

令和5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6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5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。

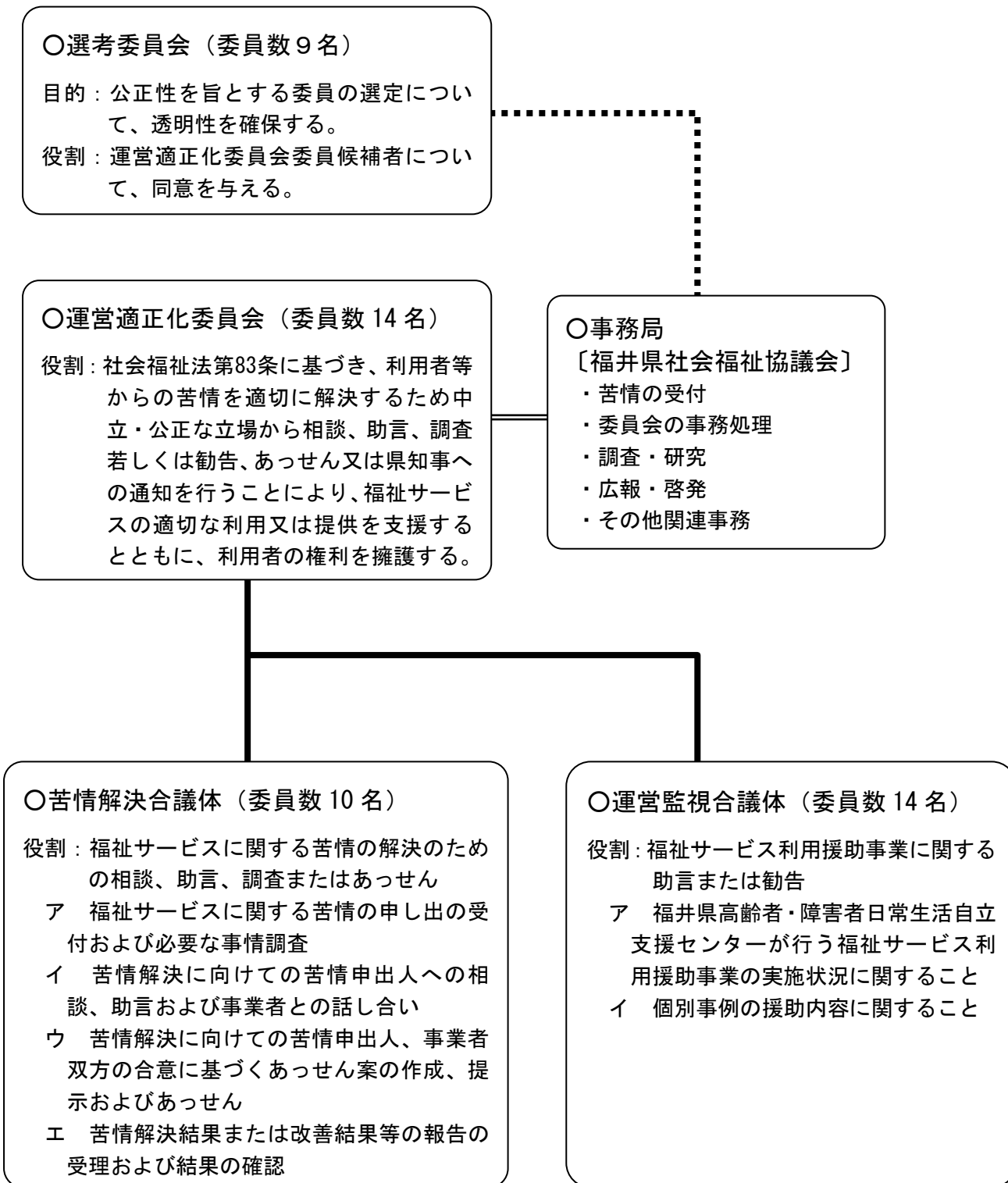
令和6年3月

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	4
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の開催

〔第1回〕

期 日 令和5年9月中旬 ※書面審査

内 容 福井県運営適正化委員会の委員2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	
法律に関し学識 経験を有する者	北陸税理士会福井支部	酒井 雅幸	選出団体組織内 の役割変更	谷川 俊太郎
医療に関し学識 経験を有する者	福井県医師会	藤井 康広	選出団体組織内 の役割変更	得田 彰

