

令和4年度 福井県運営適正化委員会 事業報告書

～苦情解決を通じた適切な福祉サービス利用環境の充実と
適正な福祉サービス利用援助事業の運営の確保に向けて～



令和5年3月

福井県運営適正化委員会

はじめに

福井県運営適正化委員会は、平成12年度から福井県社会福祉協議会に設置され、福祉サービス利用者の利益の保護と権利を擁護するために、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の「運営監視合議体」と、福祉サービスに関する苦情の適正な解決を図るための「苦情解決合議体」のそれぞれの活動を中心に、公正、中立的な第三者機関として活動を続けています。

本事業報告書は、令和4年度の本委員会活動の状況および相談事例をまとめたものです。この一年間、福祉サービス利用援助事業の適切な運営を確保する機能である「運営監視合議体」においては、福祉サービス利用援助事業の実施状況について、福井県高齢者・障害者日常生活自立支援センターから定期的に報告を受け、当該事業を実施する社会福祉協議会への現地調査を実施し、必要な助言を行い、適正な事業運営の確保に努めてきました。

次に、個々の福祉サービスに対する苦情等を解決する機能である「苦情解決合議体」においては、利用者等からの様々な苦情、相談に応じ、必要な助言等を行うほか、解決にあたり適切な機関を紹介するなど相談者の立場に立った取り組みに努めました。また、事業者には、苦情解決体制整備等に関するマニュアル等を配付するとともに、適切な苦情等対応のためのセミナーの開催や事業所への訪問相談など種々の事業活動を展開しました。

また、広く県民に新聞等様々な広報媒体を活用し、制度の周知を図るなど福祉サービスの適切な利用に向けた普及・啓発にも努めてきました。

今後も事業者段階における苦情解決の支援を行うとともに、福祉サービスが利用者本位のものとなるよう、より一層努めてまいります。

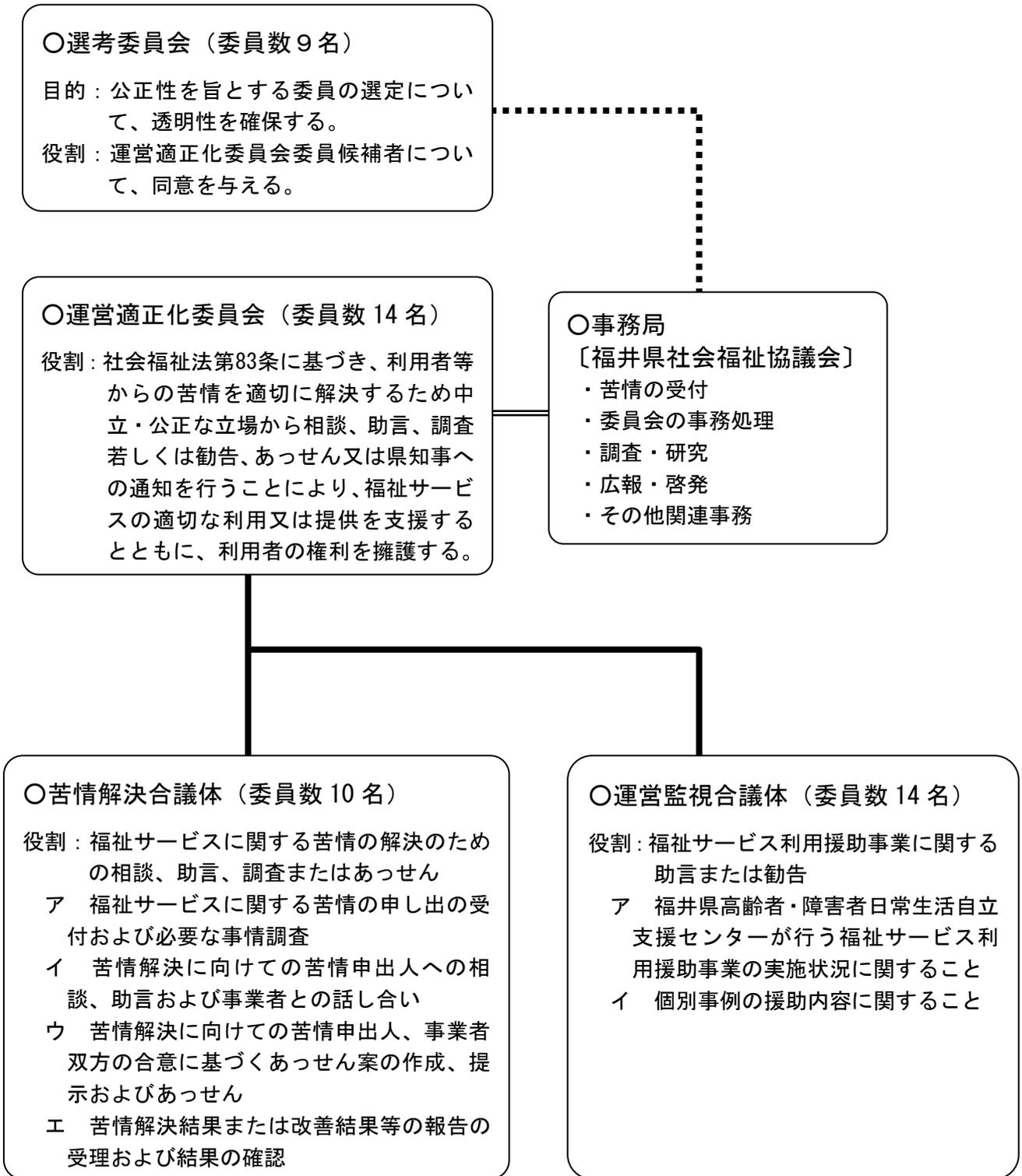
令和5年3月

福井県運営適正化委員会
委員長 西村 重稀

目 次

1	福井県運営適正化委員会の組織	1
2	福井県運営適正化委員会委員選考委員会の開催状況	2
3	福祉サービスに関する苦情解決事業の実施状況	3
4	福祉サービス利用援助事業の運営監視の実施状況	5
5	苦情等の受付および対応状況	6
6	苦情のケース概要.....	9

