

令和 5 年 度

鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

事業報告書

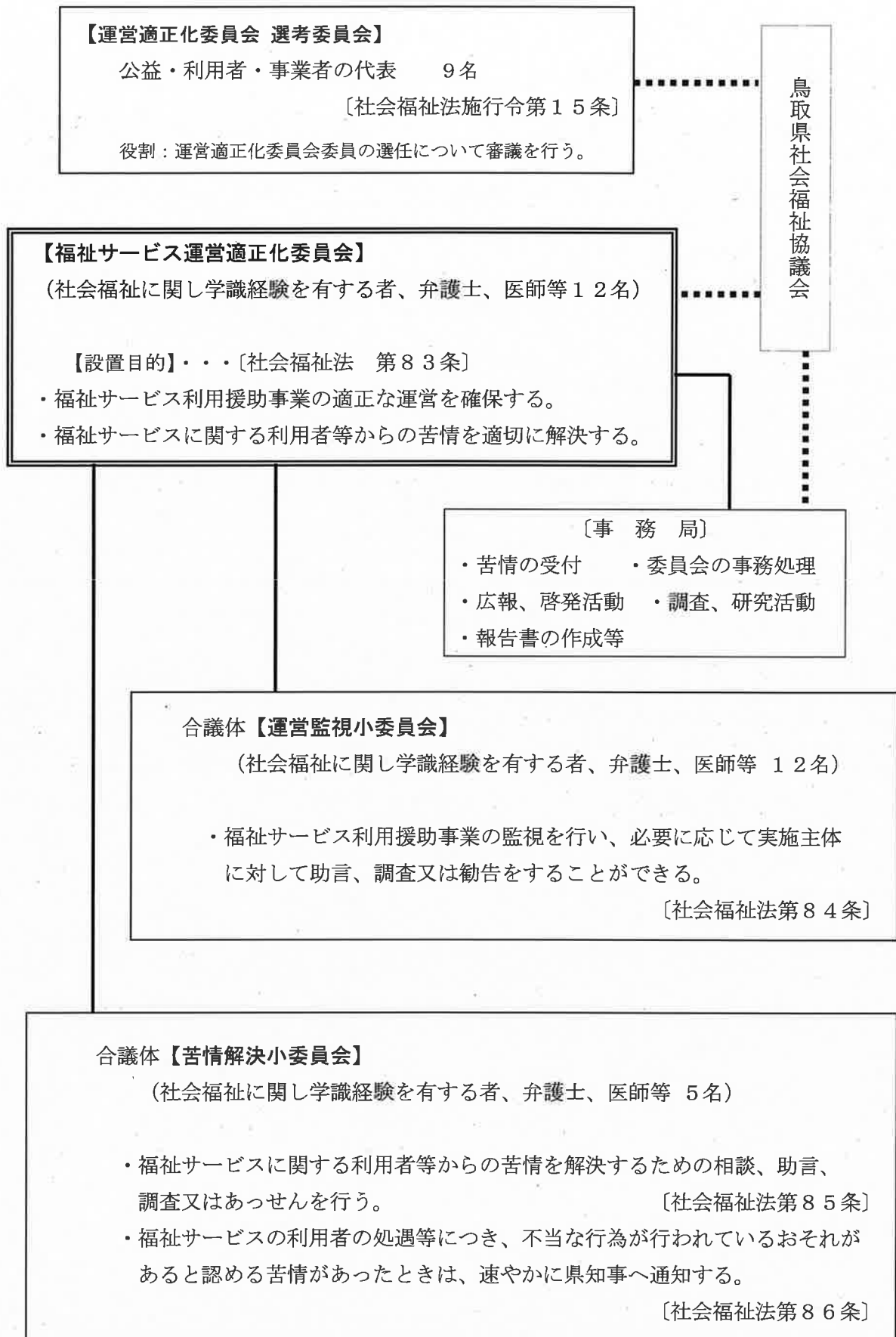
令和 6 年 4 月

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	7
(3)	広報・啓発活動	8
(4)	調査研究活動	8
(5)	全国・ブロック会議・研修会への参加	8
(6)	巡回活動	8
3	受理した苦情・相談案件の概要	9
(1)	年度別受付件数等	9
(2)	令和5年度苦情・相談件数の内訳	11
4	主な苦情・相談の内容と対応状況	13
< 参考資料 >		
	・社会福祉法（抜粋）	28
	・福祉サービス運営適正化委員会規程	30
	・福祉サービス運営適正化委員会 選考委員会規程	33
	・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	34
	・苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」	40

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 吉正 (任期：令和4年8月7日～令和6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	松 田 吉 正	鳥取県民生児童委員協議会会長
公益の代表	中 西 眞 治	鳥取県福祉保健部長
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	岡 森 裕	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 謙 一	鳥取県児童養護施設協議会会長
事業者の代表	大 橋 茂 樹	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

(令和6年3月31日現在)

【福祉サービス運営適正化委員会委員】

(任 期：令和4年9月1日～令和6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	北尾 安範	鳥取県民生児童委員協議会理事	委員	委員
		垣屋 稲二良	鳥取県社会福祉士会	副委員長	委員長
		松本 秀樹	鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局 副局長兼福祉保健課長	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
		徳本 久美子	認知症の人と家族の会 鳥取県支部世話人	委員	委員
	提供者の 代 表	谷口 伸一	鳥取県社会就労センター 協議会理事	委員	委員
		入江 祐子	鳥取県老人福祉施設 協議会介護保険対策委員長	委員	委員
法律に関する学識経験者		森永 有紀	鳥取県弁護士会	委員	委員
		美田 眞一	鳥取県司法書士会	委員長	副委員長
		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
		三島 絵理	鳥取県精神保健 福祉士会	委員	委員

(令和6年3月31日現在)

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

◆ 開催日及び協議事項

回数	開催日	議 題
第1回	令和5年4月17日 出席9名（書面）	・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	議 題
第1回	令和5年4月19日 出席10名	・令和4年度事業報告 ・令和5年度事業計画

ウ 運営監視小委員会

◆ 開催日及び審議事項

回数	開催日	議 題
第1回	令和5年 4月19日 出席10名	(1) 令和4年度 日常生活自立支援事業の事業報告 (2) 令和5年度 日常生活自立支援事業の事業計画 (3) 契約締結審査会審査状況（令和5年1月～2月審査分） (4) 利用契約締結・相談受付状況（令和5年2月末） (5) 日常生活自立支援事業実施状況 (6) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告
第2回	6月14日 出席11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実施状況（新規・終了なし） (4) 令和5年度 現地調査社協・委員候補 (5) 運営適正化委員会事業のあり方に関する検討会報告書
第3回・	8月9日 出席12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実施状況 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 令和5年度 現地調査日程 (6) 日常生活自立支援事業における課題（研究協議会及びブロック会議資料）
第4回	10月11日 出席11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 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 市町村社協訪問実施記録（前半） (6) 令和5年度 現地調査関係資料

回数	開催日	議 題
第5回	12月13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（新規・終了なし） (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 市町村社協訪問実施記録（後半） (6) 令和5年度 現地調査講評 (7) 日常生活自立支援事業に係る苦情相談
第6回	令和6年 2月14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 (4) 日常生活自立支援事業専門員連絡会議の報告 (5) 現地調査報告と今後の対応 (6) 日常生活自立支援事業に係る苦情相談への回答状況

◆ 受託社会福祉協議会現地調査

【実施日及び対象対象、出席委員】

実 施 日	調査対象社会福祉協議会	出 席 委 員
令和5年11月14日	大山町、米子市、日吉津村社協	美田、北尾、大谷、入江
令和5年11月16日	北栄町、倉吉市社協	垣屋、古川、三島
令和5年11月20日	鳥取市、岩美町社協	松本、徳本、森永

【現地調査の講評（委員助言内容）】

出席委員により、利用者の援助状況、書類（記録）、金銭管理等を調査し講評。

講評内容は、県社協会長へ通知し、対応方針を検討。

1 通帳・内部検査について

- ① 通帳のコピーの綴り方は昇順と降順のものがあったので、統一した方が見やすい。また、通帳を繰り越した際の未記帳分があり間が抜けていたものがあったので、気をつけていただきたい。
- ② 通帳の表紙（名義と口座番号の部分）の写しが付いていないものがあったので、コピーして一緒に綴っていただきたい。
- ③ 通帳の写しは、1箇所綴るようになっていただきたい。
- ④ 活動確認書と通帳の整合性を確認するため、通帳をコピーするタイミングやコピーするまでも通帳との照らし合わせが済んでいることをどう確認するのか決めていただきたい。

2 預かり物件について

- 多くの通帳に分かれて金銭の動きのない通帳もある利用者の通帳は、整理した方が良い。(財産全体の管理が難しくなったり休眠預金になる。)

3 記録について (活動確認書・ケース記録等)