<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代表者	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	○			
		齊藤 誠	福井県老人福祉施設協議会	○			
ウ 福祉サービスの提供者	石川 治樹	福井県知的障害者福祉協会	○				
	麻生 英右	弁護士	○	●			
② 法律に関する委員	稲田 真紀	福井県司法書士会	○		●		
	谷川 俊太郎	北陸税理士会福井支部	○			○	
	得田 彰	福井県医師会	○			○	
③ 医療に関する委員	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5年5月26日(金) 県社会福祉センター	①令和4年度事業報告について ②令和5年度事業計画について ③苦情相談等実施状況(令和5年2~4月分)について	9名
【第2回】 令和5年9月1日(金) オンライン	①令和5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5年5~7月分)について	8名
【第3回】 令和5年12月1日(金) オンライン	①令和5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5年8~10月分)について	9名
【第4回】 令和6年3月18日(月) オンライン	①令和5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5年11月~令和6年1月分)について	9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
 - ・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5年 11月7日(火) Zoomによる オンライン開催	【講義】 「苦情を活かせばサービスが変わる ~苦情から学ぶクオリティマネジメント~」 【講師】 西南学院大学 教授 佐賀県国民健康保険団体連合会介護サービス苦情処理員 倉田 康路 氏	277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5年8月~10月

訪問か所：24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5年8月9日(水)	1 レインボー二の宮(小規模特養)
	2 レインボー二の宮(看護小規模多機能)
	3 はなぐるま介護ステーション
令和5年8月22日(火)	4 敬仁会ヘルパーステーション(※)
令和5年8月25日(金)	5 福井市みやまこども園
	6 グループホーム楽ちんの家 笑楽

令和5年8月29日(火)	7	デイサービス笑和
	8	グループホーム はないろ
令和5年9月6日(水)	9	訪問介護よすが
	10	デイサービスよすが
	11	認定こども園聖ルカ幼稚園
令和5年9月20日(水)	12	ささえ(※)
	13	ライフアップあさがお(※)
令和5年9月22日(金)	14	たんぽぽデイサービスセンター
令和5年10月3日(火)	15	デイサービスセンターあい愛
令和5年10月5日(木)	16	トゥモローズホームリハビリセンター福井南
	17	ほおずきヘルパー事業所
	18	サービス付き高齢者向け住宅ほおずき
令和5年10月11日(水)	19	ケアハイツヘルパーステーション
令和5年10月16日(月)	20	ココ訪問介護事業所
令和5年10月20日(金)	21	小規模多機能ホームまちや
	22	レッツデイサービス新保
令和5年10月27日(金)	23	上庄こども園
	24	グループホーム くつろぎ

(※) 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5年5月26日(金) 県社会福祉センター	①令和4年度事業報告について ②令和5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5年2~4月分)について	10名
【第2回】 令和5年9月1日(金) オンライン	①令和5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5年5~7月分)について	11名
【第3回】 令和5年12月1日(金) オンライン	①令和5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5年8~10月分)について	13名
【第4回】 令和6年3月18日(月) オンライン	①令和5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5年11月~令和6年1月分)について	11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5年9月～令和5年12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