1 福井県運営適正化委員会の組織



2 福井県運営適正化委員会委員選考委員会の開催状況

(1) 福井県運営適正化委員会委員選考委員会委員の改選

① 選考委員会委員の改選に伴う告示

委員の委嘱期間満了による改選に伴い、委員の選任について下記により告示した。

- ・告示期間 令和4年6月6日（月）から令和4年6月17日（金）まで
- ・告示場所 県内市町行政、社会福祉協議会の会館や掲示板等に告示し、県民に委員候補者に関する意見の聴取を行った。
- ・告示結果 告示期間中、委員候補者に対する意見がなかったため、次の候補者（委嘱期間：令和6年7月16日まで）を選任した。

区分	構成団体等	氏名
公益を代表する委員	社会福祉法人 福井県社会福祉協議会 前専務理事	北 慶一
	福井県健康福祉センター所長・医幹会副会長 (福井健康福祉センター所長)	宮下 桂子
	一般社団法人 福井県社会福祉士会長	竹澤 賢樹
福祉サービス利用者 を代表する委員	一般財団法人 福井県老人クラブ連合会長	三上 利明
	福井県精神保健福祉家族会連合会長	小寺 清隆
	特定非営利活動法人 福井県手をつなぐ育成会常務理事	日向 明世
社会福祉事業を 経営する者を代 表する委員	福井県老人福祉施設協議会長	小川 弥仁
	福井県身体障害者(児)援護施設連絡協議会長	角野 永昭
	福井県民間保育連盟副会長	菅原 量

(2) 福井県運営適正化委員会委員選考委員会の開催

[第1回]

期 日 令和4年7月20日(水)

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、書面開催に変更し実施

内 容 福井県運営適正化委員会の委員14名の任期満了に伴う委員候補者について審議を行った。(委嘱期間：令和6年7月30日まで)

[第2回]

期 日 令和5年2月上旬 ※書面審査

内 容 福井県運営適正化委員会の委員1名の退任に伴う次の委員候補者について審議を行った。(残任期間：令和6年7月30日まで)

区分	構成団体等	退任		新任 (残任期間)
		退任者	退任理由	
公益を代表する者	福井県民生委員児童委員協議会	吉田 淳夫	一身上の都合	品川 憲治

<福井県運営適正化委員会委員名簿>

<任期：令和4年7月31日～令和6年7月30日>

分野	氏名	所属等	合議体の名称							
			運営監視 合議体	苦情解決 合議体						
				I	II	III				
① 社会福祉に 関し学識経験 を有する者 であ る委員	ア 公益を代表 する者	西村 重稀	仁愛大学名誉教授	◎	◎					
		西出 真悟	福井県社会福祉士会	○		○				
		渡辺 かつ代	福井県介護福祉士会	○			●			
		品川 憲治	福井県民生委員児童委員協議会	○	○					
	イ 福祉サー ビス利用 者の支 援を提 供する 者	杉田 美恵子	福井市介護者家族の会	○	X					
		堀川 正樹	福井県精神保健福祉家族会連合会	○						
	ウ 福祉サ ービス の提供 者	齊藤 誠	福井県老人福祉施設協議会	○						
		石川 治樹	福井県知的障害者福祉協会	○						
	② 法律に 関し学識 経験を有 する者 であ る委員	麻生 英右	弁護士	○				●		
		稲田 真紀	福井県司法書士会	○					●	
酒井 雅幸		北陸税理士会福井支部	○			○				
③ 医療に 関し学識 経験を有 する者 であ る委員	藤井 康広	福井県医師会	○			○				
	四方 啓裕	福井県健康福祉センター所長・医幹会	○		○					
	田畑 牧子	福井県精神保健福祉士協会	○	○						

(合議体の長—◎・合議体グループの長—●・合議体委員—○)

3 福祉サービスに関する苦情解決事業の実施状況

(1) 苦情解決合議体の開催

回数・開催日・会場	内容	出席者数
【第1回】 令和4年5月30日(月) 県社会福祉センター	①令和3年度事業報告について ②令和4年度事業計画について ③苦情相談等実施状況(令和4年3~4月分)について	10名
【第2回】 令和4年8月18日(木) オンライン	①令和4年度事業の計画および進捗について ②苦情相談等実施状況(令和4年5~7月分)について	8名
【第3回】 令和4年11月28日(月) オンライン	①令和4年度事業の計画および進捗について ②苦情相談等実施状況(令和4年8~10月分)について	13名
【第4回】 令和5年2月27日(月) オンライン	①令和4年度事業の計画および進捗について ②苦情相談等実施状況(令和4年11月~令和5年1月分) について	12名

(2) 広報・啓発事業の実施

- ①市町および市町社協が発行する広報紙への本委員会苦情相談窓口の掲載（依頼）
- ②マスメディアを通じた本委員会苦情相談窓口の広報
 - ・福井新聞「ぷりん」欄において、年1回掲載
 - ・日刊県民福井「アクティブシニア」欄において、毎月1回掲載
 - ・NHK福井放送局（ラジオ）において、随時広報

(3) 福祉サービス苦情解決機能強化セミナーの開催

事業者段階における積極的な苦情解決の推進を図るため、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を対象とした研修会を開催した。

開催日・会場	内 容	参加者数
令和4年11月22日(火) オンライン	講義「事業所として求められる苦情解決のあり方 ～苦情解決からサービスの質の向上～」 演習「苦情対応の実際 ～実際の事例から対応を考える～」 [講師] 淑徳大学 総合福祉学部社会福祉学科 准教授 全国社会福祉協議会中央福祉学院 教授 山下 興一郎 氏	295名

(4) 事業所における福祉サービス苦情解決体制整備にかかる訪問相談（巡回指導）の実施

事業者段階における福祉サービス苦情解決体制整備についての状況を把握し、適切な苦情解決のための技術的援助を行うため、相談の申込みのあった事業所および第三者委員未設置等の事業所を対象に実施した。