- ① 活動確認書の複写に裏写りしているものがあるとともに、専門員のサインのないものが散見されたので、注意をしていただきたい。
- ② 書類の複写の裏写りがあったり、確認欄の押印や訂正部分の訂正印がないものがあつたので、注意をしていただきたい。
- ③ 活動確認書とケース記録の金額が異なっていたり、支援計画の住所と職員確認書の住所の部屋番号が異なっていたケースが見られたので、記載する際にはよく確認していただきたい。
- ④ 活動確認書・受取書の特記事項欄は、1回ごとの状況を積極的に記載していただきたい。
- ⑤ 活動確認書・受取書が同日で複数枚ある場合は、ナンバーを付けわかりやすくし、1枚だけではなく全部の書類に確認印を押印していただきたい。
- ⑥ 活動確認書・受取書の本人状況の確認欄にチェックが入っていないが本人の状況は支援に大きく影響するので必ず記入していただくとともに、特記事項欄に記載のないものがあるができるだけ記載するようにしていただきたい。

<好評価事例>

- ① ケース記録は、非常に丁寧に詳細に記録されている。
- ② 全体的に丁寧にきちんと記載されており、パソコンで打たれる等して、見やすく良かった。

4 綴り方について

- ① ファイルが分厚く見にくくなるので、内部検査や県社協の確認の済んだ古い書類は別に綴る等した方が良い。
- ② ファイルの綴り方は、新しい書類が上にくる方が見やすいと思うが、統一した方法を決められないか。

<好評価事例>

- 個人のケース記録や綴り方等、マニュアル化されて丁寧に実施されている。

5 その他

- ① 相談受付票が正式に作成されていないものや事情があり保管品受取人選任届兼同意書が作成されていないものがあるが、なるべく早急に作成することが必要。
- ② 親族の搾取といった困難事例では、本人の意向も踏まえ、支援頻度を増やす等の方法で対応していくことを検討いただきたい。
- ③ 生活支援員が不在(前回の調査時には1名)であり、人材確保について取り組んでいただきたい。
(生活支援員では対応の困難な事例が多いということであったが、利用者と地域をつないだり関係性を作るには支援員の役割は大きいと考える。)

- ④ SDGs のため個人情報の記載のない紙を裏面利用することは良いことだが、×印や裏面利用印を押す等、裏面利用とわかるようにすることが好ましい。
- ⑤ 日常生活自立支援事業では、養子縁組等権利関係に大きく関わる案件へは社協はなるべく関与しない方が良い。
- ⑥ 契約終了時に返却する通帳は、残額を確認するための記帳をせずに返却してもよいのかどうか。
- ⑦ ID、パスワードの書かれた付箋がファイルにあったが、通帳と共に保管をした方が良い。
- ⑧ 判断能力のしっかりしている方の金融機関での金銭の引き出しに係る日常生活自立支援事業利用の相談に対しては、任意契約等の支援方法を検討していくのが良いと考える。
- ⑨ 初めて利用者があり、支援について引き続き頑張っていたきたい。「福祉サービスの利用援助」以外に「日常的金銭管理サービス」の支援も必要ではないかと思われるので、支援方法について本人とよく調整していただきたい。

<好評価事例>

- ① 後見移行が必要な利用者については、制度の利用を適切に検討されている。
- ② 支援に当たり、地域資源との連携をとり、情報共有しながら皆で支えているのは、高く評価できる。
- ③ キャッシュレス決済は大きな課題であり、毎月の上限金額を決め支援回数を増やして支援の際に確認し見守りを厚くする対応は、良い取組である。

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	議 題
第1回	令和5年 4月19日	委員5名	苦情の受付・解決状況について審議 (その他)
第2回	6月14日	委員5名	・第1回 苦情解決事業研修会企画書 苦情受付担当者研修会日程・講師
第3回	8月9日	委員5名	・第2回 苦情解決事業研修会及び苦情受付担当者研修会の開催要綱
第4回	10月11日	委員5名	・第3回 苦情受付担当者研修会の実施方法 (手話通訳)
第5回	12月13日	委員4名	・第4回 苦情解決広報新聞広告 苦情受付担当者研修会実施報告
第6回	令和6年 2月14日	委員5名	・第5回 苦情解決制度パンフレット増刷 ・第6回 R5 苦情解決事業研修会アンケート集計結果 R6 苦情解決事業研修会講師

(2) 研修会の開催

◆ 令和5年度『苦情受付担当者研修会』

地区	日 程 ・ 講 師	受講者
東部	テーマ「福祉サービスにおける苦情に対応するために」 日時：令和5年9月8日（金） 場所：県立福祉人材研修センター中研修室 講師：鳥取県中部総合事務所県民福祉局 中部振興課 人権相談員 林原 明彦 氏	37名 （申込 41名）
中部	テーマ「福祉サービスの苦情対応とは」 日時：令和5年9月1日（金） 場所：倉吉体育文化会館大研修室 講師：鳥取県地域社会振興部人権尊重社会推進局 人権・同和対策課 人権相談員 上村 宣行 氏	26名 （申込 31名）
西部	テーマ「苦情対応の基本的な考え方」 日時：令和5年9月21日（木） 場所：米子コンベンションセンター第7会議室 講師：鳥取県立総合療育センター 副院長 石橋 弥雪 氏	42名 （申込 44名）

（注）新型コロナウイルスは5類となったが、前年度度同様に感染症拡大防止のためなるべく広い会場で開催し、講義とグループワーク（事例検討）を実施

◆ 令和5年度『福祉サービス苦情解決事業研修会』

- 日 時：令和5年7月19日（水）
- 会 場：県立福祉人材研修センターホール
開催方法：会場参加及びオンデマンド（録画配信）
- 演 題：「相談は命綱、苦情解決の心構えと対応」
～事例から見た利用者の権利擁護と福祉サービスの質の向上～
- 講 師：YMCA米子医療福祉専門学校
介護福祉士科 非常勤講師 中川 正純 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 課長補佐 海浪 啓 氏
- 参加者数：664名
会場参加 80名
オンデマンド参加申込者 584名（視聴回数899回）

(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：令和4年度苦情受付状況
 - ・ 10月1日発行：苦情解決による社会福祉施設・事業所の福祉サービスの質の向上
 - ・ 1月1日発行：地域での自立した生活の支援に向けた運営監視
- 新聞広告（日本海新聞 令和5年12月9日）
- ホームページの更新（研修会開催案内、令和4年度事業報告書掲載）
- 各研修会時に資料の配布（苦情解決制度概要・苦情受付状況資料、苦情解決ポスター、リーフレット）
- 事業所への苦情解決ポスター、リーフレット等の送付（事業所の要請に応じ適宜送付）
- 各市町村社協へのリーフレットの送付（11月 800部）
- 苦情解決の案内リーフレットの増刷（11月 2,000部）

(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）

(5) 全国・ブロック会議・研修会への参加

- 都道府県運営適正化委員会事業研究協議会
 - 〔開催日〕 令和5年7月12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」
(4年ぶりに集合形式で対面開催)
 - 〔出席者〕 1名
- 運営適正化委員会相談員研修会
 - 〔開催日〕 令和5年10月30日(月)～10月31日(火)
 - 〔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」
(4年ぶりに集合形式で対面開催)
 - 〔出席者〕 1名
- 令和5年度中国・四国ブロック運営適正化委員会事務局長会議
 - 〔開催日〕 令和5年12月15日(金)
 - 〔会 場〕 岡山市北区南方 きらめきプラザ
 - 〔参加者〕 1名