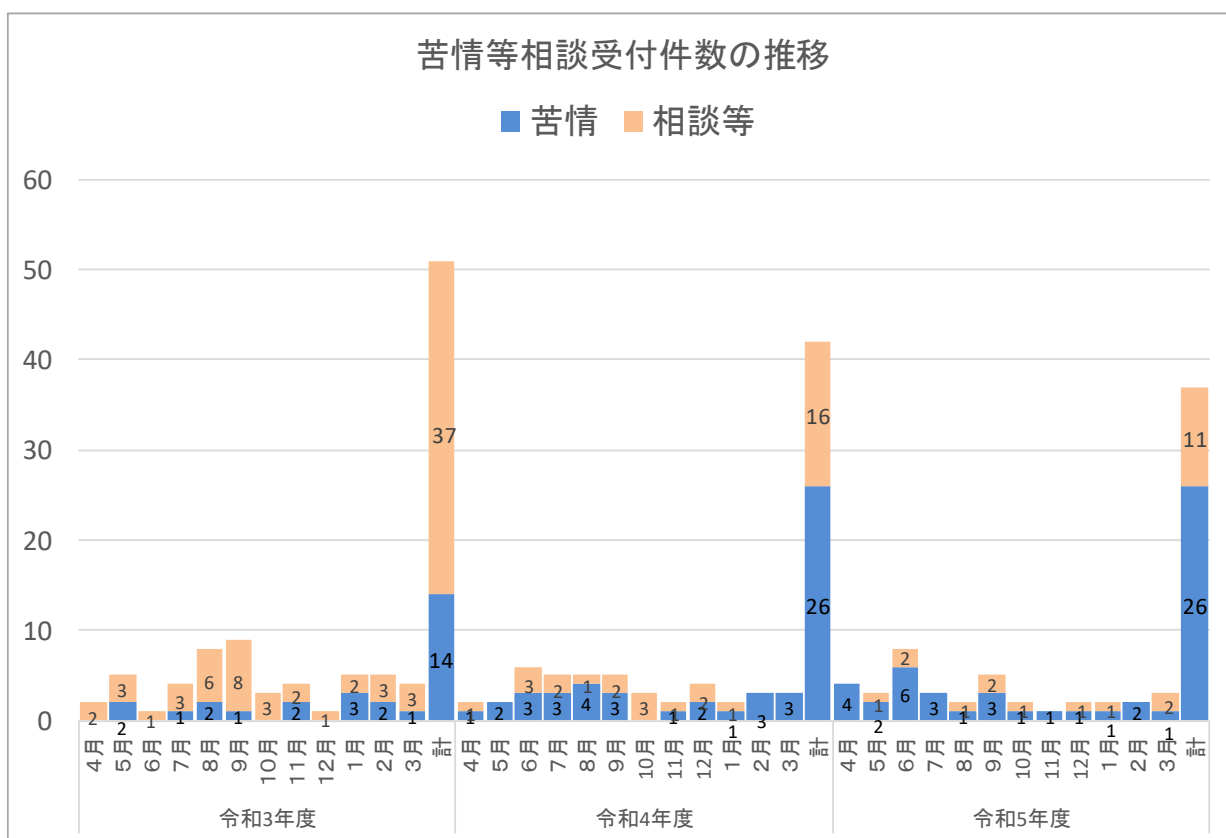
実施日	調査実施社協名	調査項目
令和5年9月12日(火)	敦賀市社会福祉協議会	①契約ケースの援助状況について ②日常的金銭管理の通帳管理について ③書類等預かりサービスについて ④住民への周知・広報啓発活動について ⑤専門員・生活支援員の資質向上について ⑥その他
令和5年9月27日(水)	高浜町社会福祉協議会	
令和5年10月18日(水)	永平寺町社会福祉協議会	
令和5年11月1日(水)	福井市社会福祉協議会	
令和5年11月14日(火)	勝山市社会福祉協議会	
令和5年12月12日(火)	越前市社会福祉協議会	

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3年度			令和4年度			令和5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	0	2	2	1	1	2	4	0	4
	5月	2	3	5	2	0	2	2	1	3
	6月	0	1	1	3	3	6	6	2	8
	7月	1	3	4	3	2	5	3	0	3
	8月	2	6	8	4	1	5	1	1	2
	9月	1	8	9	3	2	5	3	2	5
	小計	6	23	29	16	9	25	19	6	25
下半期	10月	0	3	3	0	3	3	1	1	2
	11月	2	2	4	1	1	2	1	0	1
	12月	0	1	1	2	2	4	1	1	2
	1月	3	2	5	1	1	2	1	1	2
	2月	2	3	5	3	0	3	2	0	2
	3月	1	3	4	3	0	3	1	2	3
	小計	8	14	22	10	7	17	7	5	12
年度合計	14	37	51	26	16	42	26	11	37	



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		3				4	0
	5月			1		1	1	2	1
	6月			5	2	1		6	2
	7月			3				3	0
	8月				1	1		1	1
	9月			3	1		1	3	2
	小計	1	0	15	4	3	2	19	6
下 半 期	10月			1	1			1	1
	11月			1				1	0
	12月			1	1			1	1
	1月			1	1			1	1
	2月			2				2	0
	3月				2	1		1	2
	小計	0	0	6	5	1	0	7	5
年 度 合 計	1	0	21	9	4	2	26	11	

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		7	2						1	8	3
障害者福祉 サービス	14										14	0
児童福祉 サービス			4					1			4	1
その他		4								3	0	7
年 度 合 計	15	4	11	2	0	0	0	1	0	4	26	11

