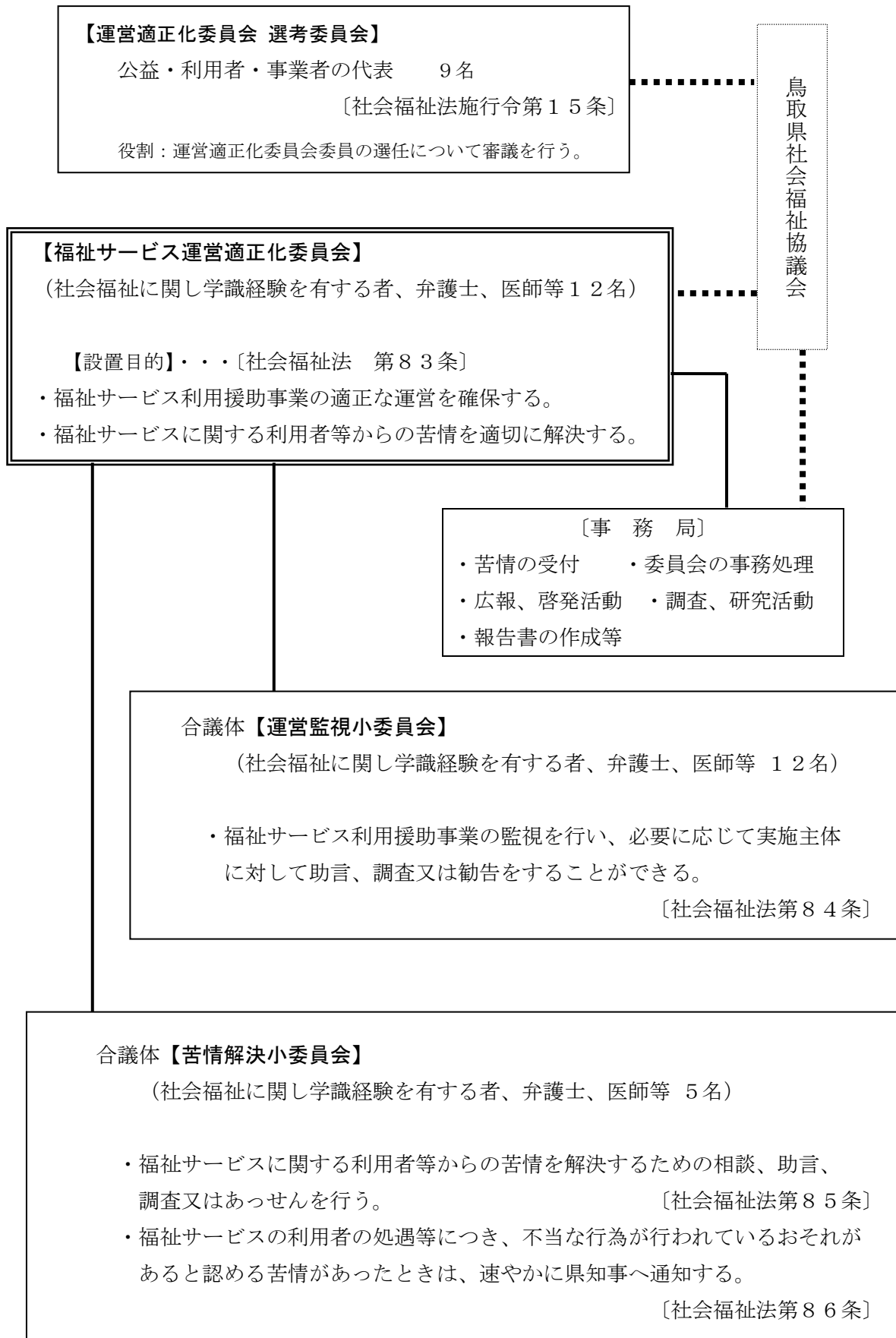
平成 31 年 4 月

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	7
3	受理した苦情案件の概要（問い合わせ、相談等含む）	8
(1)	年度別受付件数等	8
(2)	平成30年度苦情・相談件数の内訳	10
4	主な苦情・相談の内容と対応状況	12
< 参考資料 >		
	・社会福祉法（抜粋）	20
	・福祉サービス運営適正化委員会規程	22
	・福祉サービス運営適正化委員会 選考委員会規程	25
	・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	26

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 田中 俊幸 (任期：平成30年8月7日～令和2年8月6日)

区 分	氏 名	所 属・役 職
公益の代表	山 田 修 平	学校法人藤田学院理事長
公益の代表	田 中 俊 幸	鳥取県民生児童委員協議会会長
公益の代表	宮 本 則 明	鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局長
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	中 林 正 樹	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	石 亀 政 道	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	村 尾 和 広	鳥取県老人福祉施設協議会会長
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30年9月1日～令和2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	松田 吉正	鳥取県民生児童委員協議会副会長	委員	委員	委員
		垣屋 稲二良	鳥取県社会福祉士会	委員	委員	委員
		小林 真司	鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局 福祉保健課長	委員	委員	
	利用者の代表	大谷 喜博	鳥取県手をつなぐ 育成会会長	委員	委員	
		矢部 征	認知症の人と家族の会 鳥取県支部副代表	委員	委員	
	提供者の代表	川口 保則	鳥取県知的障害者 福祉協会副会長	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	委員長	委員長	副委員長	
	美田 眞一	鳥取県司法書士会 理事	副委員長	副委員長	委員長	
	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	鱸 俊朗	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30年8月23日 運営適正化委員会委員の選任に係る審議