(6) 巡回活動

- 事業所を訪問し、制度の啓発、苦情状況の把握、助言など実施。 12事業所

3 受理した苦情・相談案件の概要

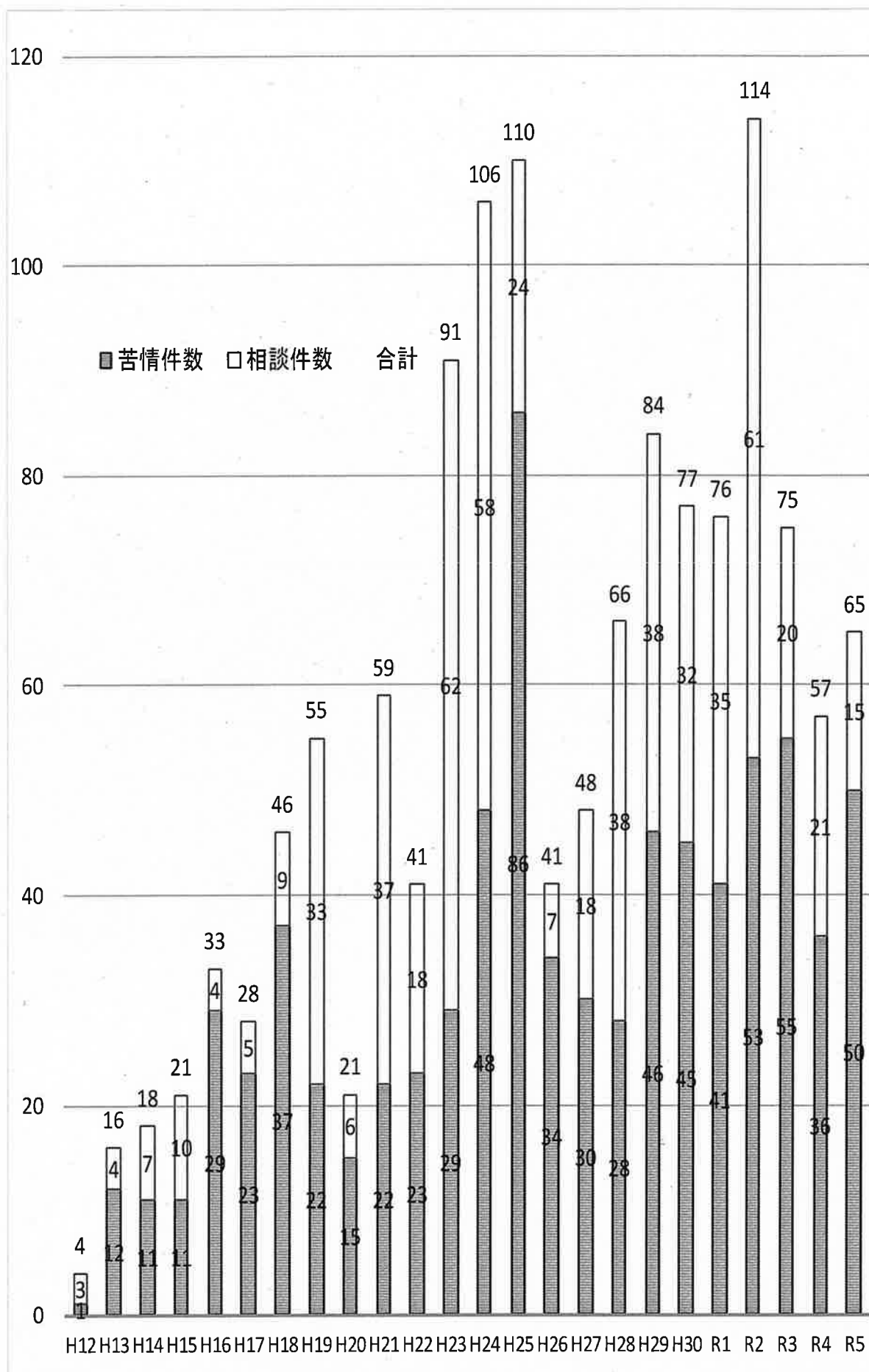
(1) 年度別受付件数等

(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)
令和元年度	2 (2)	74 (39)	76 (41)
令和2年度	4 (4)	110 (49)	114 (53)
令和3年度	11 (6)	64 (49)	75 (55)
令和4年度	2 (1)	55 (35)	57 (36)
令和5年度	5 (4)	60 (46)	65 (50)
合 計	115 (87)	1,237 (700)	1,352 (787)

※ () 内は苦情件数を再掲

【 苦情・相談受付件数の年次推移グラフ 】



(2) 令和5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	5年度件数	4年度件数
高齢者	22(16)	17(11)
障がい者	40(31)	26(20)
児童	1(1)	6(3)
その他	2(2)	8(2)
計	65(50)	57(36)

※ 以下()内は苦情件数を再掲

(イ) 申出人の種別

属性	5年度件数	4年度件数
利用者	29(27)	25(23)
家族	17(15)	12(11)
代理人	0(0)	1(0)
職員	12(5)	14(0)
隣人・友人	2(0)	1(1)
その他	5(3)	4(1)
計	65(50)	57(36)

(ウ) 苦情内容

苦情内容	5年度	4年度
1 サービスの内容(職員の接遇)	10	9
2 サービスの内容 (サービスの質や量)	17	17
3 説明・情報提供	4	1
4 利用料	2	1
5 被害・損害	7	5
6 権利侵害	6	2
7 その他	4	1
計	50	36

(エ) 苦情解決結果

解決方法	5年度	4年度
1 相談助言	9	9
2 紹介伝達	12	7
3 あっせん	0	0
4 通知	0	0
5 事業所対応依頼	22	16
6 その他	2	0
7 継続中	5	4
8 意見・要望	0	0
計	50	36

【 受付内容詳細件数（重複）】

申出分類	事業区分		高齢者	障がい者	児 童	その他	計
	受付内容						
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	19	1	1	29
		言葉使い	2	9		1	12
		説明不十分	3			1	4
		その他					0
	サービスの質や量	食事					0
		環境		4			4
		サービス不十分	3	8	1		12
		退去・サービス停止	2	3			5
		金銭管理	1	3			4
		その他	3	3			6
	説明・情報提供	虚偽記載					0
		相談不十分		2			2
		契約拒否		1			1
		説明不十分		4			4
		その他		2			2
利用料等に関すること	利用料	利用料関係	1	1			2
		負担金関係					0
		その他の費用					0
		説明不十分					0
		その他	1				1
安全等に関すること	被害・損害	介護・支援事故	2	1			3
		物損					0
		暴力					0
		その他	2	2			4
	権利侵害	虐待	1	2			3
		暴力	1				1
		身体拘束					0
		暴言		1			1
		プライバシーの侵害	2	1			3
		その他	2				2
		その他	その他	制度に関すること	2	1	
その他	1			6		2	9
合 計			37	73	2	5	117