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					2		
	②サービス内容(サービスの質や量)	1	1						
	③利用料	0							
	④説明・情報提供	3	1	1			1		
	⑤被害・損害	0							
	⑥権利侵害	0							
	⑦その他	1	1						
	小計	7	3	1	0	0	3	0	0
障害者福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	6	4				2		
	②サービス内容(サービスの質や量)	3					3		
	③利用料	1		1					
	④説明・情報提供	2	2						
	⑤被害・損害	0							
	⑥権利侵害	1	1						
	⑦その他	2					2		
	小計	15	7	1	0	0	7	0	0
児童福祉サービス	①サービス内容(職員の接遇)	2	2						
	②サービス内容(サービスの質や量)	1	1						
	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	4	4	0	0	0	0	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)	10	6	0	0	0	4	0	0
	②サービス内容(サービスの質や量)	5	2	0	0	0	3	0	0
	③利用料	1	0	1	0	0	0	0	0
	④説明・情報提供	5	3	1	0	0	1	0	0
	⑤被害・損害	1	1	0	0	0	0	0	0
	⑥権利侵害	1	1	0	0	0	0	0	0
	⑦その他	3	1	0	0	0	2	0	0
	合計	26	14	2	0	0	10	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/8件

職員の接遇に関するもの(3件)、サービスの質や量に関するもの(1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	電話	家族	その他	<p>申出人は、ショートステイ利用者の家族。母親がショートステイを利用した際に骨折し、入院した病院からは、退院後は歩行が困難になると説明を受けた。ショートステイ担当者からは、今回、施設側の管理不備で骨折したことを認めており、謝罪と入院治療費の弁償をすと説明された。</p> <p>退院後は、在宅ケアの継続が困難と思われるため、ショートステイ事業所のケアマネの立ち合いのもと、病院から、今後の退院後の方針について説明を受けたところ、在宅介護が厳しくなると病院関係者に言われ、ショートステイを利用した施設に入所させてもらえるのが一番良いが、そんなことができるか確認が持てない。</p> <p>とにかく、今後どうなるのか不安なため、地域包括支援センターに相談したところこちらの窓口を紹介された。</p>	<p>現在利用している施設の担当ケアマネに、退院後、在宅介護が厳しくなった場合、入所させてほしい希望は伝えたかを確認したところ、申出人は、「そういう要望を言っても聞いてもらえるとは思えないため伝えていない」とのこと。</p> <p>まずは、今後の見通しで不安なことや、施設に入所希望であることなどを担当ケアマネに相談することを助言し、申出人は、本委員会の役割を承諾されたため、本件は終結とした。</p>	相談助言
2	電話	家族	サービスの質や量(食事)	<p>申出人は、ケアハウス利用者の家族。食事について、施設内調理から外注になり、質が低下し、食事を残すことが増えており、食事の内容を見直しをほしい。施設を退所させられては困るので、施設に匿名で伝えてほしい。</p>	<p>匿名で相談内容を、事業所に伝えることは可能である旨を説明。</p> <p>また、食事内容の見直しをお願い(要望)することにより、施設を退所させられることはない旨をお伝える。</p> <p>申出人は、本委員会の役割を承諾され、本人から施設にお願いするよう話すとのこと、本件は終結とした。</p>	相談助言
3	電話	家族	職員の接遇(説明不十分)	<p>申出人は、介護施設利用者の家族。入所している父について、事業所で補聴器を乾燥機に入れられ壊された。補聴器は父にとっては生活に必要なものであり、入れ歯の管理などと同様、利用している人にとって生活に必要なものを管理するのでも施設の責任だと思う。</p> <p>施設に弁償を求めたところ「確証がないため」と断られ、また今後の補聴器の利用を制限するよう言われたため納得できない。</p>	<p>申出人に、本委員会の役割を説明し、申出人の希望を確認したところ、本委員会から施設に申出内容を伝えることは控えて欲しいとのことであったため、施設の担当者に再度話をしてみてはどうかと助言を行った。</p> <p>今回は、申出人から担当のケアマネジャーに相談するとの事であったため、本件は終結とした。</p>	相談助言