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18日 出席委員数 11名	(1) 平成29年度事業報告について (2) 平成30年度事業計画について
第2回	10月10日 出席委員数 11名	(1) 正・副委員長の互選について (2) 合議体委員の選任について

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18日 出席11名	(1) 平成29年度日常生活自立支援事業の事業報告について (2) 平成30年度日常生活自立支援事業の事業計画について (3) 契約締結審査会審査状況（平成30年1月～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（平成30年2月末） (6) 日常生活自立支援事業実施状況・関係会議の報告について
第2回	6月13日 出席9名	(1) 契約締結審査会審査状況（3月～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 (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 平成30年度市町村社協巡回訪問先一覧について
第3回	8月8日 出席11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 (4) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 市町村社協訪問実施記録（前半）について (6) 平成30年度現地調査候補社協案について
第4回	10月10日 出席11名	(1) 正・副委員長の互選について (2) 契約締結審査会審査状況（7～8月審査分） (3) 利用契約締結・相談受付状況（8月末） (4) 日常生活自立支援事業の実施状況について (5) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (6) 平成30年度現地調査日程案について
第5回	12月12日 出席12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) 日常生活自立支援事業関係会議の報告について (5) 市町村社協訪問実施記録（後半）について (6) 現地調査結果まとめについて（3地区）

回数	開催日	審 議 事 項
第6回	平成31年 2月13日 出席9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) 現地調査結果報告と今後の対応について

◆ 受託社会福祉協議会現地調査の状況

実施日	調査対象社会福祉協議会	出席委員
平成30年11月6日	湯梨浜町・三朝町社協	森、小林、川口
平成30年11月13日	南部町・米子市社協	垣屋、大谷、岩城、尾崎
平成30年12月4日	八頭町・智頭町社協	美田、松田、矢部、古川

◆ 現地調査の結果（委員助言内容）

1 綴り方について

- ① 利用者の個人ファイルの資産状況欄について、日常的金銭管理サービスで日々使用する預金通帳の写し以外に定期預金通帳等の写しも一緒に綴られていた。混同してしまう恐れがあるので、内部検査時に確認した預金通帳の写しを綴るようにされたい。
- ② 利用者居住地の支所に保管されているファイルに領収書や別の金融機関へ預け替えされた預金通帳の写しが綴られていたが、これらの資料は本事業の情報が集約されている個人ファイルに綴られたい。
- ③ 利用者の預かり財産の全体像が分かる資産状況資料は、定められた書式を利用しながら、ファイルの冒頭に綴られたい。
- ④ 利用者との本事業の契約終了に当たり、本人返却用の書類等受取書が本来保存されるべき利用者ファイルとは別のファイルに綴られていたので、手続きが不透明にならないように適切に処理されたい。

<好評価事例>

- ① 利用者の個人ファイルは、カラーインデックスをつけて見やすく整理されており、他の市町村社協へも勧められる取組みである。
- ② 利用者の個人ファイルは、インデックスをつけて見やすくし、活動内容が分かりやすく作成されて綴られている。
- ③ 利用者ごとの個人ファイルはケース記録など関係書類が適切に整理されて綴られている。
- ④ 利用者ごとに作成された個人ファイルには、目次が作成され、記録の所在が分かりやすくなるよう、改善されていた。

2 内部検査について

- ① 内部検査の実施において、平成29年1月以降の検査記録（通帳の写し）が綴られていな

かったので、それ以降、検査を実施したことが記載されている通帳の写しを添付して綴られたい。また、内部検査は定期的を実施されたい。

- ② 内部検査が利用件数の多いこともあり、1年に1回程度となっている。本事業の適正な運営を図るためにも検査の頻度を高めていただきたい。
- ③ 本事業の適正運営を図るため、定期的に行った内部検査記録を累積していくよう、今後も努力されたい。

3 記録について

- ① 保管物件授受簿の預貯金通帳欄の持出時・返却時の担当者サインが抜けていた箇所が見受けられたので、当該担当者が確実にサインするとともに、後日速やかに確認者が確認しサインされたい。
- ② 貸金庫の保管品は、分かりやすい一覧表にして綴っておいていただきたい。
- ③ ケース記録の記載金額に転記ミスがあり、活動確認書の記載金額と合致しないものがあった。用途不明金扱いになる恐れがあるため、転記の際は間違いのないよう留意していただきたい。