4 主な苦情・相談の内容と対応状況

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
1	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	・朝早く事業所へ行くと、「なんでこんなに早く着いたんだ、時間を守れ」と暴言を吐かれ、趣味で作っている名刺を出すと、正式に職員になってから出せと怒られた。	・事業所へ聴き取りしたところ、申出人は約束時間より1時間早く体験に来られたがまだ準備中だったので、「なんでこんなに早く来たのか」と、つい強い口調で注意したとのことであった。また、趣味の会で作っている名刺を体験の時に出すのは社会人として不適切だと思い、注意したとのことであった。申出人へは、所長が言い方がきつかったと反省していることと、今度会うことがあればおわびしたいと思っていること、利用者の障がい特性に配慮した対応を依頼したことを伝えたところ、お礼を言われて終了した。
2	電話 母子生活 支援施設 利用者	・パニック障害でまだ合う薬も決まっていない状況なのに、自分で保育園の送迎をしたりタクシーを利用する等、自立を目指すよう言われ、支援してくれない。	・委員会から事業所へは苦情を伝えてほしくないということだったので、施設の苦情受付担当者への相談を助言したが、職員に不信感を持っておられたため、施設の第三者委員への相談を助言し、了解された。
3	電話 就労継続支援 A型事業所 利用者	・事業所の職員からやりがいのある仕事を雑用の仕事に変えられたり作業現場に一人で放置されるなど精神的虐待を受けており、県と市に訴えている。私は精神病があり、一刻も早く動いてほしい気持ちが強いが、県の動きが遅すぎる。	・県へ申出人の苦情を伝えて、県から申出人へ連絡する予定日を確認し、申出人へ回答した。 また、申出人に委員会で事業所に対して何かしてほしいことがあるか確認したところ、事業所は杜撰な管理体制で違反だらけであり、調査や監査をしてもらわないといけないということだったので、委員会には指導や監査の権限はないことを説明し、県に伝えておくことを回答した。申出人はお礼を言われ了解されたので、県へ申出人の意向を伝えて終了した。
4	電話 障害者支援 センター 利用者	・現在利用している就労継続支援B型事業所と相談支援事業所のサービスをやめたいが、相談員がやめさせてくれない。	・基幹相談支援センターと障害者支援センターへ苦情を伝え、状況について聴き取りしたところ、申出人はB型事業所をやめたい気持ちの時と戻りたい気持ちの時があり気持ちが揺れているということだったので、引き続き障がい特性に配慮した支援を依頼した。その後、申出人から障害者支援センターへ利用していたB型事業所へ戻りたいと依頼があり、申出人は相談員とともに事業所へお詫びに行き、引き続き利用することとなった。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
5	電話 介護付有料 老人ホーム 家族	・施設から、入所者の家族が直接ケアマネや医師に連絡をとらないよう厳しく怒られたが、禁止するのは人権侵害、ハラスメントではないか。 市に相談したところ、規程に適合しない点がないか市で調査するという回答を得て、基準以外の相談先として委員会を紹介された。名前を出されると家族が不利益を受けるかもしれないので、一般的なこととして、施設に事情を聞いてみてほしい。	・事業所に確認したところ、薬の効きが悪いなど、事業所の看護師の知らないところで医師に連絡される利用者があるが情報共有が必要で困っているとのことだったので、直接連絡をとらないようにする必要があるれば理由を丁寧に説明していただくよう依頼した。 ・市に確認したところ、監査に入っただけで問題はなく、言い分が食い違い、市では中に入れないということだった。 ・事業所と市から聴き取りした状況について申出人へ回答したところ、ケアマネが最近電話に出ないのは、事業所の圧力がかかっているのではないかと確認してほしいと依頼されたので、ケアマネに連絡し、意図的に電話に出ないことはないことを確認して申出人へ回答し、お礼を言われ終了した。
6	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	・社長から、あなたは何人もの人に嫌われているので、もう少しものの言い方を考え話をするように厳しく言われたが、社長が利用者に話をするようなことなのか。事業所へは伝えてほしくない。	・他の利用者から申出人の話し方への苦情があれば、社長が申出人へアドバイスされることはあるのではということと、他の利用者の障害特性により、申出人の話を厳しく感じたり、冗談ととらえられない方もあると助言した。 申出人からは、委員会から各事業所へ利用者への話し方の指導の文書を出してもらえないかと依頼されたので、委員会には事業所を指導する権限はないので出せないことを回答した。 また、社長の発言は、具体的な状況や理由の説明を求めているわけではないかと助言し、了解された。
7	電話 グループホーム 家族	・入所しているグループホームからB型事業所の作業へ行く際に財布を持たせてもらえず、暑い夏に自販機のジュースを買うことができなかった。	・事業所へ苦情を伝えたところ、作業所へ行く時は水分補給のためにお茶を持たせ、出かける前にジュースを飲むか確認し飲むと言われたら財布を渡すが、不要と言われたと理解していて、暑い夏であり、もう少し配慮すべだったと反省しているとのことであった。 ・聴き取りした内容について、申出人へ回答したが、その後、事業所から連絡があり、施設長が謝罪しても担当者から直接謝罪がないと納得されないということであった。市と県に確認したところ、水分補給の対策をされていて事業所の責任者が謝罪されれば、担当者を出さなくても問題ないという見解であった。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
8	電話 相談支援 センター 利用者	・コロナが5類となって、呼吸が困難な場合などマスクをする義務はなくなったはずだが、事業所は「マスクをするように」と言い、マスクを強制させられる。	・事業所へ苦情を伝えて状況を確認したところ、担当者から申出人へは、別の部屋でマスクを外してすごせるようにしているの、そちらで過ごしてほしいと言っており、透析患者や糖尿病患者の利用者もいて重症化リスクもあるので、大勢集まるところではマスクをするのが現在の法人の方針であるということであった。 申出人へ事業所から聴き取りした内容を回答したところ、「大勢集まるところでコミュニケーションが図れないのではないか」と言われたので、マスクをはずして話ができればそれにこしたことはないが、利用者には重症化リスクがある方もあり、大勢集まるところではマスクをするのが法人の方針であることを説明し、了解された。
9	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	・同じ方面から通っていた利用者がやめたので事業所からの送迎がなくなり、車で通っているがガソリン代で赤字になる。 また、工賃の高い作業は決まった人ばかり連れて行ってもらっており、自分は希望しても連れて行ってもらえない。名前は匿名にしてほしいし、回答は不要である。	・事業所へ匿名の利用者の苦情ということで伝え、状況を聴き取りした。利用希望者の送迎は、職員数が限られており、体調不良の早退等ケースによっては対応できないという説明だったので、加算もされているだろうし、苦情のことも踏まえなるべく利用者の希望に配慮していただくよう依頼した。 ・作業は、利用者の固定はしていないが、身体状況により行けない人もあるとのことであった。苦情は承知したとのことだったので、理解が十分でない方もあり、障がい特性に応じた対応について依頼し、了解された。 申出人から後日連絡があったので、事業所から聴き取りした状況を回答した。今後気になることがあればまずは事業所へ相談され、解決しなければ内容により委員会や市へ相談いただくよう伝え、了解された。
10	来所 小規模多機能 居宅介護事業所 職員	・デイサービスでおむつ交換をしたあと、朝までおむつ交換をせず放置している。事業主には改善した方が良く伝えられているが、家族が望んでいないのでそのようにしていると説明された（ケアマネによると、「お金をかけなくてよい。余計なことはしなくて良い。」と家族が言っているとのこと。）。 褥瘡になる可能性もあり、虐待ではないか。	・委員会の機能について説明し、虐待かどうか委員会では判断できないが、話を聞いた限りでは人権侵害や家族からも虐待されている状況ではと思われる、虐待に気づいた人は職員も含め市町村への通報が義務となっていることを説明し、了解された。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
11	電話 有料老人ホーム 家族、職員	・入所している父親が施設でコロナ感染した後に、ベッドから落ち肋骨が折れ、重度の肺炎となり入院した。施設の対応に不満があり、入院費とその月の施設利用料は事業者負担してほしい。	・施設からは、家族が救急搬送を依頼した際元気で救急車は呼べないと判断したことや施設の体調管理の不備で重症化した等不満を持たれており、委員会で家族との間に入ってほしいと依頼されたが、業務上の過失に当たるかどうかは判断できないことを説明した。 ・家族からは、入院費とその月の施設利用料を施設が負担するのは当然の要求だと思っているとのことだったので、委員会では過失かどうかの判断はできず、施設と話し合いをする必要があることを説明し、施設と話し合うことについて了解された。 ・施設には、加入している賠償責任保険が適用とされないか確認されることを助言するとともに、利用者の家族への丁寧な対応を依頼し、了解された。
12	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	・送迎の車の中で、指導員がそこにはない利用者の病気の事とか家の住所等個人情報の話をするのは、守秘義務違反で虐待にもなるのではないかと。また、障がい者である利用者に対する理解がなくB型利用者のことをわかっていない。事業所へ伝えていただきたいが、回答は不要である。	・苦情について事業所へ伝達して状況を確認したところ、職員へは守秘義務について日頃から指導し苦情のあった状況は把握していないということだったので、再度職員へ適切な個人情報の取り扱いについての注意喚起を行うよう依頼するとともに、障がい者の特性に応じた対応を依頼し、了解された。
13	電話 デイサービス 利用者	・誹謗中傷のあれこれが、職員（入居しているサービス付き高齢者住宅から皆が通っているデイサービスの職員だと思われるとのこと）から漏れている。	・職員の対応がひどく労働基準局へ相談しようと思っているとのことだったので、介護サービスの苦情先は労働基準局ではなく国保連となることを説明したが、まずはケアマネへ施設に不満のある内容を相談してはどうかと助言し、了解された。
14	電話 居宅介護 支援事業所 家族	・デイケアに通っているが、居宅介護支援事業所のケアマネが自分の家の個人情報を近所の人に漏らしている。	・事業所へ確認したところ、個人情報の取扱いは研修をしており、ケアマネは近所の人に利用者の個人情報はもらっていないものの、申出人から不信感を持たれているので別の事業所を紹介したが、必要な個人情報を別の事業所へ引き継ぐのであれば今のままでよいと言われているとのことであった。 申出人へ聞き取った状況を伝えたと、ところ、「弁護士に相談するしかないか」と言われ他の相談先を聞かれたので、訴えるのであれば弁護士に相談されるしかないが、市や国保連が相談先となっていることを伝え、了解された。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
15	電話 介護老人 保健施設 家族	・母が8か月前から施設の入所待ちであり、入所期間は3か月と聞いているが、現在入所している人を更新しているのか空きが出ず入所できない。施設が決まりを守らないと待っている人に順番が回ってこないの、決まりを守って運営しているのか確認してほしい。	・老健の指導ができるのは、市町村又は国保連であるが、申出人が委員会から施設へ苦情を伝えることを希望されれば確認してみると話をした。申出人は、施設を指導してもらえないなら委員会から苦情は伝えてもらわなくてよいということであり、委員会ができることで何かあればまた連絡いただくよう伝えて終了した。
16	電話 サービス付き 高齢者住宅 家族	・退去時に、部屋の傷の修理費用を請求されて施設とトラブルとなったが、入居した時から傷がついていたことは明白である。 修理費用はその後施設で修理すると言われて請求されないこととなったが、傷をつけた犯人扱いされたままであり、お詫び状の提出とお詫び金の支払いを求めたい。	・委員会ではどちらが正しいか判断はできないことを説明し、サービス付き高齢者向け住宅協会の相談窓口やケアマネ等への相談を助言した。その後お詫び金を試算した資料等を持参し来所され、委員会の意見を求められた。 苦情内容と持参資料について委員会に報告したところ、委員会で取り扱う対象案件ではない（福祉サービスではない）が、一般的な話として、申出人は修理代をとられず金銭的な損失はないので金銭の補償を請求するのは難しい、どうしてもということなら法律の専門家に相談される必要があるという意見であり、申出人へ回答した。
17	電話 地域活動支援 センター 利用者	・支援員には構造化した支援をしてほしいが、そのような支援をしてくれないし、支援員なのに言うてはいけない言葉を使い、パニックを助長することを言う。	・事業所へ苦情を伝え、状況を確認したところ、申出人は自閉症で、様々なサービスを提案して支援しようとしても拒否されるが、支援員とよく話をし適切な支援をしていきたいということであった。申出人へは、苦情を事業所へ伝えしっかりした支援を依頼したことを回答し、了解された。
18	メール ヘルパーステ ーション 利用者	・他県の美術館で楽しみにしていた展覧会があり、1年以上前からヘルパーが同行することは可能と言われていたが、所長から「ヘルパーの確保が難しく対応できない」と返事があり、ショックであった。	・事業所へ申出人の苦情を伝えて状況を確認したところ、長時間のサービスとなり会期中にヘルパーのやりくりの都合がつかず、申出人から行けるかどうか早目に教えてほしいということで回答したが、説明の仕方が十分でなかったと思うので再度説明することとであった。事業所へは、申出人が今後のことに不安を持たれていることを伝え、できる限りの支援を依頼した。 申出人へは、聞き取った状況と事業所の説明が不十分だったので再度説明されることを伝え、事業所や支援員と相談して引き続きしっかりした支援を受けていただくよう助言し、了解された。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
19	電話 グループホーム 友人	・利用者の Twitter で女性に対する性的な不適切な投稿や他の利用者に迷惑をかけている行動について、施設の世話役がよく知らないかもしれない。施設の職員から指導するよう伝えてほしい。報告は不要である。	・施設へ苦情を伝えて状況を聴き取りしたところ、苦情のあった利用者は、女性の個人情報を Twitter にあげてしまい、施設も批判され問題となり一度は指導して Twitter をやめたが、その後別のアカウントで始めているとのことであった。 申出人の通報内容も踏まえ、利用者をよく指導していただくよう依頼し、指導することについて了解された。
20	電話 就労継続支援 B型事業所 家族	・子供が働いている就労継続支援 B 型事業所では健康診断をせず、管理者に健康診断をしてほしいと言っても、健康診断は行っていないと言われる。理事長に健康診断を実施するよう依頼してほしい。	・理事長は連絡がとれなかったため管理者に苦情内容を伝えて状況を確認したところ、健康診断は重要事項説明書に有料となることを記載した上で利用者と契約しているということで、利用者の健康管理は、体温測定と作業前の体調確認で行っているとのことであった。事業所へは、B 型事業所は健康診断は義務となっていないが、利用者の健康管理のため実施された方がよいのではないかと話をし、しっかり利用者の健康管理を行っていただくよう依頼した。 事業所からの聴き取り内容と伝えた内容について申出人へ回答したところ、申出人は、理事長に直接伝えてほしいと強く要望されたが、理事長には連絡がとれず、施設の責任者である管理者に伝えたことを説明し、委員会に報告することで了解された。