4	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	<p>申出人は、介護施設利用者の家族。施設内で母親が圧迫骨折し、現在入院治療中。骨折したことについて施設からの連絡が遅く、もう少し早く連絡がほしかった。また、利用料について、日割り計算になると説明を受けたが、明確に説明してくれないことに対して不満がある。</p>	<p>母親のことについては、申出人が一人に対応しており、閃々としているとのこと。施設に対して骨折について、もう少し早く連絡が欲しかったことや、日割りになる利用料について、再度説明を依頼することは可能であることを伝える。</p> <p>申出人は、施設に伝えたいことは伝えていたとのことであり、再度の説明は望まないことであったため本件は終結とした。</p>	相談助言
5	電話	家族	職員の接遇(言葉遣い)	<p>申出人は、グループホーム利用者の家族。申出人が兄とケアマネジャーの計3人で、要介護5の母を病院に連れて行った。その際、母がトイレに行きたいというので、ケアマネジャーが連れて行ったが、要介護5であるにも関わらず、一般のトイレに連れて行ったために、母はトイレから出ることができず、最終的に申出人が母をトイレから連れ出したとのこと。</p> <p>ケアマネジャーは、特養などでの現場経験もなく、介助の知識もない。申出人が「転倒したらどうするんですか?」と言ったら、「そんなことを言うなら違う施設に行ったらどうですか?」言われた。</p> <p>自分が悪いのにそのような言葉をそんなタイミングで言うケアマネジャーや施設が信用できない。</p>	<p>申出人に事業所に対して苦情の内容を伝えることができる旨を伝えたが、話を聞いてもらえて整理できたので自分で伝えてみるとのこと。事業所に伝えてもなお不愉快な思いをするようなら再度電話してほしいと伝えた。</p> <p>今回は、後日、申出人から事業所に自分の思いを伝えてみるとのことであったため、本件は終結とした。</p>	相談助言
6	電話	家族	職員の接遇(言葉遣い)	<p>申出人は、老人福祉センター利用の家族。母が利用している施設職員の言葉遣いが荒く、対応がきつい。また、利用者によって対応が異なり、利用者が他の利用者に対する誹謗中傷の現場を見ても、職員は何も対応しない。誰からの苦情が特定されると思うが、匿名で事業所に伝えてほしい。事業所からの回答は求めない。</p>	<p>事業所苦情受付担当者に苦情内容を伝えたと、内容から申出人のことは特定できている様子であった。今後の対応については上司と相談し、検討していくとのことであった。</p> <p>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。</p>	その他(事業所伝達)
7	電話	家族	説明・情報提供(説明不十分)	<p>申出人はデイサービス利用者の家族。事業所のホームページには「8:30~17:30まで対応可能」と書いてあり、現在は8:20ごろに迎えに来て、15:00過ぎに帰ってくるとのこと。相談した日も朝の迎えの際に、妻が職員から一方的に「今日から送りが14:40になります」と言われたらしいが、今までの15:00でも早いと思っていたのに、なぜ更に早くなるのか分からない。こんなことを一方的に言われるのは普通のことなのか。</p>	<p>事業所の担当者やケアマネジャーに説明を求めてみてはどうかと提案し、直接言いにくいのであればこちらから伝えると提案したが、自分で直接ケアマネジャーに聞いてみるとのこと。ケアマネジャー等に伝えた結果、十分な説明が得られない場合等は、こちらから伝えることもできると伝えた。</p> <p>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。</p>	相談助言
8	電話	本人	説明・情報提供(説明不十分)	<p>申出人は福祉サービス利用援助事業の利用者。社協が金銭管理しているが解約したいが、契約書にいつでも解約できると書いてあるのに解約してくれない。役所に言っても知らんぷりだ。他人に金銭管理されて、犬や豚やニワトリのような生活はできない。もっと温かい心で接して欲しい。</p>	<p>社協の担当者に相談内容を伝えたと、飼い猫の餌代や猫のための冷暖房費用がかさむため、本人が望む通り自由な金銭を渡すことは難しいとのこと。しかし、その後も再三にわたり解約を希望したため、現在は一旦解約したとのこと。金銭管理や生活全般に関する相談については、生活保護ケースワーカーが主体的にかかっている。</p> <p>今回は、申出人が社協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。</p>	その他(事業所伝達)