<好評価事例>

- ① 日常の相談受付について、相談記録票を日々丁寧に作成され、本事業以外の相談支援担当者等にも供覧して社協内の情報共有に取り組まれている。

4 生活支援員について

- ① 利用契約件数が約90件と県内最多の中、実稼働している生活支援員が13人と少ない。このうち、市民後見人養成講座修了者6名を配置され、さらに複数の利用者を担当できるようマッチングを調整されているところであるが、これら市民後見人養成者等の積極的な活用を図り、生活支援員の確保に向けて検討していただきたい。
- ② 利用契約締結後の福祉サービスの利用援助や日常的金銭管理等の実務的な支援を担う生活支援員が今年度は配置されていなかったため、できるだけ早く確保して配置していただきたい。

5 他制度との連携及び広報について

- ① 資産が数百万円もある利用者が見受けられ、成年後見制度を活用した方が適切ではないかと考えられる事例があった。新規案件に的確に対応するためにも当該制度の活用を検討されたい。
- ② 本事業について、関連する他の福祉制度・事業との整理・連携を図りながら、分かりやすく住民に周知されたい。

<好評価事例>

- ① 本事業の広報に努められて新規利用者の掘り起こしや法人後見を積極的に推進されるなど、少ない人員で多角的に事業を取組まれており評価したい。

6 その他

- ① 本事業の適正運営を担う実施社協専門員を対象とする専門員連絡会には出席していただき、事業推進に当たっての課題や問題点等について忌憚のない意見交換を行っていただきたい。

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18日	委員4名	苦情の受付・解決状況について審議 ・第1回 苦情解決事業研修会案報告 ・第2回 苦情受付担当者研修会案報告 ・第4回 正・副委員長互選 ・第6回 第三者委員ハンドブック案作成報告
第2回	6月13日	委員5名	
第3回	8月8日	委員5名	
第4回	10月10日	委員5名	
第5回	12月12日	委員5名	
第6回	平成31年2月13日	委員4名	

(2) 研修会の開催

◆ 平成30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」

地区	日程・講師	参加者
東部	日時：平成30年9月13日（木） 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	79名
中部	日時：平成30年9月5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	45名
西部	日時：平成30年9月27日（木） 講師：鳥取県西部総合事務所地域振興局 人権相談員 中川 正純 氏	76名

計 200名

◆ 平成30年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

日時：平成30年6月28日（木）	
会場：ハワイアロハホール	参加者：409名
演題：『苦情対応もコミュニケーションのひとつです』 ～「聴く」「訊く」「話し合う」で利用者によりよい関係を作る～	
講師：SOMPOリスケアマネジメント株式会社 医療・介護コンサルティング部 上席コンサルタント 宮本 薫 氏	
行政説明：『福祉サービス評価事業について』	
説明者：鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局 福祉監査指導課 法人指導担当 木村 義人 課長補佐	

(3) 広報・啓発活動

- 県社協広報誌「志あわせへ」への掲載（7月1日発行：平成29年度苦情受付状況）
- 新聞広告（掲載1回 日本海新聞 平成31年1月25日：苦情解決制度）
- 苦情解決ポスター、リーフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決概要・苦情受付状況、ポスター、リーフレット）
- ホームページの更新（苦情解決の手引き、研修会開催案内、H29年度事業報告書を追加掲載）
- 施設巡回時での啓発・指導

(4) 調査研究活動

- 福祉サービスにおける苦情解決「第三者委員ハンドブック」の作成（平成31年3月）
1,700部
- 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（中国・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30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30年7月18日(水)
[会 場] 東京都千代田区霞が関 新霞が関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名

- 平成30年度都道府県運営適正化委員会相談員研修会
[日 時] 平成30年10月30日(火)～31日(水)
[会 場] 東京都千代田区霞が関 新霞が関ビル 『全国社会福祉協議会』
[出席者] 1名

- 平成30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30年12月6日(木)
[会 場] 徳島市中昭和町 徳島県立総合福祉センター
[出席者] 1名