21	電話 特別養護老人 ホーム 家族	・母親が死亡した経緯で不審な点があり、施設が落ち度を認めようとしないので、市に相談したところ、施設から聞き取って「医療相談した結果に従って対応していたので落ち度はありません」と回答された。これで市の対応は終わりにしてほしいと言われて、相談先として委員会を紹介されたので、電話した。	・特養の苦情の指導は市が行うこととなっており、既に市から施設へ問い合わせをして回答を得ているので、委員会から施設へ話をしてもそれ以上の回答は期待できないことを伝えた。（市の担当者は、特養の苦情対応や指導は運営基準や国の指導文書により市となることを知らなかったもので、説明し了解された。） 申出人へは、施設の苦情解決の第三者委員へ相談する方法や市が対応できないのであれば難しいかもしれないが国保連への相談方法があることを助言し、了解された。 委員会では、医療の問題で、争うのであれば医療訴訟となるという意見であった。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
22	電話 作業所 利用者	・作業所へ週に3日通っているが、通う予定の曜日に嫌いな講義が、通わない曜日に好きな講義が組まれ、「いやがらせではないか」と言ったら、職員から被害妄想ではないかと言われた。 ボスのような女性がいる、持ち物検査をするなど、職場の雰囲気が悪い。	・委員会から作業所へは連絡しないでほしいと依頼されたので、傾聴に努めていたところ、話が途切れて切電された。 委員会では、傾聴するしかないが、必要性もなく強制的に持ち物検査をするのは気になるという意見があった。
23	電話 グループホーム 利用者	・今まで頑張って部屋から夕食をとりに行っていたが、体調が悪くなり夕食をとりにいけなくなった。	・申出人は施設にまだ話をしておらず、施設を替わるからもういいということであったので、まずは身近な世話人等に困っていることや不満なことの話をし、改善されない場合には、施設の苦情受付担当者へ話をされるのがよいと助言し、了解された。
24	電話 生活介護事業所 相談員	・事業所の納涼祭で、アルコール依存症で禁酒中の利用者に酒を飲ませて、飲みすぎて救急搬送された。申出人の担当相談員には、何の連絡もない。	・希望されれば委員会から事業所へ苦情を伝えて改善依頼をしてもよいが、事業所の指導をしてほしいということであれば市町村へ依頼する必要があることを説明した。 また、担当相談員は施設と利用者の間でいろいろ調整されるので、まずは申出人である相談員から事業所に話をし、アルコール依存症の利用者へ酒を飲ませ救急搬送されたことについて状況を確認して、改善を図っていくという方法もあると助言し、了解された。
25	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	・事業所の職員や他の利用者から、物を隠したり、作業を邪魔されるなど嫌がらせを受けている。困っている様子を見て笑っているのが、嫌がらせをやめさせてほしい。自分の名前は出さないでほしい。市や警察にも話をし、市からは、委員会に相談するよう言われた。	・事業所へ匿名の利用者からの苦情ということで伝えたところ、市や警察からは話は聞いていないとのことだったので、嫌がらせをしないよう職員への注意喚起を依頼するとともに、利用者の障がい特性に配慮した支援について依頼し、了解された。 申出人へは、事業所へ苦情を伝えて嫌がらせをしないよう依頼して了解されたことを回答し、改善がなく再度市へ事業所への指導を求めるときは、委員会から事業所へ話をしたが改善がないと話をしよう助言し、了解された。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
26	電話 警察署 相談員	・精神障がい者がスーパーで買い物をしていたところ、警察官の服を着ていた人から、リュックの中を見せるように言われコンクリートの上に並べさせられたり、別の障がい者はスーパーで肩を叩かれ足蹴にされたと言っている。警察では障がい者を疑ってかかるようにしているようで、やり方がひどい。	・委員会では、福祉サービスの苦情相談を受けており、警察は福祉サービスには含まれないことを申出人へ説明した上で、警察署へ苦情内容を伝えた。警察署からは、店の依頼がないと制服警察官は警備のためにスーパーの中に入れないことや苦情のあった名前の制服警察官はいないこと、警察では障がい者は差別せず公平中立に扱うようにしているが何かあればまた警察署に連絡いただきたいと回答があったので、申出人へ回答し、了解された。
27	電話 グループホーム 家族	・施設の担当職員がコロナにかかったあとに入所者がコロナにかかったことについて、施設の責任の有無を問うことはできないのか。感染した後の、施設の対応も悪い。世話になっている家族が心配なので、施設には電話しないでほしい。	・県の担当課へコロナ感染の施設の責任を問えるのかどうか確認したところ、通常の感染予防策をとっていれば施設の責任を問うことは難しく、どうしてもということなら民で訴訟となるとのことだったので、県の見解を申出人へ回答した。申出人へは、訴訟では因果関係の証明や施設の予防措置の状況もあって難しいのではないかと話をするとともに、施設の説明に納得できなければ苦情解決の第三者委員に相談されるのがよいと助言し、了解された。
28	来所 自立訓練施設 利用者	・他の入所者から、深夜にトイレで突然「お前は徘徊している。」と言われた。突発的にそんなことを言われることはないだろうと思ったが「弁解の余地はないよ。」と言われ、自分の格好からして徘徊する状況と見られなくもないが納得いかない。施設に相談したが、解決しない。	・施設へ苦情を伝えて状況を確認したところ、申出人からの苦情は受けており、申出人から話をしっかり聞いて、対象者がわかれば、一緒に話をするなど対応していきたいということであった。施設へは、徘徊していないことを認めてほしいことなど申出人のフォローについて依頼し、了解された。申出人へは施設から確認した内容について説明し、施設とよく相談をしていられるよう助言をして、了解された。
29	メール 就労継続支援 B型事業所 利用者	・職員からお金のやりくりのことで注意されイライラした。また、マンガ喫茶に泊まり無駄遣いして職員から怒られたので、自分の名前は出さずに、注意してほしい。	・事業所へ匿名の利用者からということで苦情を伝え、利用者の障がい特性により、指導のための注意を厳しく感じる方もあるのではと思うので、今後の指導の参考にさせていただくよう依頼し、了解された。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
30	電話 特別養護 老人ホーム 同居人	・同居していた認知症のパートナーを、後見人とケアマネが勝手に入院させて、その後施設に入所させ、家に戻してくれない。	・施設や関係機関に申出人の苦情を伝えて状況を確認し、申出人へは、同居されていた方は医師から在宅生活は無理と言われ施設に入所しており、施設を出るのは難しく、施設から出るのには医師の施設を出ても大丈夫という診察や後見人の了解が必要であることを説明し、了解された。 その後、ケアマネジャーの支援により、申出人は定期的に施設で面会できるようになった。
31	電話 地域包括支援 センター 家族	・介護保険制度を利用して母親のために住宅内を改修したが、業者に物を盗まれたり工事がいい加減で、これは地域包括支援センターのケアマネのせいである。母親の入院についての医療機関への不満もある。	・申出人から連絡をとってもよいと言われた市の担当者へ苦情内容を伝えて状況を確認したところ、風呂に手すりを付ける等の住宅改修の介護保険の工事はきちんと実施できていることを確認したとのことであり、申出人へ回答するとともに、医療の相談については、保健所に医療相談窓口があることを助言した。 申出人は、回答内容に納得されず、市の課長への苦情伝達を強く希望されたので、課長へ伝達して申出人への支援について依頼し終了とした。
32	電話 相談支援事業所 利用者	・相談支援専門員は、利用者の意思を確認せず、サービスの利用を決めており、施設の体験宿泊の詳細な情報が知らされなかったり金銭の口座管理の方法など不信感がある。	・事業所へ苦情を伝え、状況を確認した。申出人が不満に思われていたことは申出人の理解不足もあったので、正確な状況を回答し、相談支援専門員とよく相談して納得してサービスを受けるよう助言し、了解された。
33	電話 就労継続支援 B型事業所 利用者	・職員から、「掃除をしなくてもいい」「もう来なくていい」「やりたくないなら、やらなくていい」といった暴言があった。暴言を言わないよう施設に言っほしい。	・事業所へ苦情を伝達し、状況について聴き取りを行ったところ、申出人がトイレ掃除をした際に他の利用者がトイレを利用しパニックになったので、「掃除をしなくなければ、強制ではないので無理にしなくてよい」と伝え、申出人から辞めたいと言われた時には、「他の事業所へ行くのであれば、自分で決めたらよい」と話をしたとのことであった。 申出人へは、事業所へ苦情を伝え確認した内容と暴言を言わないよう伝えたことを説明して、事業所の発言の趣旨について了解された。相談員には、申出人の最近の状況を確認し、引き続きの支援について依頼した。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
34	メール 就労継続支援 B型事業所 利用者	・体調が悪く食堂で寝ようとしたら、職員から「ここは仕事をするところなので帰るように」とひどい言葉があり中退したが、バス代がなく途中で倒れて救急車を呼んでもらい入院した。無断欠勤をして、電話は電源オフにするので、職員に嚴重注意してほしい。	・事業所へ申出人からの苦情と無断欠勤することを伝えたところ、申出人からは休暇の連絡があったとのことであり、注意・指導をしてほしいと依頼のあった職員と申出人の関係性や当日の状況を確認し、苦情を参考にして、申出人の障がい特性に配慮し引き続き支援していただくよう依頼し、了解された。 (メールに記載されているアドレスが間違っており、申出人へは返信できない。)
35	電話 社会福祉 協議会 利用者	・市へお金の管理のことで相談し、社協へアポをとってもらい、来てくださいということで行ったところ、社協の職員から「約束していない」「お前は嘘つきだ」といったようなことを言われ、パニックにさせられた。フラッシュバックも起き、何が何やらわからない。	・申出人は今から社協へ行くということだったので、社協に電話し苦情を伝えたところ、この日は相談できる職員がおらず、いつ行けばよいか連絡をするようになっているとのことだったので、それまで待つように申出人へ伝え、了解された。 市へも状況を伝えたところ、既に申出人は社協へ行っているようなので、パニックになったことへの苦情を言っているのかもしれないとのことであった。市へは、障がい特性により対応が難しいが、引き続き支援いただくよう依頼し、了解された。
36	電話 リハビリ施設 利用者	・施設の理学療法士が、利用者に対し、リハビリをきちんと実施しなかったり、リハビリをしたという施設の虚偽の記録があった。	・施設名は言えないということで、対応方法について聞かれたので、苦情解決の仕組み(苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等)について説明するとともに、不適切な記録があるのであれば、市の指導監査の時に調べて指導してもらう方法があることを伝え、了解された。
37	電話 就労移行支援 事業所 利用者	・事業所が経営の悪化で閉めることとなり、利用者はとてもショックを受けているが、わずか1か月前に利用者へ言えば問題ないのか。	・事業所の運営の指導は県や市の行政が行っているので、まずは市に相談されるのが良いと助言し、了解された。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
38	訪問 グループホーム 職員	・施設が、生活保護を受給して施設を利用している複数の入所者の貯金がある程度貯まると、高額な商品を買わせようとする。	・申出人は、施設への確認はやめてほしいという意向のため、状況を把握している市の担当から聴取りを行った。生活保護担当課からは、保護費をやりくりして貯めたお金の使い道について、一般的に高いからということでの指導は難しいことを確認し、障がい福祉担当課からは、貯金が貯まり高額なものを勧めても、本人の意向をくみ取り了解をとっていると言われると、指導は難しいということであった。委員会では、生活保護は貯金が増えても中止や停止にならないことを施設によく理解してもらうとともに、施設の行動がひどければ経済的虐待で市に通報する義務があるという意見であり、申出人へ回答し、お礼を言われた。
39	電話 障害者福祉 センター 利用者	・入所者が自分にいやがらせをして、次長に苦情を言っても「気に入らなかったら、自分の好きなところに行くように」と言われる。	・施設へ申出人から苦情のあった内容を伝えたところ、夜勤職員が1人しかいない早朝の時間帯に、新聞を読みに来る申出人と苦情対象の威圧的な利用者が一緒に部屋になってトラブルになることは承知されており、利用者の障がい特性で難しい面もあると思うが苦情内容に配慮していただくよう依頼し、了解された。申出人へは、施設へ伝えたことを回答し了解された。 その後、施設から申出人へ対応方法について提案し、様子を見ることになったことと、次長の発言について誤解を解くよう話し合いをして納得されたと施設からの報告があり、申出人からも対応へのお礼の電話があった。
40	電話 サービス付き 高齢者住宅 職員	・相談員をしているが、同じ施設のケアマネの仕事ぶりが心配であり、課題があってもサービス担当者会議を開かない。	・申出人からは、施設に連絡するのはやめてほしいと施設名は言われず、来所して相談されるとのことで待っていたが、来所されなかった。 市に、このような場合に指導できるかどうか確認したところ、サ高住で必要な場合にサービス担当者会議を開かない場合は、ケアマネ事業所として指導することになるのではないかとのことであった。 今後、再度申出人からの相談があれば、対応する予定。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
41	来所 生活支援ハウス 利用者	・施設の職員が利用者が依頼した買い物のお釣りを自分のものにしたり、食べてはいけない決まりの利用者の欠食を食べており、本部に苦情を伝えたら、施設長と職員が謝りに来た。その後、胸倉をつかんできた利用者をなぐってしまい、和解したが、施設の設置者である市の職員から「施設を出て行ってくれ」と言われた。 手術が必要な状況だが、手術で出た後住むところが無くなっては困るので、安心して手術も受けられない。	・市に確認をしたところ、申出人へ話をしているところで、退去の文書を出すかどうかは検討中で、住むところがないのに放り出すことはなく、今後話し合いをしていくとのことであった。 ・施設に状況を確認したところ、申出人の苦情については、お釣りの着服はなく、利用者の欠食を食べることは職員に注意して改善したとのことであった。また、申出人が他の利用者をなぐったことで職員が恐怖を抱いており、施設の退出について市で検討しているとのことであった。 ・市と施設から聴き取りした内容について申出人へ伝え、今後の話し合いで説明すべき事情はしっかり説明し、手術から出てきて住むところが無くなっていることはないので、安心して早く手術を受けるよう助言し、お礼を言われた。 また、法テラスにも相談されているとのことなので、弁護士や司法書士の費用は民事法律扶助の制度があることを助言し、確認するとのことであった。
42	電話 軽費老人ホーム 職員	・苦情に対して職員は敏感で、明らかに妄想による苦情をなぜ苦情として上げるのかと言っており、施設として、どこからを苦情として受付するかを相談したい。	・利用者が苦情として施設に上げて来られれば、妄想だと思われるようなことも苦情として扱う必要があり、職員には、苦情を言いにくい環境より苦情の言える環境の方がよく、苦情はサービス向上のためのヒントになるという認識になっていただくようにしていただければと助言した。 申出人は、ひとつの線引きとして、苦情として施設に言ってこられたかどうかということはあるということで、了解された。
43	電話 生活支援ハウス 利用者	・施設の利用者が別の利用者から暴力を受けその証言も録音したが、暴力を受けた利用者は施設や市には不信感を持っているので相談できず、委員会から施設に来て直接被害者の話を聞いてほしい。	・施設内での利用者同士のトラブルに委員会から出かけて事情を聞くことはできないので、被害を受けた本人から電話や来所で委員会に話をさせていただく必要があることを伝えた。 ・証拠の録音があるのであれば、それを元に市や施設に話をされるのが良いのではないかと助言した。 ・申出人からは、警察に相談するが、他の利用者から委員会へ苦情申出があればよろしくお願ひしたいということであり、了解した。