実施期間：令和4年9月～11月

訪問か所：21事業所（下表のとおり）

実施方法：運営適正化委員会委員と事務局による事業所訪問

訪問日	事業所名	
令和4年9月27日(火)	1	あるば・あい（※）
令和4年10月5日(水)	2	陽だまり舎介護サービス株式会社
令和4年10月21日(金)	3	あんのんデイサービス
	4	あんしん村サポートセンター
	5	富永グループホーム
令和4年10月25日(火)	6	ほのぼのハーツ ふくい事業所
	7	〃 さかい事業所
	8	〃 丹南事業所
	9	アスピカケアセンターかいほつ
令和4年10月28日(金)	10	そらのとりこども園
	11	リリ・フィジオ
	12	リリ・オキュベ
	13	ふらむはあとヘルパーステーション
	14	ふらむはあとナーシングケア
令和4年11月2日(水)	15	特定非営利活動法人若狭ものづくり美学舎きらり
令和4年11月8日(火)	16	JA福井県デイサービスセンターみのり
	17	グループホーム孫子老
令和4年11月11日(金)	18	グループホームらくや
令和4年11月15日(火)	19	芦原こども園（※）
令和4年11月24日(木)	20	訪問介護まごのて
令和4年11月20日(月)	21	生き生きほっと倶楽部福井（※）

（※）印は、オンライン（Zoom）対応を行った事業所

4 福祉サービス利用援助事業の運営監視の実施状況(再掲: 苦情解決合議体と合同開催のため)

(1) 運営監視合議体の開催

回数・開催日・会場	内 容	出席者数
【第1回】 令和4年5月30日(月) 県社会福祉センター	①令和3年度事業報告について ②令和4年度事業計画について ③福祉サービス利用援助事業状況(令和4年3~4月分)について	10名
【第2回】 令和4年8月18日(木) オンライン	①令和4年度事業の計画および進捗について ②福祉サービス利用援助事業状況(令和4年5~7月分)について	8名
【第3回】 令和4年11月28日(月) オンライン	①令和4年度事業の計画および進捗について ②福祉サービス利用援助事業状況(令和4年8~10月分)について	13名
【第4回】 令和5年2月27日(月) オンライン	①令和4年度事業の計画および進捗について ②福祉サービス利用援助事業状況(令和4年11月~令和5年1月分)について	12名

(2) 福祉サービス利用援助事業実施社会福祉協議会への現地調査の実施

実施期間：令和4年11月~令和5年1月

構成：運営適正化委員会委員2名、事務局1名

実施内容：以下のとおり

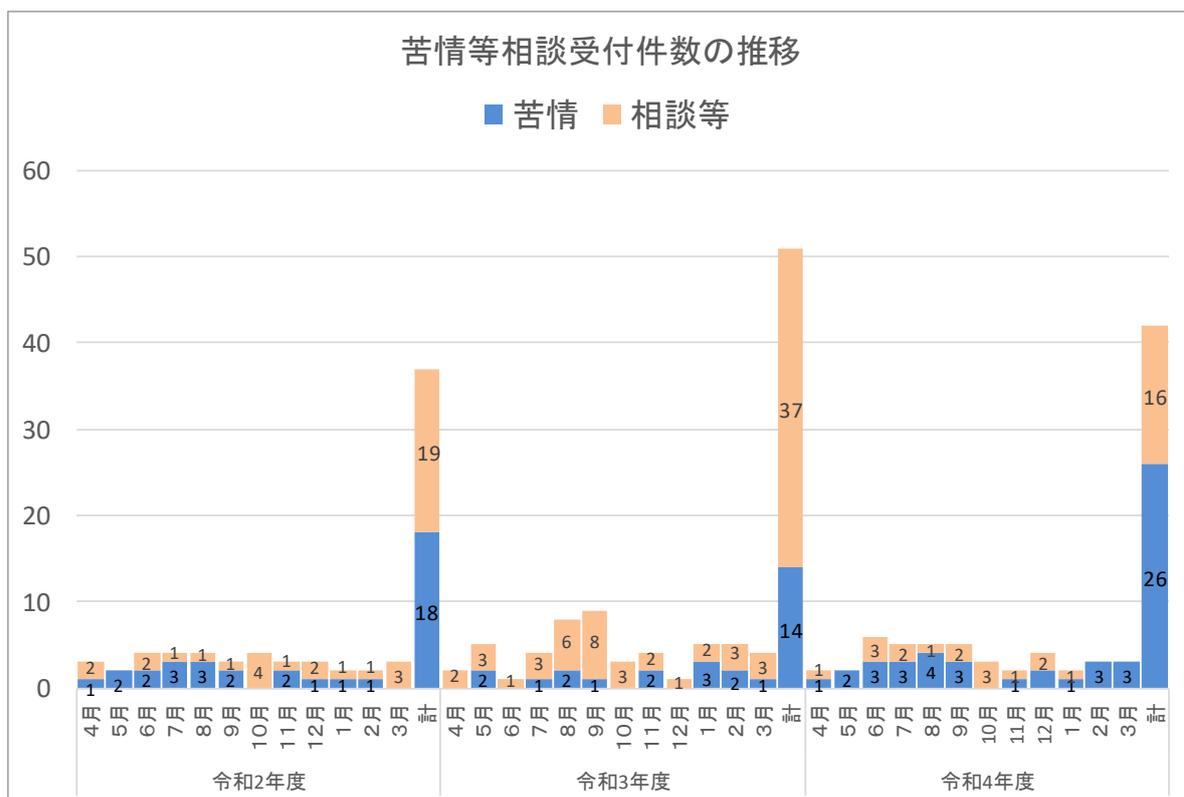
実施日	調査実施社協名	調査項目
令和4年11月25日(金)	小浜市社会福祉協議会	①契約ケースの援助状況について ②日常的金銭管理の通帳管理について ③書類等預かりサービスについて ④住民への周知・広報啓発活動について ⑤専門員・生活支援員の資質向上について ⑥その他
令和4年12月16日(金)	大野市社会福祉協議会	
令和4年12月22日(木)	坂井市社会福祉協議会	
令和5年1月13日(金)	鯖江市社会福祉協議会	
令和5年1月19日(木)	あわら市社会福祉協議会	

5 苦情等の受付および対応状況

ア 受付件数の推移（月別、過去3年間）

※「相談等」とは、問い合わせや相談等、苦情に至らなかった件数

		令和2年度			令和3年度			令和4年度		
		苦情	相談等	計	苦情	相談等	計	苦情	相談等	計
上半期	4月	1	2	3	0	2	2	1	1	2
	5月	2	0	2	2	3	5	2	0	2
	6月	2	2	4	0	1	1	3	3	6
	7月	3	1	4	1	3	4	3	2	5
	8月	3	1	4	2	6	8	4	1	5
	9月	2	1	3	1	8	9	3	2	5
	小計	13	7	20	6	23	29	16	9	25
下半期	10月	0	4	4	0	3	3	0	3	3
	11月	2	1	3	2	2	4	1	1	2
	12月	1	2	3	0	1	1	2	2	4
	1月	1	1	2	3	2	5	1	1	2
	2月	1	1	2	2	3	5	3	0	3
	3月	0	3	3	1	3	4	3	0	3
	小計	5	12	17	8	14	22	10	7	17
年度計	18	19	37	14	37	51	26	16	42	