(6) 巡回活動

- 事業所等を直接訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など実施。

- 直接訪問できなかった事業所等には、福祉施設経営指導事業の巡回訪問時に同担当者から苦情解決制度啓発リーフレット・ポスター等を配付し、啓発。

計 113カ所

3 受理した苦情案件の概要（問合わせ、相談等含む）

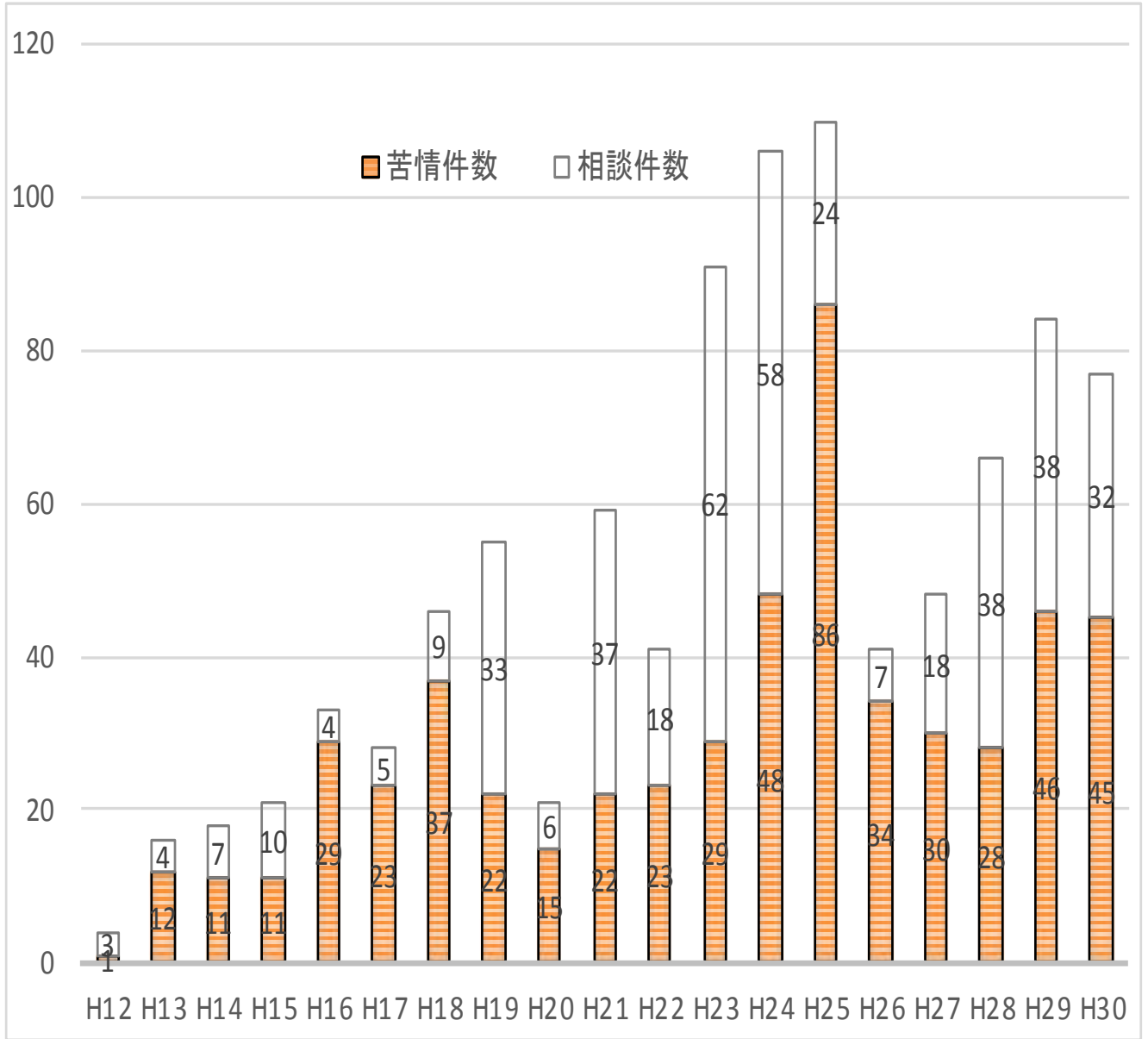
（1）年度別受付件数等

（件）

年 度	来 所 等	書面・電話・メール	計
平成12年度	0 (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)
平成28年度	4 (4)	62 (24)	66 (28)
平成29年度	5 (4)	79 (42)	84 (46)
平成30年度	2 (2)	75 (43)	77 (45)
合 計	91 (70)	874 (482)	965 (552)

※（ ）内は苦情件数を再掲

【 受付件数の年次推移 】



(2) 平成30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	30年度件数	29年度件数
高齢者	18(15)	22(17)
障がい者	53(26)	60(27)
児童	4(3)	1(1)
その他	2(1)	1(1)
計	77(45)	84(46)

※ 以下()内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	30年度件数	29年度件数
利用者	54(27)	58(26)
家族	15(12)	18(15)
代理人	0(0)	0(0)
職員	3(2)	4(2)
元職員	0(0)	3(2)
その他	5(4)	1(1)
計	77(45)	84(46)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	30年度	29年度
1 サービスの内容(職員の接遇)	11	5
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	15	10
3 説明・情報提供	2	3
4 利用料	3	4
5 被害・損害	8	6
6 権利侵害	4	12
7 その他	2	6
計	45	46

(エ) 苦情解決結果

解決方法	30年度	29年度
1 相談助言	11	18
2 紹介伝達	10	10
3 あっせん	0	0
4 通知	1	1
5 その他	22	17
6 継続中	1	0
7 意見・要望	0	0
計	45	46

【 受付内容詳細件数（重複）】

申出分類	事業区分 受付内容		高齢者	障がい者	児 童	その他	計
サービスの利用等に関すること	職員の接遇	関わり方・対応	8	37	2	2	49
		言葉使い		4			4
		説明不十分		4			4
		その他	1	9			10
	サービスの質や量	食事	1				1
		環境					0
		サービス不十分	6	3			9
		退去・サービス停止	1	3			4
		金銭管理					0
		その他	1	22	2		25
	説明・情報提供	虚偽記載	1				1
		相談不十分					0
		契約拒否					0
		説明不十分	3	6		1	10
		その他	2	2			4
利用料等に関すること	利用料	利用料関係	3				3
		負担金関係					0
		その他の費用		1			1
		説明不十分	1	1			2
		その他	1	3		1	5
安全等に関すること	被害・損害	介護・支援事故	3				3
		物損					0
		暴力		2			2
		その他	5	14			19
	権利侵害	虐待	1	1			2
		暴力					0
		身体拘束			1		1
		暴言		1			1
		プライバシーの侵害		2			2
		その他	1	7	1		9
その他	その他	制度に関すること			1		1
		その他	3	6	2		11
合 計			42	128	9	4	183