(2) サービス種別: 障害者 / 14件

職員の接遇に関するもの (6件)、サービスの質や量に関するもの (3件)、説明・情報提供に関するもの (2件)、利用料に関するもの (1件)、
権利侵害に関するもの (1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	電話	本人	職員の接遇 (言葉遣い)	申出人は、障害福祉サービス事業所の利用者。結婚を機に辞めることとなったが、その際、相談員から言われた一言にショックを受けた。事業所に相談し、その件に関して管理者と相談員との三者面談の機会をつくってもらったが、その際も相談員は反省した様子はなく、言い訳ばかりしていた。(利用していた)事業所を辞めるのでこのことは忘れたいと思っている。	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なことを説明したところ、 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。本件は終結とした。	相談助言
2	電話	本人	説明・情報提供(説明不十分)	申出人は、障害者家事支援サービスの利用者本人。現在、ヘルパーに自宅に来てもらい、自分と一緒に部屋の片付けをする家事支援サービスを利用している。最近、自分の精神的体調が良くなり、ヘルパーさんと一緒に片付けができないことから、部屋の片付けをヘルパーさんだけでしてもらえないかと、普段相談している相談員の人に聞いてみたが、「そのような場合はこの家事支援サービスは対象外で、民間の一般的な家事代行サービスを利用してもらわないといけな」と言われた。 今回の自分のような場合は、現在利用している家事支援サービスは受けられなくなってしまうのか教えてほしい。	当サービスの利用条件に関する不明な点などについては、相談員の方にあらためて聞いてみてはどうかと助言したところ、 申出人が、相談員にもう一度聞いてみるのとことだったため、本件は終結とした。	相談助言
3	書面	本人	職員の接遇 (関わり方、対応)	申出人は、訪問看護サービス利用者。訪問した看護師から言葉による虐待行為(お金のこと、人間付き合いのこと、食事のこと等)があり、辛かった。電話がないので手紙を書いた。 事業所に注意してほしい。	事業所担当者に内容を伝えたと、「訪問した看護師は虐待の言葉などは言っておらず、『薬を飲みすぎではいけませんよ。』と伝えただけのこと。お金がなくなると精神的に不安定になることがある」とのことだったが、本人が辛い思いをされたという事実はあるため、今後も事業所内で情報共有して対応していただきたい旨を伝えた。 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)
4	電話	本人	利用料(その他の費用)	申出人は、障害福祉サービスの利用者。サービス提供にかかる車両代やガソリン代はサービス提供者側の負担であるが、その費用を職員から請求された。本件について、サービス提供者と話しをしているが、進んでいない。総務省行政相談センターへ電話相談したところ、こちらの窓口を紹介された。 事業所は継続的に話し合いを行っており、本会からの連絡は希望していない。	本委員会は、指導等をする権限はない旨を伝え、まずは障害福祉サービス指定権者である市町行政に相談することを助言。 今回は、申出人が事業所への連絡を希望されず、本委員会の機能についても納得されたため、本件は終結とした。	相談助言
5	電話	本人	権利侵害(その他)	申出人は、障害者相談支援事業所の利用者。先日、利用していた相談支援事業所の利用契約を解除された。市役所にも以前から今回のことも含め何度か相談しているが、あてにならない。市役所や事業所が障害者を差別していると思えない。自分が不満に思っていることを市役所に言って欲しい。	市の担当課に連絡をとり、苦情内容を伝えたと、「同氏は以前から相談があり、状況については承知しており、都度対応してきている。あちこちの機関にTELしており、無理難題を言っている。利用契約解除については、同氏から事業所職員への暴言がひどかったため、事業所としては今後の対応が困難とのことで契約解除したと聞いている。今回の利用契約の解除にあたっては、弁護士にも相談したうえで、本人に文書通知もしている。同氏とは近日中に面談を予定しており、今後も引き続き、同氏から相談があった場合には、担当課や市が委託している相談支援事業所でも対応していく予定である。」とのこと。 今回は、申出人が市役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 (担当課へ連絡)
6	書面	本人	職員の接遇 (関わり方、対応)	申出人は、障害者相談支援事業所の利用者。自分はグループホームに行きたくないのに、職員がしつこく勧誘してくる。また、自分の妹夫婦の家にまで行き、グループホームの話をするのはやめてほしい。電話がないので手紙を書いた。 職員には自分の家まで謝りに来てほしい。	事業所に伝えたと、事業所にも何度も投書があるとのこと。申出人は生活保護を受給しているが、金銭管理ができないため、本人から「グループホームを探してほしい。」と申し出があった。ただし、一度は希望されたものの、再度訪問した際には「やはり行きたくない。ゆくゆくは行かなあかんと思っているが。」と言われ、気持ちが変わった様子だった。また、現在は一軒家に住んでいるが、家の管理ができないので、本人から「妹に相談してほしい。」と連絡があったため妹に連絡を取ったとのこと。本人の精神状態が不安定になると気持ちが揺れるかもしれないため、今後も傾聴を含め対応していただきたい旨を伝えた。 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)
7	電話	本人	サービスの質や量(サービス不十分)	申出人は、障害者福祉サービス利用者(匿名)。以前、利用していた事業所の利用者への待遇が悪かった。事業所への不満を繰り返し話したあと、一方的に電話が切れる。	利用していた事業所に相談してみてもどうかと伝えたと、 申出人から一方的に電話が切れ、その後電話がないため、本件は終結とした。	相談助言