イ 受付方法（月別）

		来 所		電 話		書 面		合 計	
		苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等
上 半 期	4月			1	1			1	1
	5月			2				2	0
	6月	1		2	3			3	3
	7月			3	2			3	2
	8月			4	1			4	1
	9月			3	2			3	2
	小計	1	0	15	9	0	0	16	9
下 半 期	10月				3			0	3
	11月		1	1				1	1
	12月			2	2			2	2
	1月			1	1			1	1
	2月	1		2				3	0
	3月			3				3	0
	小計	1	1	9	6	0	0	10	7
年 度 合 計	2	1	24	15	0	0	26	16	

ウ 申出人の属性（サービス種別）

	利用者		家 族		代理人		職 員		その他		合 計	
	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等	苦 情	相 談 等
高齢者福祉 サービス	1	1	7	5				1	1		9	7
障害者福祉 サービス	12	7	4	1							16	8
児童福祉 サービス			1	1							1	1
その他											0	0
年 度 合 計	13	8	12	7	0	0	0	1	1	0	26	16

エ 苦情内容および解決結果(サービス種別)

サービス種別	区 分	苦情受付件数	苦情解決結果						
			①相談助言	②紹介伝達	③あっせん	④通知	⑤その他	⑥継続中	⑦意見・要望
高齢者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	2	1					1	
	②サービス内容(サービスの質や量)	1						1	
	③利用料	2						2	
	④説明・情報提供	3	1					2	
	⑤被害・損害	0							
	⑥権利侵害	0							
	⑦その他	1						1	
	小 計	9	2	0	0	0	7	0	0
障害者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	9	1					8	
	②サービス内容(サービスの質や量)	2						2	
	③利用料	0							
	④説明・情報提供	3						3	
	⑤被害・損害	1						1	
	⑥権利侵害	1						1	
	⑦その他	0							
	小 計	16	1	0	0	0	15	0	0
児童福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	0							
	②サービス内容(サービスの質や量)	0							
	③利用料	0							
	④説明・情報提供	0							
	⑤被害・損害	1						1	
	⑥権利侵害	0							
	⑦その他	0							
	小 計	1	0	0	0	0	1	0	0
その他サービス	①サービス内容(職員の接遇)	0							
	②サービス内容(サービスの質や量)	0							
	③利用料	0							
	④説明・情報提供	0							
	⑤被害・損害	0							
	⑥権利侵害	0							
	⑦その他	0							
	小 計	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	①サービス内容(職員の接遇)	11	2	0	0	0	9	0	0
	②サービス内容(サービスの質や量)	3	0	0	0	0	3	0	0
	③利用料	2	0	0	0	0	2	0	0
	④説明・情報提供	6	1	0	0	0	5	0	0
	⑤被害・損害	2	0	0	0	0	2	0	0
	⑥権利侵害	1	0	0	0	0	1	0	0
	⑦その他	1	0	0	0	0	1	0	0
	合 計	26	3	0	0	0	23	0	0

※苦情解決結果の区分と例示

- ①相談助言＝運営適正化委員会事務局や委員会委員による相談助言により終了したもの
- ②紹介伝達＝他の専門機関への紹介、行政機関への伝達により終了したもの
- ③あっせん＝運営適正化委員会によるあっせんにより終了したもの
- ④通知＝県知事への通知により終了したもの
- ⑤その他＝運営適正化委員会が改善申し入れを行ったものや申出人から取り下げられたもの、立ち入り調査ができなかったものなど①～④以外の方法で終了したもの
- ⑥継続中＝現在、継続中のもの
- ⑦意見・要望＝法令や制度に対する苦情や要望など①～⑥以外のもの

6 苦情のケース概要

(1) サービス種別:高齢/9件

職員の接遇に関するもの(2件)、サービスの質や量に関するもの(1件)、利用料に関するもの(2件)、説明・情報提供に関するもの(3件)、その他(1件)