4 主な苦情・相談の内容と対応状況

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	障がい者相談 支援機関 利用者	父親から虐待を受けている。市や県、支援機関等に訴えているが何もしてくれない。グループホーム入居について、空きがないと言われたが、市からは説明がない。昨日、虐待で警察を2回も呼んだが、実際に虐待行為が見られないと対応してくれなかった。 相談支援機関にヘルパーの利用を頼んでいるのに、その後連絡もしてこない。	市虐待防止センターや担当支援機関等に確認。以前から相談を受けているが、対応に苦慮しているとのこと。 関係機関が連携して対応していただくよう依頼。 その後、申出人は希望地の県外施設に転居。
2	就労継続支援 B型事業所 関係者	高齢の聴覚障がい者が、安い工賃で働かされている。作業中の手話禁止などで楽しくないことから、支援員に辞めたいと申し出たが、辞めさせてもらえない。 関係会議の機会を利用して、県や市担当課へ当該利用者の配慮について申し出たが、不当行為に係る通報ではないと、まともに取り扱ってくれない。	県担当課に申出内容を報告し対応を依頼。 申出人には、利用者本人の意向を踏まえて一緒に県や市の担当課へ直接、相談されるよう助言。
3	障がい者相談 支援機関 利用者	相談支援機関の紹介で介護ヘルパーを週5日利用している。 このヘルパーに背中が痒いので薬を塗って欲しい、爪を切って欲しいと、支援機関の担当相談員に相談したが、何だかんだと言って直ぐに対応してくれない。	支援機関に確認。 症状等を確認し、関係者で協議しないと対応できないことを回答済み。本日中に、再度、対応を連絡するとのこと。 申出人に確認内容を伝え、担当相談員の説明を十分に確認されるよう助言し、一先ず了解。
4	障がい者支援 施設 利用者	この冬、他の入所者から暴力を受けた。 施設の職員に相談するが、何も聞いてくれない。	施設の担当職員に相談に乗っていただくよう依頼。申出人にその旨伝え、了解される。後日、申出人から御礼の報告あり。
5	介護老人保健 施設 利用者の知人	介護報酬が改訂になっているにもかかわらず、施設に掲示されている介護料金表が古いままであるし、利用者家族へ新料金が通知されていない。2カ月前から当該施設職員に伝えているが、一向に改善されない。	当該施設に事実確認し、改善を要請。 職員には指示していたが多忙できていなかった。速やかに新料金の掲示、家族への通知を行うとのこと。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
6	児童養護施設 利用者	この施設に来てから幸せだと思っ たことがない。今すぐこの施設を 出てお母さんと一緒に暮らした い。 自分の宝物のゲーム機が持てな い、勉強している時に分からない 箇所を尋ねても「何を言ってる か分からない」と言われたこと に一番傷つく。	消印郵便局から該当施設を探し、 施設に確認。 進学先の高校から帰寮した際に 面談し、その状況を報告して いただくよう依頼。 児童相談所職員も来園し一緒に 面談。ゲーム機の取扱いや学 習支援の対応について、申出 人に分かりやすく説明してい きたい、児童相談所職員も定 期的に来園して様子を見守る とのこと。
7	放課後等デイ サービス 家族	障がい児の子どもが当該施設を 利用している。申出人は当該法 人の役員を都合よく辞職させ られた。総会も書類で開催し たように偽るなど法人運営が 適正に行われていない。	当委員会の業務内容を説明し、 解雇・パワハラなど雇用関係 の相談は、労働基準局等、又 は民事解決を求められる場合 は法テラスに相談されること を説明。 法人の不適正運営については、 市担当課へ相談されるよう紹 介。
8	日常生活自立 支援事業 (市社協) 利用者	今月から就労継続支援A型事業 所に移行し、雇用保険番号が必 要になった。日常生活自立支 援事業を利用しているため、市 社協に年金手帳等必要書類を 預けている(その中に雇用保 険証書も含まれている)ので 相談に行ったところ、担当 者はほとんど確認もせず、 きちんと対応をしてもらえな かった。精神的にまいっている。	市社協に確認。預かり書類を きちんと点検・確認すると ともに、申出人に丁寧に説 明するよう依頼。その後、貸 金庫保管書類を確認した結 果、該当書類を発見し、利 用先の事業所へ報告すると ともに、申出人に経過を説 明し謝罪したとのこと。
9	介護保険 住宅改修 家族	3年前に工事した介護保険に よる住宅改修工事(浴室)が 適切に行われていない。市が 業者を指導して再度、改修工 事を行わせるべきである。	市担当課へ確認。工事業者と トラブルが生じ、市関係課へ 苦情を度々寄せられている。 当委員会は介護保険サービ スに係る指導監督権限はな いことから、再度市担当課 へ相談されるよう説明。
10	就労継続支援 A型事業所 利用者	病気で休んでいる障害者就 労継続支援A型事業所の利 用再開について、事業所の 担当職員に相談したが適切 に対応してくれない。	事業所の利用(勤務)再開に 当たっては、主治医の診断 が必要であるので、その診 断結果をもとに事業所と再 度相談されるよう助言。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
11	地域包括支援 センター他 利用者	飼い猫の蚤を理由に、訪問看護、通所リハビリ、訪問介護ヘルパーの利用を拒否された。 訪問看護師は病院主治医に病状を正確に伝えていない、主治医からこの看護師に何を指示しているのか詳しい説明がない。	地域包括支援センターに確認。 訪問看護師が目視できるほど蚤が異常発生し身体を十数ヶ所も噛まれ、職員や他の利用者への感染の恐れもあり、一先ず各福祉サービスの提供を中止したが、病状のこともあり、定期的に訪問。 その後、各福祉サービス事業者連名で、蚤駆除しなければサービス提供できない旨の誓約書を提出したが、申出人は再び病状が悪化し病院に入院。
12	障がい者グループホーム 利用者	重要事項説明書に記載されていない個室の火災保険料を請求されたが、支払わなければならないのか。 夜、会社代表が宿泊のため当該施設に帰ってきては、酔っ払って利用者に「出ていけ」等と暴言を吐いている。	市・県担当課へ確認。先々月、三者合同で立ち入り調査し、苦情箱の設置、施設代表に対し暴言しないことを一筆書かせた。 火災保険料の利用者負担については、県の取扱い方針を受けて再度、指導監査に入り、施設代表に対し指導したとのこと。
13	就労継続支援 事業所 (種別不明) 利用者	作業所を辞めたいが辞めさせてもらえない。 話し合いも2(事業者)対1(利用者)とか3対1なので一人では何も言えない。どうすればよいか。	相談支援機関の担当相談員に相談し、一緒に同行していただいて退所相談されるよう助言。 不明な点や退所が上手くいかないようであれば、再度、当委員会へ相談されるよう説明。
14	障がい者相談 支援機関 利用者	相談支援センターの相談員の対応がいい加減である。事業所訪問などモニタリングを適切に行って欲しかった。	相談支援機関に確認。A型事業所への移行希望は、事業所代表と三者面談し、自ら難しいと判断。相談支援機関の相談員とは、自分の気持ちをしっかり伝えて理解してもらえるよう十分に話し合われることを助言。
15	就労継続支援 A型事業所 利用者	同僚の障害者従業員から頭を叩かれるいじめを受けている。 運適委員会は施設側の説明・言い分で納得されて手をこまねているのか。	事業所に確認し対応を依頼。 両者に確認したところ、軽く頭を叩かれたことを大げさにいじめがあったと相談されたもの。申出人も納得される。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