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
8	電話	本人	職員の接遇 (関わり方、対応)	<p>申出人は、以前、就労継続支援B型事業所を利用していた本人。事業所での作業ではなく、仕事を渡されて自宅で内職をしていた。</p> <p>週に2回、作業所に仕事のことで行った際に、施設の職員から「化粧くらいしてこい」と言われたり、他にもおかしいことがたくさんあって、LINEのやり取りなど証拠が残っているし、見せに行ってもよい。</p> <p>自分は、統合失調症なのに、「発達障害者で言葉のニュアンスを読み取ることが苦手という内容などが記載された取扱説明書」をもとに施設職員からいろいろ言われた。</p> <p>事業所を紹介された先の相談員に相談したら、「忘れろ」としか言われず、対応がいい加減である。他にいい相談窓口はないか。</p>	<p>申出人に、本委員会の役割を説明し、以前利用していた事業所を紹介された先の相談員に再度相談してみるよう促したところ承諾されたため、本件は終結とした。</p>	相談助言
9	電話	本人	サービスの質や量(サービス不十分)	<p>申出人は生保受給者で下肢機能障害あり。(身体障害者手帳、精神障害者手帳2級所有)</p> <p>現在、ヘルパーを利用しており、1日に午前と午後で2回の訪問を希望しているが、市内の事業所では1年半ほど前から1日1回しか入ってもらえていない。相談支援事業所で調整し、事業所に依頼しているが断られている。</p> <p>事業所が新規の利用者を募集しているのであれば、既に申し込んだ者(申出人)を受け入れることはできるはずであり、利用者を選ぶような事業所を正してほしいとのこと。</p>	<p>申出人から聞き取りを依頼された複数の事業所に連絡し、申出人に各事業所の意向を伝えた。また、本会として事業所を指導する権限がないこと等を伝え、申出人はこちらの窓口の役割を承諾されたため、本件は終結とした。</p>	相談助言
10	書面	本人	職員の接遇 (その他)	<p>申出人は、訪問看護サービス利用者。事業所担当職員の言動に不満があり、契約解除をしたい。(自宅に)来ないように取り計らって欲しい。</p>	<p>事業所担当者に内容を伝えたと、「当方も同様の手紙が届いており、申出人の主治医とも相談した結果、現在訪問看護は中断している。」、「現在、契約解除は考えていないが、申出人の状態をふまえ、本人や主治医と話をしながら今後のサービス利用を検討していく予定いる。」とのこと。</p> <p>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。</p>	その他 (事業所伝達)
11	電話	本人	サービスの質や量(サービス不十分)	<p>申出人は、障害者就労支援事業所の利用者。5月から利用しているが、市から受給者証が届いておらず、確認したところサービス等利用計画書が相談支援事業所から市へ提出されていないことが分かった。8月によるやく市に計画書が提出されたが、なぜ遅れたかといった(事業所からの)報告もなく、担当も変更となった。今後、このようなことがないように事業所に伝えてほしい。</p>	<p>事業所担当者に申出人からの話を伝えたと、本件については申出人から電話が入っており内容は把握しており、今後法人内でケース会議を開き、対応を協議する予定とのこと。</p> <p>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。</p>	その他 (事業所伝達)
12	電話	本人	その他	<p>申出人は、障害者福祉サービス利用者。以前(1か月前まで)利用していた訪問介護事業所のヘルパーが、自宅のトイレのカバーをぐちゃぐちゃにつけていった。自分は、障害者1級であり、身の回りのことがうまくできないが、今すぐ取り外して洗いたいと思っているが取り外せないため、どうにかしてほしい。</p>	<p>本委員会から、利用していた事業所に内容を伝えることができることや、お住いの役場等に相談してみてもどうかと伝えたと、申出人から一方的に電話が切れ、その後電話がないため、本件は終結とした。</p>	相談助言
13	電話	本人	職員の接遇 (関わり方、対応)	<p>申出人は、障害者就労移行支援事業所の利用者。一方的に「あんな施設はなくてほしい」を繰り返す。申出人の苦情を事業所に伝えるか意向を聞いても「あんな施設に言っても無駄だ」、「もう利用したくない」との返答だったが、「事業所とケンカをするようなことはしたくないし、けしかけるようなこともしたくない」「そちらから冷静に伝えてほしい」とのこと。しばらく同様のことを繰り返したあと「聞いてもらってありがとございました」といって電話が一方的に切れる。</p>	<p>事業所に苦情内容を伝えたと、内容から申出人を想定され、事業所にも直接数回苦情があったとのこと。今後も申出人には丁寧に対応していただきたい旨を事業所に伝えた。</p> <p>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。</p>	その他 (事業所伝達)
14	メール	本人	説明・情報提供(説明不十分)	<p>申出人は就労継続支援A型事業所の利用者。事業所の相談員がモニタリングをしてくれず、個別支援計画書を見たことがなく、事業所に対して信頼もなく不信感しかない状態。</p> <p>個別にモニタリングして、作成された個別支援計画書について、きちんと説明してもらい、その内容に(申出人が)不満があれば書き直すとか、障害をもった人を第一に考えてほしい。</p>	<p>事業所の担当者(相談員等)に一度説明を求めてみてはどうかとの内容のメールを返信したところ、後日、本人より返信があり、「市の担当課に相談したら調査が行われ、個別支援計画書やモニタリングが一部の利用者に実施していないことが確認されたとのことであったため、適切に実施するように事業者に指導することとなった」とのこと。</p> <p>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。</p>	相談助言