NO	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
1	来所	その他	①職員の接遇(関わり方、対応、言葉遣い) ②利用料等に関する事(利用料関係)	申出人はケアハウス入居者が利用する訪問看護事業所の職員。 ケアハウス利用者他から以下の苦情がでており、入居者が安全かつ安心して生活を送られるよう、施設の体質と体制が改善されることを望んでいる。 ①施設の都合や職員の気分により都度規則が変更することで入居者が混乱している。 ②施設側は入居者に厳しく規則を守らせるが、施設側は時間を守らないことが多く、規則自体も施設の都合で変えてしまうため理不尽な思いをしている。 ③施設職員の対応に、一部の入居者が強い不安を感じている。 ④料金設定が過剰・不透明	後日、運通事務局職員が市役所に訪問し、今回の苦情内容を伝えたと、市役所担当では、「この施設の運営に関しては、以前から苦情等相談を受けており、運営上問題があることは認識しており、監査なども行っている。以前も入居者の後見人から利用料に関する相談を受けたことがある。(職員の)高圧的な物言いをすることも認識している。」とのこと。 次回監査等を行うときは、今回のことについて事業所側に投げかけていただきたい旨を伝えたと、市役所の了解を得た。	その他(行政機関への伝達)
2	電話	家族	説明・情報提供(関わり方、対応)	申出人は利用者本人の家族。 親がデイサービスを利用して、施設から「同居家族が県外を往来した場合は、2週間以上本人との面会をしないように」との文書を受け取った。自分は運送業をしており、トラックで県外との往来をしている。この文書に従うとなると、自分は仕事を県内往來のみに限定してもらおうか、県外に行った後2週間は仕事を休まなければならない。感染予防について過剰に差別するのはいかがなものか。 クラスターを出したくないという施設の意向もわからなくはないが、デルタ株の時と同じような厳しい制限をかけている場合が多い。 全事業所に、過剰な差別をしないように県から指導してもらえないか。	本委員会は県ではなく、指導等をする権限はないこと、また、申出内容を事業所に伝えることは可能だと伝えたと、 申出人が県の担当課に直接相談するとのことであったため、本件は終結とした。	相談助言
3	電話	家族	職員の接遇(言葉遣い)、説明・情報提供(説明不十分)	申出人は利用者本人の家族。 要介護4の父が、ショートステイを利用することが決まっていたのに、事業所からコロナ感染者が出たという理由で、受入れができないという電話があった。自分も含め、家族で県外に行かなくてはならない用事があるので利用申し込みをしたことから、何とかして欲しいと強く事業所に言ったところ、今回は受入れてもらえることにはなった。 コロナ感染者発生により受入れができないといった話は、事前説明の際にするべきではないかと思う。また、事業所の職員からは、「今回利用を受入れることになると、お父さんを渦中につっこむことになる。」などとも言われて、こうした職員の言い方についても非常に腹が立った。自分のように強く言える者は良いが、言えない人は泣き寝入りすることになるのではないかと思う。今回の事業所の対応は納得できないし、おかしいと思う。 事業所に、今回のことについての自分の思いを伝えて欲しい。	事業所の管理者に申出人の相談内容を伝えたと、「今回の件については、こちらも説明不足であったことは十分認識しており、(申出人の)ご意見はごもっともである。今後このようなことがないように気を付け、対応をあらためていきたいと思う。」とのことであった。 今回は、申出人が事業所に相談内容を伝えて欲しいとの希望であったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
4	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	申出人は利用者本人の家族。 ケアホームを利用する父が、同施設内での転倒事故により右肩骨折し、要介護1から5になってしまった。今回の事故に関して、施設の安全管理体制についての苦情をいっても、事業所側の説明が不十分で納得がいかない。契約書の内容がきちんと守られていない。事業所からは、県社協の苦情相談窓口へ話をしてみようかと、(当事業所の)第三者委員もあることを言われた。今回のことについては、市役所や家庭裁判所にも相談している。 事業所からのしっかりとした謝罪もなく、話合いが並行線のみである。どうしたらよいか。	事業所のケアマネジャーへ申出人の相談内容を伝えたと、 「申出人が当方の第三者委員に話をしたいとの希望ならば、今後、第三者委員にも入っていただき、対応していきたいと思う。」 とのことであった。 今回は、申出人が事業所に相談内容を伝えて欲しいとの希望であったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
5	電話	家族	職員の接遇(関わり方、対応)	申出人は、本人の娘で後見人。 担当医師から、今後母親が独り暮らしをすることが難しいため、施設を探そうと言われ入所施設を探していた。施設に申込みに行ったところ、事前調査に来ると言われたが、自分自身が新型コロナウイルスに感染したため、調査を受けられなかった。後日、事前調査を受け、申込先施設から、入所可能であるため、母の状態把握と入所の事前説明の場を設けたいと施設担当者から連絡があったが、こちら側(姉、申出人、弟)と施設側との希望日が合わなかった。 姉が希望日に説明を受けられないことを知り、入所日までに時間がないため、電話で具体的な説明を受けたいと施設に連絡した。担当のケアマネは質問に対してある程度答えてくれたが、具体的な話はこれ以上電話で難しいと言われた。 その後、施設の上役から後見人(申出人)を通さずに(姉から)話をしてきたため、入所をお断りすると言われた。入所日までに時間がなすすぎず、 もう少し丁寧な対応をしてもらいた	申出人は、施設の担当ケアマネジャーに対し、後日、再度相談してみようと思っており、 事業所に対し今回の相談内容を伝えることは希望されなかったため、本件は終結とした。	相談助言
6	電話	家族	利用料関係	申出人は、利用者本人の娘で法定相続人。 父が先月サービス付き高齢者向け住宅(以下、サ高住)で亡くなり、自分が法定相続人になっている。父が約1年間サ高住を利用していた時の利用料について知り合いに聞いたところ、減額の制度があるとのことだったが、それが適用されていないようだったため、事業所に利用明細書を希望したが送付してもらえない。 このことについて事業所に確認したところ、「担当でないわからない」などとぐらかされた。 今回の内容を事業所に伝えてほしい。	事業所に確認したところ、「入居前は申出人に虐待の疑いがあるとのこと、市役所や包括等が関わり、申出人の息子(利用者の孫)をキーパーソンとして入居を決定したが、利用者の死後は、息子から申出人と直接連絡を取ってほしいと言われて困っている。特養であれば減免があるが、サ高住では申出人が望む減免制度はない。明細書は以前息子に送っているのに再発行はできないと伝えた。利用者、申出人、息子の3人ともにそれぞれ弁護士がついているとも聞いている。」とのことであった。 申出人に対し、減免制度はなく、明細書は発行できない旨を伝えたと、 減免については市役所に相談し、明細書の再発行については弁護士に相談するとの回答であったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)

NO	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
7	電話	家族	サービス質や量(関わり方、対応)	申出人は利用者本人の家族。特別養護老人ホームに入所していた母親が年末にコロナ感染により亡くなった。母の容体変化に対する施設側の対応がとにかく遅すぎる。今回の件について、施設に自分の無念で残念で悔しいことを施設に伝えてほしい。	施設の担当者に苦情内容を伝えたと、「今回の件については情報を把握している。対応が遅かったとのことだが、コロナ感染後、状況が変わる度に娘さんに連絡し、状況を説明している。今回、ご家族の意に添わなかったことについては、施設として真摯に対応していく気持ちは十分にある。」とのこと。 今回は、申出人が施設に苦情内容を伝えてほしいとの希望であったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
8	電話	本人	利用料等に関する事	申出人は、軽費老人ホームの利用者。11年間、軽費老人ホームを利用していたが、退去する際に施設から修繕費用(詳細不明)を過剰に請求された。事業所に過剰な修繕費請求を改めるよう指導してほしい。	相談内容を事業所に伝え、再度説明などを促すことは可能だが、当委員会としては事業所に対する指導権限はない旨を伝えたと、「施設に対して指導してもらえないなら仕方がない」とのこと。当委員会に対し、事業所への要望伝達などの希望がなかったため、本件は終結とした。	その他
9	電話	家族	サービスの利用等に関する事	申出人は、グループホーム利用者の息子。施設から連絡があり、父親が発熱を伴う体調不良であるため、病院に連れて行ってほしいと依頼されたが、病院に連絡をしたところ「38℃以上でないと診察できない。38℃になったら連絡してほしい」と言われたため、その旨、施設に伝えたと、後日、改めて病院に連れていくよう言われた。 結局、38℃以上熱が上がることはなかったため病院に連れていく事はなかったが、後日、施設に父の容態を確認したところ、「数日前から嘔吐するなど具合が悪かった」と説明を受けた。 「忙しい中、仕事を休むということも検討せざるをえなかったため、もう少し早く連絡をしてほしかったという思いがある。他の施設も同じような対応をしているなら、そのような希望を言うべきではないと思うため、他施設では、このような場合どのように対応をされているのか教えてほしい。」	当委員会として、申出人の気持ちを施設に伝えることができ、また、施設が家族に対してどのような理由で通院を促したのかを確認し報告することは可能であることを説明したが、事業所に対し今回の相談内容を伝えることは希望されなかったため、本件は終結とした。	その他