No	申出方法 施設種別 申出人	苦情・相談の概要	対応状況
44	電話 有料老人ホーム 家族	・母の入所日に、興奮してコールボタンを押したりマットのセンサーが何度も鳴り、施設のスタッフがドクターに依頼して、本人を診察することなく睡眠薬をもらって1か月服薬させていた。睡眠薬を飲ませてスタッフの介護の手を軽くするのに利用していたのであれば、問題である。	・申出人は施設名は言いたくないということだったので、一般的な話として、医師が薬を処方する時には診察が必要で、医師が診察せずに薬を出すと医師法違反になると思われるが、正確なことは、医療相談窓口の保健所に確認してみる必要があることを助言した。 また、今後不適切なことがないように、ケアマネとよく相談されて、ケアマネにも入ってもらって施設に話をされるのが良いと助言したところ、安心して利用できるよう話をしてみたいとお礼を言われて了解された。
45	電話 生活介護事業所 家族	・職員が上履きと下履きを分けないのは不衛生である。 また、施設の課長は私が半年ごとに苦情を言ってくると言い、課長からは「またか。笑ってしまう。」と言われた。	・施設の基準や指導等で上履きと下履きを分ける必要があるのかは、市の担当課に確認され、定められていれば施設に対しそのような話ができるし、各事業所の判断でよければ、衛生上の意見として検討してもらおうということになると助言した。 ・課長への苦情については、まずは施設の苦情担当の職員か苦情解決の第三者委員に相談され、それでも解決しなければ委員会から施設に状況を確認して苦情解決のお手伝いをすると伝え、申出人は、お礼を言われて了解された。 ・その後、申出人から、法人本部に苦情を伝え、調査・検討をしてもらうことになったと報告があった。
46	電話 グループホーム 家族	・申出人の父が誤嚥性肺炎となり施設から病院へ入院して、施設に戻れるという判断となり戻った後、ヘルパーが申出人の父のいる部屋で、病院から聞いている症状と違うことを説明して、家族はやらないいつもの胃ろうを強く勧め、看取りの話までした。 施設長に話をしたところ謝罪した。法人の責任者も謝罪したが、説明内容に納得できず話し方も高圧的で、あったことを文書で出してほしいと言っても応じてくれない。	・施設からは、十分ではないかもしれないが謝罪されており、書面を出せるのかどうかは会社の方針もあると思うので、法人にある苦情相談窓口（連絡先を伝えた）へ相談されるよう助言し、了解された。