16	有料老人ホーム 家族	<p>有料老人ホームに入所していた母親が危篤状態になった時の職員・施設の対応が適切でない。</p> <p>施設長に言っても、言いくるめられると思っている。</p>	<p>施設に何も確認されていない様子なので、母親の入所後の状況や担当職員など施設としての対応処置を確認されることを勧めた。</p> <p>その上で、納得いかないことがあれば、再度、当委員会へ相談されるよう助言。</p>
17	サービス付き 高齢者住宅 兼 小規模多機能型 居宅介護施設 家族	<p>両親（特に父親）の施設における対応に不満である。母親の朝食がスタッフ出勤後の9時からと遅い、父親の病院入院後の経過を報告してもただ聞いているだけで関心を示さない、まだ退所していないのに布団が片づけられていた、病院が処方した薬を途中から投薬していなかった。</p> <p>その後、父親は退所することとなったが、翌月の家賃を請求され納得いかない。</p> <p>*市担当課（地域包括支援センター）へ相談済み。</p>	<p>市担当課（地域包括支援センター）に確認。</p> <p>庁内協議の結果、施設側に重大な過失等が見られないことから、立ち入り調査等は難しいと判断。</p> <p>市としての見解を申出人に伝えていただくよう依頼。</p> <p>家賃については、民間賃貸住宅と同じ取扱い（前払い）になるかもしれないので、利用契約書等を確認されるよう説明。</p>
18	障がい者相談 支援機関 利用者	<p>個別支援計画が達成できていないことを「ただの怠け者」と発言するような障がい者のことを真剣に理解してくれない相談支援機関との契約を解除して別の支援機関に替えたい。</p>	<p>相談支援機関に確認。</p> <p>就労B型事業所を休んでいることや生活保護担当の就労指導もあり、頑張っって働くように諭したことから、自分の思い通りにならないと感じ、支援機関を変更したい様子。</p> <p>市の基幹相談支援機関に確認。</p> <p>後継の支援機関について調整した結果、引受け機関確保。</p>
19	障がい者 訪問介護 事業所 利用者	<p>訪問介護事業の廃止が一方的に通知された。利用者を見捨てる前に、引継ぎの事業所が決定してからにして欲しい。</p> <p>職員任せにしないで会長も行うべきだ。</p>	<p>事業所に苦情を伝え、確認。</p> <p>障害特性もあり一般利用者以上に不安になられる場合もあるので、4月以降の当該サービス利用事業所について、適切に相談・対応されるよう依頼。</p> <p>事業所から申出人へ連絡し、翌週直接面談し、引受け事業所について誠意を持って対応することを説明し、納得される。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
20	居宅介護支援 事業所 利用者	視覚障害者で居宅介護（家事支援）を利用している。私がヘルパーに暴言・恐怖を与えたと言いがかりし、事業所が今月末でサービスを打ち切ると言ってきた。この事業所を指導してもらいたい。	支援機関・視覚障がい者センター等に確認し、対応を依頼。 申出人がヘルパーに対し家事支援業務以外の業務を行うことを強い口調で脅したり、ヘルパーの背後から無理やり携帯電話を奪ったとのこと。 町役場、支援機関と申出人が協議した結果、当該事業所の解約を合意。町の配食サービス支援で対応予定。 支援機関も来年以降のサービス計画作成から辞退することとなり、町が他の支援機関を調整。 →当委から現行支援機関に業務の適切な引継ぎを依頼。
21	障がい者グループホーム 家族	兄がグループホームでのトラブル（入居女性の体を触る）で自宅謹慎処分されたことに納得いかない。 母親一人では面倒を見きれない。 退所することになった場合、他施設を紹介して欲しい。	施設及び町社協障害者支援相談員に確認し、対応を依頼。 利用者本人も家に帰って反省したいと納得して帰宅してもらったが、本人が施設に戻りたいということであれば、いつでも帰ってもらってよいとのことで、申出日の夕方に施設が迎えに行った。 主治医の診断をもとに、利用者・家族・施設・相談員が面談した結果、3月頃までは今の施設で過ごす方が良いと合意。
22	就労継続支援 B型事業所 利用者	事業所の工賃について不満を言ったら、来なくてもいいと言われた。 相談支援機関も相手にしてくれない。 事業所、相談支援機関を替えた。	相談支援機関に確認。事業所内でハサミを投げる危険な行為をしたため、所長が精神的に落ち着くまで休んでいいと説明した。 母親と一緒に面談した結果、申出人は事業所に行きたいとの意向が強く、事業所側も了解され、その翌日から利用再開している。 主治医と相談し、適切に配慮していきたいとのこと。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
23	サービス付き 高齢者住宅 家族	<p>母親を社会福祉法人が運営しているサービス付き高齢者住宅に入所させたいと思いい説明会に行ったが、受付対応が社会常識に欠けていた。</p> <p>設置者の社会福祉法人に対し、書面で苦情を提出しようと考えているが、無視されるのではないかと心配。苦情を提出した場合、受領書等を交付してもらえるか。公的に認可されている社会福祉法人であれば、当然、適切に苦情受付しなければならないと思っているが、もし、無視された場合、指導してもらえるものか。</p>	<p>社会福祉法で定める事業者の苦情解決責務及び国指針「苦情等を受付した場合、受付担当者は申出人に受領した旨連絡及び苦情解決責任者、第三者委員へ報告し、第三者委員は申出人に対し苦情報告を受けた旨の通知」を説明。併せて、書面で苦情を提出する前に、双方に誤解があるかもしれないので、再度、施設に出向されるか、電話されて直接話し合われることを勧めた。</p>
24	デイサービス センター 家族	<p>祖母がデイサービスセンターを利用。排泄、失禁が多くなり1日にパットを6枚も交換しているので、利用者の排泄感覚に合った介護をしていただくように要望したところ、「家の中でもきちんとできているのですか」と反論され、非常に不愉快に感じた。適切に介護していただくよう指導して欲しい。</p>	<p>事業所に確認し、対応を依頼。利用者は要支援者対象の介護予防総合事業を利用しているが、便失禁や認知症もみられ要介護レベルになっている。当該事業以上のサービスを提供しており、介護認定の変更申請をお願いしているが聞き入れてもらえない。</p> <p>→町役場と対応策を協議されるよう助言し、ケアマネ・役場・家族（申出人等）と担当者会議を開催し理解していただくよう努めたが、その後も町役場、事業所へ苦情を言われたことから、事業者から担当者の精神的疲労や互いの信頼関係が築けないことからサービス提供の停止を告げる。申出人も承諾し、自ら別の事業所利用の手続きを実施。</p>
25	就労継続支援 A型事業所 利用者	<p>担当指導員に相談をお願いしても忙しい等の理由で対応してもらえない。相談は全指導員誰でも良いと言いながら、無駄と解釈する。信頼できる指導員がいないので担当者を断りさせていただきたい。</p>	<p>事業所に確認。当日、担当指導員が朝・夕方とも忙しく、夕方話を聞こうとした時には既に帰宅していた。休み明けに申出人に確認したところ、受給者証の更新のことで悩んでいた。今後、適切に相談に応じていただくよう依頼。</p>