(2) サービス種別: 障害者 / 16件

職員の待遇に関するもの (9件)、サービスの質や量に関するもの (2件)、説明・情報提供に関するもの (3件)、被害・損害 (1件)、権利侵害 (

NO	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
1	電話	家族	職員の待遇(説明不十分)	申出人は本人(戸籍上の姉妹)の後見人。戸籍上の姉妹が障害者支援施設に入所している。QOL維持のため、就労継続支援B型も利用していた。先日、給与明細と実績報告が届いたが、記載内容(勤務時間数や超勤手当)に納得できない点があり、事業所の給与担当者や管理者、行政の職員に確認するも、対応する人一人ひとりに違うことを言われる。弁護士や家庭裁判所の担当書記官に相談したところ、(事業所との)関係が悪いのであれば、別の事業所を利用してみてはどうかと言われた。さらに、(別日に)事業所職員から怒鳴られ、頭にきて「契約を打ち切らせてもらう」と伝えたと、本人に契約を打ち切れることを話したところ、利用できなくなることを悲しんでおり、本人の意思も確認せずに、自分の思いだけで契約取り返しのつかないことを言ってしまったと後悔している。 契約の打ち切りことや、給与明細と実績報告の記載内容の相違点や超勤手当についての説明をきちんとしてもらいたい。	事業所管理者に連絡をとり申出人の苦情内容を伝えたと、「契約を切りたいという要望があったため、事業所担当者と調整したうえで、契約を切る方向で進んでいる。申出人からの質問には何度も回答しているが、思い込みが強く、聞き入れてもらえなかったり、いろいろなことを一気に話し、何から対応して良いか整理できないし、急に意見を変えたりするため、質問等に関してはメールでのやり取りを申出人に伝えたと了解を得られたことから、返事を待っている状態である。申出人に、給与明細等についての質問や思っていることすべてメールで送ってもらえることを申出人に伝えてほしい」とのこと。 申出人に、事業所がメールでの返事を待っていることを伝え、申出人がメールを送ってみるとのことです。了解されたため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
2	電話	本人	職員の待遇(関わり方、対応)	申出人は相談支援事業所を利用しており、2日間、B型事業所を体験利用した。1日目は無事終了したが、2日目は帰る際に職員に声をかけることができず、無断で帰ってしまった。このことを相談事業所の職員に「今回のように無断で帰ってしまったのではこれからは仕事ができない」とときつこく言われたことがショックだった。以前利用していた相談支援事業所の職員は親身になってくれたが、その人もいない。市内の別の相談支援事業所を紹介してほしい。	市の担当課の電話番号を伝え、申出人が連絡相談するということで納得したため、本件は終結とした。	その他(行政機関を紹介) 相談助言
3	電話	本人	権利侵害(救済無視)	申出人は障害者サービス利用者。先日、障害者サービス受給者証の認定のため、いつもと違う認定調査員が来た。その調査員は、事前に(申出人の)情報を把握しておらず、認定調査に時間がかかった。長時間であったため、調査中、体調もすぐれなかったため、何度も「苦しい」と伝えているのに、聞き入れられず調査を進められた。「人権侵害だ。二度と来てほしくない。相談支援員には、このことは伝えている。結果の連絡は不要だが、市の担当課に苦情として伝えておいてほしい」との希望あり。	市の担当課に連絡をとり申出人の苦情内容を伝え、申出人が結果報告は希望していないため、本件は終結とした。	その他(担当課へ連絡)
4	電話	本人	職員の待遇(関わり方、対応)	申出人は障害者サービス利用者。以前も相談した人権侵害の件について、認定調査員の上司が自宅に謝りに来た際、動画を撮った。動画を見返していたら、その上司が謝罪の間中、にやけていた。「こんなの謝罪でもなんでもない。どこに誠意があるのか。ほんとに腹が立つ。市の担当課に連絡を取ってほしい。」との希望あり。	市の担当課に連絡をとり申出人の苦情内容を伝え、その旨を申出人に報告したところ了解を得られたため、本件は終結とした。	その他(担当課へ連絡)