No	申出方法 施設種別 申 出 人	苦情・相談の概要	対応状況
47	電話 社会福祉協議会 利用者	・要保護世帯向け不動産担保型生活資金の貸付について、担当職員から工事費を貸してくれるという話をされて風呂の改修工事をする気になって進めていたのに、「市から書類が来たら貸してあげるが来てないので貸せない」と言われた。「いくらでも貸してあげる」と言っていたのではないかと言うと、「そんなことを言ったことはない。あんたのひがみだ。」と上から目線で言われた。	・市に状況を確認したところ、県社協と市の担当者が申出人に話をして貸付を進めたが、申出人へは書類が必要ということが伝わっていなかったので、申請書類が必要と説明したとのことであった。 ・県社協へ苦情を伝えたところ、書類が届けば貸付手続きに入るとのことであった。福祉関係の利用者は貸付に書類が必要という認識がない方もおられると思うので、貸付手続きについては丁寧に理解していただける説明を依頼するとともに、「あんたのひがみ」というような発言があったとすれば不適切なので、気をつけていただくよう伝え、了解された。
48	メール 就労継続支援 B型事業所 利用者	・生活支援員に馬鹿にされていて、給料の支給日に給料支給で呼んでくれればよいのに、呼んでいないと言いイラっとした。生活支援員とうまくいかず、うつ病になりかけている。 しばらく作業所へは行かないので、事業所へ連絡して、注意してほしい。	・事業所へ連絡し状況を確認したところ、生活支援員は利用者皆を呼んで給料を渡しており、申出人が給料日に呼ばれる前に生活指導員のところへ行き「待っておいてほしい」と言ったことはあったかもしれないが、午前中には呼んで現金で給料を渡しているということであった。 また、うつ病については把握していないが、最近、生活の中で本人を不安にさせるような出来事があったということであった。 事業所へは、申出人の障がい特性に配慮した対応を依頼し、了解された。
49	電話 包括支援 センター 家族	・家族の利用している福祉施設への苦情について話をしたところ、指導監査の担当部署と連携をとるとのことだったので、その後何度も状況を確認したが、「調整している」と言われた。 さらに、その後に聞いた施設の調査の予定日からずいぶん経つが何も言わず、動いてくれない。	・委員会では行政への指導はできないことを説明した上で、センターへ確認したところ、一部の調査は予定どおり終えたが、別の聞き取り箇所の調査がまだ残っており、指導監査の担当部署の権限で調査しているのでセンターで勝手に申出人へ話ができない状況とのことであった。 申出人へセンターから聴き取りした状況について回答したところ、「調査に入っていたことがわかり、状況もわかって安心した」と了解され、「相談してとても良かった」とお礼を言われた。

No	申出方法 施設種別 申 出 人	苦情・相談の概要	対応状況
50	電話 訪問介護 利用者	・これまでは訪問介護の書類は紙に印鑑を押して控の紙があったのに、ペーパーレス化され、見たい人はスマホで閲覧となり、閲覧方法を書いた紙を渡された。紙の説明だけで利用者が閲覧するのは難しく、情報漏洩も心配である。	・事業所へ確認したところ、申出人が「ペーパーレス化は情報漏洩が危険」と言われたので、今までどおり紙で渡すことにしたということであった。 申出人へ事業所から聞き取った状況を伝えたところ、ヘルパーの負担が増えセキュリティが心配と言われたので、慣れれば効率化につながり情報共有によりサービスの向上が図れ、ペーパーレス化はメリット、デメリットがあるが、申出人へはサービス利用の時に紙で渡すので、安心してサービスを受けられるよう伝え、了解された。
51	電話 通所リハビリ 家族	・障がい者福祉事業所の利用料金が高いのではないかと県へ電話があったが、こうした内容は、運営適正化委員会で対応していただけるか。	・話を聴くことは可能であるが、制度で規定されている利用料に関することであれば、本人の話と事業所・行政の話を聴いて説明することになるので、自治体に相談いただく方が良いのではないかと回答した。
52	電話 放課後デイ サービス 家族	・施設の職員は障がい者に寄り添うことができず、息子に熱があったり学校に通えないことで利用を断り、管理者は障がい者に対する知識がなく態度が悪い。 委員会から市の相談員と連絡をとって、どのようなタイミングで事業所に接したら良いか相談してほしい。	・相談員に確認し、今はまだ市の担当課も交えた話し合いの場の開催に向けて動いているところなので、事業所に相談するタイミングはまた相談しながら検討ということを申出人へ伝えた、また、施設を指導できるのは市なので、今後、相談員ともよく相談して、関係者でよく話し合っって良い方向になればと回答し、また委員会で対応が必要ながあれば、連絡していただくよう話をした。

参 考 資 料

社会福祉法（抜粋）

（昭和二十六年三月二十九日法律第四十五号）

第一章 総則

（目的）

第1条 この法律は、社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定め、社会福祉を目的とする他の法律と相まって、福祉サービスの利用者の利益の保護及び地域における社会福祉（以下「地域福祉」という。）の推進を図るとともに、社会福祉事業の公明かつ適正な実施の確保及び社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図り、もって社会福祉の増進に資することを目的とする。

（定義）

第2条 この法律において「社会福祉事業」とは、第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。

2 次に掲げる事業を第一種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

3 次に掲げる事業を第二種社会福祉事業とする。 ～ 略 ～

十二 福祉サービス利用援助事業（精神上の理由により日常生活を営むのに支障がある者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービス（前項各号及び前各号の事業において提供されるものに限る。以下この号において同じ。）の利用に関し相談に応じ、及び助言を行い、並びに福祉サービスの提供を受けるために必要な手続又は福祉サービスの利用に要する費用の支払に関する便宜を供与することその他の福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を一体的に行う事業をいう。）

～ 略 ～

第八章 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当たつての配慮）

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つては、利用者の意向を十分に尊重するとともに、利用者の立場に立つ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項各号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。

(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、人格が高潔であつて、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つたときは、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、苦情の解決のあつ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。

(政令への委任)

第 87 条 この節に規定するもののほか、運営適正化委員会に関し必要な事項は、政令で定める。

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会規程

(目的)

第1条 鳥取県における福祉サービス利用援助事業の適切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、社会福祉法（昭和26年法律第45号）（以下「法」という。第83条の規定に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に設置する福祉サービス運営適正化委員会（以下「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

(任務)

第2条 委員会は、法第84条、第85条及び第86条に規定するもののほか、法第2条第3項第12号に規定するものに対して助言又は勧告をするものとする。

2 事業を円滑に推進するため、前項に関して社会福祉事業を経営する者並びに福祉サービス利用者等に対する適切な情報公開、情報提供並びに研修会及び広報活動を行うものとする。

(定数)

第3条 委員会の委員の定数は12名とする。

2 委員会の委員の定数を変更しようとするときは、委員会の意見を聴かなければならない。

(選任等)

第4条 委員会の委員は、別表に基づき福祉サービス運営適正化委員会選考委員会の同意を得て、県社協会長が選任する。

2 県社協会長は、委員がその職務の遂行に支障があると認めるとき、又は委員に職務上の義務違反その他委員たるに適しないと認めるときは、これを解任することができる。

(任期)

第5条 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任は妨げない。

(委員長及び副委員長)

第6条 委員会には委員長1名、副委員長1名を置き、委員の互選によってこれを定める。ただし、別表中1のイ並びにウにより選任された委員を除く。

2 委員長は委員会を代表し、会務を総理する。

3 副委員長は委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第7条 委員会は2か月に1回以上開催するものとし、委員長が招集し、その議長となる。

2 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ができない。

3 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決する。

(合議体)

第8条 第2条の業務を円滑に実施するため、委員会に次の各号に掲げる合議体を設置するものとする。なお、合議体の運営に関して必要な事項は別に定める。

(1) 福祉サービス利用援助事業に関する合議体

(2) 福祉サービスの苦情解決に関する合議体

2 合議体は、委員のうちから委員長が指名するものとする。ただし、当該合議体の適切な運営に支障がないと認められる場合には、委員が複数の合議体の委員を兼ねることができる。

3 第1項の合議体を構成する委員の定数はそれぞれ3人以上とする。

4 合議体にはそれぞれ委員の互選により、長を置くものとする。ただし、別表中の1のイ並びに

ウにより選任された委員は長になることはできない。

- 5 合議体の長は委員長が兼ねることができるものとする。
- 6 合議体の長が他の合議体の長を兼ねることはできないものとする。
- 7 合議体の決議は、これをもって委員会の決議とする。

(報告)

第9条 委員会は、県社協会長に対して事業の状況を報告しなければならない。

(事務局)

第10条 委員会の事務局は、県社協に置く。

- 2 事務局は委員会の庶務を処理する。

(その他)

第11条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、委員長が委員会に諮って別に定める。

付 則

この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

この規程は平成15年5月28日から施行する。

(別表)