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
26	居宅介護支援 事業所 職員	休日・夜間を問わず、利用者家族から膨大なメールが送られ、担当ケアマネの精神的負担が大きい。ケアマネへの要求がエスカレートする一方である。 どのような対応を取れば良いか。事業者側から契約解除を行いたい気持ちだ。	当委員会の機能及び類似事案の事業者側の対応状況(町役場の支援、担当ケアマネの交代等)について参考に説明。 契約解除の法律的問題(威力業務妨害罪等の適用可否も含む)について、弁護士等への相談を助言。その後、再度、内部検討した結果、精神的に疲弊している担当ケアマネを交代させて対応。
27	有料老人 ホーム 成年後見人 利用者	施設が入所している姉に満足な食事を提供しない、面会に訪れても会わせてくれない。利用料・領収書の提示を求めるが、後見人に提供していると言って、見せてくれない。 後見人が姉の通帳等を保管し、財産を不正に管理しているのではないか。	施設名を明かされなかったので、当委員会から直接、施設へ実情を確認できなかった。 後見人名、後見人を申し立てられた他の親族との関係も明かされず、後見人が不正をしているのではないかということをお訴えおられたので、法テラスへ相談されることを勧めた。
28	デイサービス センター 家族	高齢の母(大腿部骨折治療で退院後20日余)がデイサービスセンターでの入浴後、イスに腰掛けて下着を履こうとしてバランスを崩し転倒した。頭を少し打ち眉毛の端を切り出血した。お詫びの言葉もなく、絆創膏を貼っただけで、心配なら医療機関で受診してくださいと他人事であった。	当委員会から当該施設へ事情確認し、適切な対応を依頼しようかと伝えたが、母が長年利用していることから、余り波風を立てたくない、こういう事業所があることの愚痴を聞いて承知していただいただけで、結構ですとのこと。
29	元有料老人 ホーム 家族	事業所ホームページに、現在実施していない事業(住宅型有料老人ホーム、小規模多機能型居宅介護)を表記した看板の写真を掲載しているので、改善指導して欲しい。	事業所管理者に確認し、ホームページの表記訂正を依頼。後日、ホームページの他の箇所にも同様の誤表記があり訂正を依頼。
30	介護付き有料 老人ホーム 家族	施設での介護事故(誤嚥性肺炎、ベッド転落)に伴う入院費について、施設が加入している損害賠償責任保険で給付してもらえるか。	保険内容を確認していただくこと、法的な問題については「法テラス」等に相談されることを助言、紹介した。 保険給付の対象になると思われた場合には、施設に対し事故報告書を保険代理店へ提出することを申し出られることを説明。