NO	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
5	来所	本人	職員の接遇 (関わり方、対応)	申出人は就労継続支援B型事業所の利用者。先日、休憩中に相談員に相談していたところ、施設長がカーテンを開けて、相談員に対し、「いつまで話をしているのか」と強い口調で言ってきた。その際、自分に対しては何も言わなかったが、無言で睨んできていた。それ以来、施設長は自分に対して、挨拶をしないなど、無視するようになっていて、このことに苦痛に感じている。 施設長は、職員に対する威圧的な言動もあり、自分の思いに沿わないことがあると機嫌が悪くなるなど、パワハラ上司である。 相談員に対し、今回の件について報告書を作成し、上にあげてもらおう話をしたところ、施設長に報告書を提出したが、施設長は理事長には報告をしていないようである。自分としては、 報告書をきちんと上にあげて行って欲しいし、自分の思いを施設長に理解してもらいたいし、謝罪してもらいたいと思っている。	申出人は、自身が利用する事業所の相談員に再度話をしてみようということで納得されたため、本件は終結とした。	その他(当事者間の話し合い解決の推奨)
6	電話	本人	職員の接遇 (説明不十分)	申出人はデイケアの利用者。デイケアのバスの送迎を利用している。今朝、デイケアを休むため送迎をキャンセルしたい旨を電話で伝えたら、事業所職員から「こんな電話はしてこんといわれ」と言われた。デイケアを休む時に電話する先は、利用するデイケアしかないのに、電話をかけてくるなどはおかしい。 デイケアにこのような相談があったことを伝えて欲しい。	事業所の担当課長に申出人の相談内容を伝えたと、デイケアの送迎担当者は、7時30分には事業所を出発してしまうため、キャンセルの場合には、利用日の7時30分までに受付に電話をするというルールがあり、このことは、口頭と紙を渡して説明をしているとのこと。 申出人は、過去にも当該事業所を利用していたことがあり、その時にもたびたび運送相談窓口を電話しており、デイケアに直接相談するように話しても直らなかつたとのこと。今回は、 申出人が事業所に相談内容を伝えて欲しいとの希望であったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
7	電話	本人	説明・情報提供(サービス不十分)	申出人は相談支援事業所の利用者。ケアプランのモニタリングが6か月に1回となっているのに、以前の相談員は3年間で1回しか面談に来なかつた。モニタリングの回数というのは法律で定められているはずなのに、守られていないというのは法的に問題はないのか。納得のいく説明が欲しい。	市の担当課に申出人の相談内容を伝えたと、申出人のことは把握しており、何度か説明をさせていただいているが、納得いただけていない。特定相談員が申出人と会おうとしてもなかなか会うことができず、相談にのっていた委託相談員から情報を共有していたようである。たまたまではあるが、特定相談員と委託相談員は同じ事業所であった。申出人については、モニタリング回数は6か月に1回、2年前は毎月1回となっていたが、直接会えていなかったとのこと。 申出人に、市の回答を伝えたと、法的に問題がないのか確認したいとのことであり、運送では回答できない旨を伝えたと了解を得たため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
8	電話	本人	職員の接遇	申出人は障害者グループホームの入居者。双極性障害があり、B型事業所に通っていたが、利用者間のトラブルによりパニック発作が出て、仕事にも行けなくなった。精神障害を持つ入居者Aについて、管理者にトラブル内容を伝えしたが、注意するだけで改善されない。管理者には「あなたが過敏になっているだけかもしれない」と言われたが、このことで仕事にも行けななど損害が出ている。注意しかならないから本人は同じような行動を繰り返す。退去もしくは入院させるべきであり、このことで、自分が退去するのは理不尽だと思う。事業所が対応しないなら、法テラスにも相談しようと思っている。事業所として どう責任を取るか、具体的に教えてほしい。事業所に伝えてその結果を自分に伝えてほしい。	事業所代表に、申出人の苦情内容を伝えたと、「利用者Aは過去の出来事により、大声を出してしまうことがあるが、それは数日に1回だけのことで。申出人は以前の入居者についてもう少しの音で苦情を申し出たことがあり、ターゲットを見つけて攻撃する傾向がある。事業所としては、申出人および利用者Aの訪問介護等の利用を増やす等対応予定である。」とのこと。 申出人に「事業所として利用者Aの訪問介護等の利用を増やす予定である」と伝えたと、「自立支援を目的とする施設でこのような損害を受けたことに対して、事業所としてどう責任を取るか説明してほしい。運送もしくは事業所から連絡がほしい。」とのことだったため、 事業所に伝えたと、事業所から直接申出人に連絡するとのことだったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
9	電話	本人	職員の接遇 (関わり方、対応)	申出人はデイケアの利用者。現在利用しているデイケアに、4、5日行かなかつたところ、担当職員の態度が手のひらを返したように冷たくなつた。県外の海水浴場の話をしていた、海水浴場の名前の漢字について聞いてきたので伝えたと、 「こんなところ行ったことあるんけ」とケチをつけてきた。担当職員は、(当該事業所に)自宅が近いので、謝りに来てほしい。	事業所の課長に申出人の相談内容を伝えたと、「県外の海水浴場の話になった時に、『行ったことはあるか?』と職員が聞いた、『行ったことはない。』と(申出人に)言われただけである。もう少し話を広げればよかつたのかもしれない。いつもこのような苦情があつた時は、次に本人が来所した際に尋ねると、『つい電話してしまつた』と笑いながら言われるため、今回もそのように対応したい。」とのこと。 事業所が本人と直接話をするとのことだったので、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
10	電話	本人	職員の接遇 (関わり方、対応)	申出人は元利用者本人。以前、B型事業所を利用していた時、職員と利用者の3人で車に乗っていたら車内で他の利用者と殴り合いになって、最終的に警察を呼ばれた。警察では、その利用者が加害者、自分が被害者ということで署名、指紋を取つたにも関わらず、後日、相談員から「あなたが手を出したんでしょ」と言われた。納得がいかなかつたので、同乗した職員に確認してもらつたら、「よくわからない」と言われたとのことだった。このことで人間不信になり、うつ病で入院した。 事業所のサービス管理責任者に謝ってほしい。このことについて事業所に伝えてほしい。	事業所のサービス管理責任者に確認したところ、「事業所だけでは対応できないので、基幹職員も同席のうえ話し合いの場を持つ予定をしている。」とのこと。また、「申出人だけではなく、同乗した職員は左前胸部打撲、左肩間接捻挫になり、利用者は前歯が欠けた。申出人から連絡があつた際はその事実を伝えてほしい。」とのことであった。 申出人が事業所に相談内容を伝えて欲しいとの希望であったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
11	電話	本人	職員の接遇 (説明不十分)	申出人は、自立訓練事業所の利用者本人。現在、自立訓練施設に入所しているが、利用者同士の暴力行為や、冷蔵庫に入っている他人の物を盗んだり、自室での喫煙、飲酒している者があり、3か月前位から常習化しており、火事が起きたりすると命に関わることもあるため恐怖を感じている。 利用者全員が参加する会議でこれらのことを取り上げ、職員に何とかして欲しいことを伝えしたが、具体的な対応や説明をしてくれない。何をしても許されるのか。集団生活をする中で、罰則や処罰がないのはおかしい。職員に対して不信感がある。 この苦情内容を法人本部に伝えてほしい。匿名を希望し、報告や説明は求めない。	当該法人本部の苦情受付担当者に苦情内容を伝えたと、「本件の内容については了解した」とのことであった。 今回は、申出人が法人本部に苦情内容を伝えてほしいとの希望であったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)