福祉サービス運営適正化委員会委員構成表

分 野		適 正 化 委 員			備 考
		苦情解決 担当委員	運営監視 担当委員		
①社会福祉 に関し学識 経験を有す る者	ア公益を代 表する者	2	3		
	イ対象者を 支援する 代表		2		
	ウサービス 提供者の 代表		2		
②法律に関 し学識経験 (財務、会計) を有する者		2	3		
③医療に関 し学識経験 を有する者		1	2		

注 (1)

- ※ イ・ウの委員は必ず同数であること
- ※ イ・ウの委員の合計が委員総数の概ね1/3以内とすべきこと
- ※ イ・ウの委員は苦情解決委員にはなれないこと
- ※ 合議体の構成人数は3人以上とすること

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

福祉サービス運営適正化委員会選考委員会規程

(目的)

第1条 この規程は、福祉サービス運営適正化委員会の委員を選考するための選考委員会（以下「委員会」という。）に関して必要な事項を定める。

(任務)

第2条 委員会は、福祉サービス運営適正化委員会規程第4条に基づき、社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会会長（以下「県社協会長」という。）が選考、提案した運営適正化委員会委員候補者について審議を行う。

(委員の構成)

第3条 委員会は、次の各号に掲げる者で構成し、県社協会長が委嘱する。

- (1) 福祉サービスの利用者を代表する者 3名
- (2) 社会福祉事業を営営する者を代表する者 3名
- (3) 公益を代表する者 3名

2 県社協会長は、委員を委嘱するにあたり、委員候補者の公示を行い、住民、福祉サービスの利用者、社会福祉事業の営営者、その他の関係者から意見を聴取しなければならない。

3 委員に欠員が生じ、補充選任する場合についても同様とする。

4 公示及び意見聴取に関する必要な事項は、別に定める。

(任期)

第4条 委員の任期は、2年とする。ただし再任を妨げない。

2 委員に欠員が生じたときの補充委員の任期は前任者の残任期間とする。

(委員長)

第5条 委員会に委員長1名、副委員長1名を置き、公益を代表する委員の中から選挙する。

2 委員長は委員会を代表し、会務を統括する。

3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会は委員長が招集し、その議長となる。

2 委員会は、福祉サービスの利用者を代表する委員、社会福祉事業を営営する者を代表する委員、及び公益を代表する委員の各2分の1以上の出席がなければ、その議事を開き、議決することができない。

3 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長が決するところによる。

(その他)

第7条 この規程に定めるもののほか、委員会の運営に必要な事項は、県社協会長が別に定める。

付 則

この規程は平成12年11月21日から施行し、平成12年7月24日から適用する。

付 則

この規程は平成15年5月28日から施行する。

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、次の事項の要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要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) 話し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。

苦情解決事務の対象となる

「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」

令和2年3月
全国社会福祉協議会

運営適正化委員会における福祉サービスの苦情解決とは、「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こと」と社会福祉法に規定されている。

福祉サービスの苦情解決における「苦情の対象」は、社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業（第1種、第2種社会福祉事業）において提供されるすべての福祉サービスとし、事業の実施に支障を及ぼさないと認められる場合に、対象範囲を拡大して差し支えないことが通知されている。

「苦情の範囲」は、「処遇の内容」「利用契約の締結、履行、介助」と通知されている。「苦情の申出人の範囲」は、「福祉サービスの利用者」「福祉サービス利用者の家族」「代理人等」「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」と通知されている。

一方で、老人福祉法、障害者自立支援法以前（以下、「改正前」とする。）の身体障害者福祉法、知的障害者福祉法、精神保健福祉法には、運営要綱や通知による福祉サービスもある。このことから、本会では、運営適正化委員会の苦情解決事務の対象となる「福祉サービス（第1種、第2種社会福祉事業）」等について、以下の「福祉サービス」を想定し、列記することとした。

また、個別の法令（例えば、介護保険制度（市町村、国民健康保険団体連合会）、生活福祉資金貸付制度（貸付審査等運営委員会））で苦情対応が規程されている事業については、その法令が優先される。

社会福祉法に規定される社会福祉事業

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
第一種社会福祉事業	第2項 第1号	救護施設
		更生施設
		生活保護施設事業（医療保護施設）
		生活保護施設事業（授産施設）
		生活保護施設事業（宿所提供施設）
		生計困難者に対して助葬を行う事業
	第2号	乳児院
		母子生活支援施設
		児童養護施設
		障害児入所施設（福祉型障害児入所施設）
		障害児入所施設（医療型障害児入所施設）
		児童心理治療施設
	第3号	児童自立支援施設
		養護老人ホーム
		特別養護老人ホーム（地域密着型）
		特別養護老人ホーム（介護福祉サービス）
	第4号	軽費老人ホーム
		障害者支援施設（施設入所支援）
		障害者支援施設（生活介護）
		障害者支援施設（自立訓練（機能訓練））
		障害者支援施設（自立訓練（生活訓練））
		障害者支援施設（就労移行支援）
	第6号	障害者支援施設（就労継続支援B型）
		婦人保護施設
	第7号	授産施設
		生計困難者に対する資金融通事業
	第113条 第1項	共同募金を行う事業
第二種社会福祉事業	第3項 第1号	生計困難者に対する金銭補助事業
		生活に関する相談に応じる事業
	第1号の2	認定生活困窮者就労訓練事業
	第2号	障害児通所支援事業（児童発達支援）
		障害児通所支援事業（医療型児童発達支援）
		障害児通所支援事業（放課後デイサービス）
		障害児通所支援事業（保育所等訪問支援）
		障害児通所支援事業（居宅訪問型児童発達支援）

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
		障害児相談支援事業（障害児支援利用援助）
		障害児相談支援事業（継続障害児利用援助）
		児童自立生活援助事業
		放課後児童健全育成事業
		子育て短期支援事業
		乳児家庭全戸訪問事業
		養育支援訪問事業
		地域子育て支援拠点事業
		一時預かり事業
		小規模住居型児童養育事業
		小規模保育事業
		病児保育事業
		子育て援助活動支援事業
		助産施設
		保育所
		児童厚生施設（児童遊園）
		児童厚生施設（児童館）
		児童家庭支援センター
		児童福祉増進相談事業
	第2号の2	幼保連携型認定こども園
	第2号の3	養子縁組あっせん事業
	第3号	母子家庭等日常生活支援事業
		寡婦日常生活支援事業
		母子福祉施設（母子福祉センター）
		母子福祉施設（母子休養ホーム）
	第4号	老人居宅介護等事業（訪問介護）
		老人居宅介護等事業（定期・随時訪問介護）
		老人居宅介護等事業（夜間対応型訪問介護）
		老人デイサービス事業（通所介護）
		老人デイサービスセンター（通所介護）
		老人デイサービス事業（地域密着型通所介護）
		老人デイサービスセンター（地域密着型通所介護）
		老人デイサービス事業（認知症対応型通所介護）
		老人デイサービスセンター（認知症対応型通所介護）
		老人短期入所事業（短期入所生活介護）
		老人短期入所施設（短期入所生活介護）
		小規模多機能型居宅介護事業
		認知症対応型老人共同生活援助事業
		複合型サービス福祉事業（複合型サービス＝看護小規模多機能型居宅介護）
		老人福祉センター
		老人介護支援センター

社会福祉事業	社会福祉法第2条	サービス区分名称
	第4号の2	障害福祉サービス事業（居宅介護）
		障害福祉サービス事業（重度訪問介護）
		障害福祉サービス事業（同行援護）
		障害福祉サービス事業（行動援護）
		障害福祉サービス事業（療養介護）
		障害福祉サービス事業（生活介護）
		障害福祉サービス事業（短期入所）
		障害福祉サービス事業（包括支援）
		障害福祉サービス事業（機能訓練）
		障害福祉サービス事業（生活訓練）
		障害福祉サービス事業（就労移行支援）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援A型）
		障害福祉サービス事業（就労継続支援B型）
		障害福祉サービス事業（共同生活援助）
		障害福祉サービス事業（就労定着支援）
		障害福祉サービス事業（自立生活援助）
		地域移行支援
		地域定着支援
		計画相談支援
		移動支援事業
		地域活動支援センター
		福祉ホーム
	第5号	身体障害者生活訓練等事業
		手話通訳事業
		介助犬訓練事業
		聴導犬訓練事業
		身体障害者福祉センター
		補装具製作施設
		盲導犬訓練施設
		視聴覚障害者情報提供施設
		身体障害者の更生相談に応じる事業（身体障害者更生相談所）
	第6号	知的障害者の更生相談に応じる事業（知的障害者更生相談所）
	第8号	生計困難者に対する無料低額宿泊利用事業
	第9号	生計困難者に対する無料低額診療事業
	第10号	生計困難者に対する無料低額老健利用事業
	第11号	隣保事業
	第12号	福祉サービス利用援助事業
	第13号	社会福祉事業に関する連絡
		社会福祉事業に関する助成

※ 社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業以外で想定される福祉サービス

①有料老人ホーム、②介護老人保健施設、③認可外保育施設、④共同作業所、⑤非営利有償ホームヘルプ実施団体、⑥緊急一時保護事業、⑦民間事業者による入浴サービス、⑧休養ホーム、⑨食事サービス、⑩移送サービス、⑪その他（高齢者共同住宅、サービス付き高齢者向け住宅、通所リハビリテーション、医療機関のデイケア）