No	施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
31	放課後等デイ サービス 家族	当該施設に来ないで欲しいと言われたり、朝の迎え時間が遅れることが多い。ガイドラインでは身体拘束が行われた時に必要な記録がされていない場合は運営基準違反になると定められている。法人理事長等と再度、話し合う予定であるが、納得できなかった場合には指導して欲しい。	当委員会の機能を説明するとともに、申出人からは当該事業所への事実確認依頼がなかったので、まずは理事長等との話し合いで納得いく説明を受けられるよう助言。それでも納得いかない場合には、市担当課へ相談されるよう紹介。
32	障がい者相談 支援機関 就労継続支援 B型事業所 利用者	相談支援機関の担当相談員が上から目線で口調がきつく上手くいかないのを代えてもらいたい。 今の事業所の業務は自分の希望と合わないの、自分の夢の叶う事業所に替わりたい。	相談支援機関所長に申出人の気持ちを報告し、対応を依頼。所属相談員の中から女性相談員に替える方向で調整する。新しい担当相談員から申出人に連絡を取り、面談し、申出人の気持ちに寄り添って対応していきたいとのこと。申出人も女性相談員に代ったことや姉と話し合った結果、精神的に落ち着きを取り戻しつつある。
33	介護老人保健 施設 職員	施設運営（職員不足等）、サービス提供内容（アニマルセラピー犬の管理不十分、シャワーだけの入浴、おむつ交換の回数減等）が適正とは言えない。 転倒等による骨折事故が9日間に3回（うち入院2回）と多発しており、至急、指導して欲しい。	介護・世話の放棄・放任による高齢者虐待など不当な行為が行われているおそれがあると認められることから、社会福祉法第86条の規定に基づき県知事へ通知。併せて、県には、申出者の保護に十分配慮しながら、調査・指導を行っていただくよう依頼。
34	就労継続支援 A型事業所 利用者	個人的にイライラが募り、担当指導員に当たっていたら配置転換を言われた。 私の身体のためと言うが、法人・指導員の都合によるもので納得できない。	事業所に確認し、対応を依頼。 家庭内のもめ事が多く、それがイライラの一因ではないかとのこと。配置転換のことも含め、適切に対応していただくよう依頼。