NO	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
12	電話	家族	サービスの質や量(サービス不十分)	申出人は、 精神疾患があり訪問看護を利用している利用者の家族 。 訪問に来た看護師がコロナ陽性になったと連絡があり、別の看護師が抗原検査に来たが、その後のことなどについて何も情報提供がなく、事業所に不信感がある。オンライン診療を受けたかったため、その情報を聞きかたが教えてもらえず、結果的に自分で自身のかかりつけ医に連絡した。また、陽性になった際の登録についても把握しておらず、自分で登録した。これらのことについて事業所としてのマニュアルはないのか、危機管理はどうなっているのか尋ねても明確な回答がなかった。コロナになったこと自体はやむを得ないが、その後のフォローが不十分である。息子は担当看護師の訪問継続を希望しており、事業所を変更するつもりはないため、なおさら事業所にはしっかりと対応してほしい。 事業所に伝え、その回答を教えてほしい。	苦情受付担当者に確認したところ、「事業所としても把握していない情報があったため、今後は換気、距離、手指消毒を継続するとともに、今回の情報等についても事業所内で共有していきたいと考えている。今後の利用のこともあるので、こちらからもご家族あてに連絡させていただきたい。」とのことであった。 当方からも申出人あて事業所の回答を伝え、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
13	電話	本人	説明・情報提供(説明不十分)	申出人は、 就労継続支援B型事業所の利用者本人 。以前利用していた事業所から言われた給料の額が、自分が計算していた金額より少なかった。以前、自分が事業所のベンチを壊したとのことで、その弁償分の額が引かれているのではないかとと思う。自分はベンチを壊した覚えはないし、疑いをかけられていることに非常に腹が立っている。この件について、 事業所には給与の内訳や詳細についての納得いく説明と、ベンチを壊したという疑いをかけられたことに対する謝罪をしてもらいたい。	事業所の代表(苦情解決責任者)に苦情内容を伝えたと「当氏は、自事業所で他の利用者との間でトラブル等を起こしており、対応に苦慮していた。給与については、当氏が作業中に寝ていたため、その分を引かせてもらっていた。このことは本人にも伝えており納得してもらっていた。ベンチの件については、他の利用者が現場を見ており、破損させたことは間違いのないと思われるが、本人は絶対に認めようと思わなかったため、破損したベンチの弁償分は差し引いていない。今回の件については、当氏と話し合っても埒が明かない状況であるが、あらためて話をしてみる。」とのことであった。 今回は、申出人が事業所に苦情内容を伝えてほしいとの希望であったため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
14	電話	家族	サービス質や量(サービス不十分)	申出人は 利用者本人の家族 。障がい者支援施設を利用しているが、 職員の数が少なく、日常生活や介護に支障をきたしており、思うようにサービスを受けられていないことから、不安な毎日 を過ごしているとの相談。病院に定期受診に行った際、医師より何を食べてもよいといわれたのに、施設では他の利用者とは別の食事が出される。食事介助もなかなかしてもらえず、何も食べずに帰ってくることもある。福祉職員として、何とか利用者が楽しくできるような仕事に取り組んでほしい。 抜き打ちで施設にチェックに入れたい。	施設担当者に内容を伝えたと、人手不足なのは事実であり、お風呂介助等、他の事業所から応援にきてもらっている状況である。求人募集には努めており、いただいた内容を共有させていただく。とのことであった。また、抜き打ちでのチェックは対応できない旨を伝えた。 その内容について、本人にも伝えたと納得されたため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
15	電話	本人	安全等に関する事(介護・支援事故)	申出人は、 就労継続支援B型事業所の利用者本人 。「事業所からグループホームに帰る際、運転手が送迎車内で車椅子を固定するのを忘れた。利用者から声をかけたら固定してくれたが、声が出ない利用者は訴えることもできない。翌日、管理者に昨日のことについて対策委員会に伝えたと確認したら、職員からは「言うのを忘れてしまった。」と言われた。「こんな危機管理の薄い状態でいいのか。もっと利用者の立場に立ってほしい。事業所に伝え、法人の対応を自分に教えてほしい。」とのこと。	苦情受付担当者に伝えたと、「以前にも送迎車内で転倒事故があったため、2か月前に講習をした。また、事故防止対策特別委員会で作成したマニュアルを、活用したい。担当者だけでなく、所長に報告し再発防止に向けて徹底したい。」とのこと。 その内容について、利用者に丁寧に説明してほしい旨を伝え、本人にも伝えたと納得されたため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)
16	電話	家族	安全等に関する事(介護・支援事故)	申出人は 障害者支援施設を利用していた本人の家族 。ショートステイを利用していたが、急変し病院に搬送された後死亡となった。急変から搬送までの 施設の対応について不信感 を抱き、また施設からも今後は弁護士を通すよう伝えられているとのこと。	事故の可能性のあることから、行政の窓口を案内したが、対応できないと言われたことから再び来所される。再度同様の相談を受け、 福井県社会福祉協議会で実施している法律相談を予約し帰宅となった。	相談助言

(2) サービス種別: 児童/1件

被害・損害に関するもの (1件)

NO	受付方法	申出人	内容区分	苦情の概要	経過および結果等	対応区分
1	電話	家族	安全等に関する事(介護・支援事故)	申出人は、 放課後等デイサービスを利用している児童の母親 。「子どもがサービス利用中のキャンプの焚火でマシュマロを焼いたときに、火の粉が飛んで顔にやけどをした。痛がっていなかったのと、火の粉が眼球に入ったわけではなかったのに、親に連絡しなかったと迎えに行ったときに言われた。子どもは意思表示が苦手なので痛さを伝えられなかったのかもしれない。契約書に協力医院が記載されているのに、 やけどした時にすぐ対応しなかったのはおかしい。事業所に伝え、その内容を教えてほしい。 」との希望あり。	事業所の苦情受付責任者に伝えたと、「今回業務を一部委託したNPOから事前に焚火のことは聞いていなかった。火を使うと分かった時にすぐ止めればよかった。今後はプログラムについて事前に詳しく確認して、周知するようにしたい。当日、保護者にすぐ連絡できなかったのはこちらの配慮不足だった。今回のことを機に緊急連絡先をすべて見直し、マニュアルも職員全員で見直した。明日は応急手当の研修をすることになっている。」とのこと。 事業所の対応状況について本人に伝えたと納得されたため、本件は終結とした。	その他(事業所伝達)