(2) サービス種別: 児童 / 4件

被害・損害に関するもの (1件)、サービスの質や量に関するもの (1件)、職員の待遇に関するもの (2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	家族	被害・損害 (介護・支援 事故)	申出人は、放課後等デイサービスを利用者の母親。自分の子どもがサービス利用時に怪我をさせられた。(足のすねの青あざ) 加害者の利用者(子)はサービスの利用をやめている。事業所に説明を求め、怪我をさせた親は自分の子が怪我をさせたことは一部認めたようだが状況が確認できず事業所としても謝罪はできないと言われた。相談員に相談したところ、こちらの窓口で事業所への謝罪要求の仲介してもらえると聞き紹介され来所した。	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、事業所に謝罪を求めるなど指導権限はないことを説明したところ、申出人はこちらの窓口の役割を承諾されたため、本件は終結とした。	相談・助言
2	電話	家族	サービスの 質や量(サー ビス不十分)	申出人は、乳児院ショートステイを利用している母親。「冬場の入浴は一日おきと言われたが不潔ではないか。東京にある乳児院に問合せたら、一日おきではないと言われた。」、利用した乳児院に、不潔ではないかと伝えたと、「冬場は一日おきの対応となり、必要であれば対応している」と説明を受けたが、子どもはまだおむつがとれていないし不潔だ。施設の対応が正しいのか調べてほしい。	県児童家庭課に「乳児院運営指針」について問合せ・確認したところ、「具体的に入浴回数までの基準の定めはないが『適切な入浴、沐浴によって清潔に保つ』との記載があり、それにそぐわない状態であれば、不適切と言える場合もあろうが、冬場の一日おきと限らず、(清潔に保つために)施設としても、子どもの体調を見ながら感染症対策や清潔を保つことを配慮しながら対応しているため、一概に問題とは言えない。」とのことであった。その後、申出人からの問合せがないため本件は終結とした。	相談・助言
3	電話	家族	職員の待遇 (関わり方、 対応)	申出人は、保育園に通園している子どもの母親。子どもが利用している園バスが、家の前まで送迎するのではなく、数人が1か所に集まったところに迎えに来たり送って来たりする。昨日、迎えの場所に残っていた数人が子ども同士でふざけていて、自分の子どもが奇声を上げていたら、園バス担当の先生から「〇〇くん、家でテレビを見ていますか?」と言われたので、「(Eテレとかを)見ています。」と答えたら、「テレビを見せない方がいい。」と言われた。まるで自分の生き方を否定されたようで辛かった。	相談内容を事業所に伝えるか申出人に確認したところ、今回話をしたことで少し落ち着いたとのこと、一度自分から園に連絡してみるということで納得されたため、本件は終結とした。	相談助言
4	電話	家族	職員の待遇 (関わり方、 対応)	申出人は、保育園に通園している子どもの母親。現在、妊娠9か月で自身の体調が良くなく病院に通院している。先日、腹部の出血があり病院の診察を受けたが、子どもが、この出来事を保育園で先生に話した模様とのこと。送迎に行った際、園長に「出血あったんだった?大丈夫だった?」と、他の保護者もいる前で、大きな声で言われ、他の保護者からもいろいろきかれました。自分自身が体調の事で悩んでいるにもかかわらず、他の人がいる前で言われたことに驚いており、保育園の対応に疑問を感じる。 先日、夫の方から、園長にその対応について、もう少し配慮してほしいと伝えたと、その際、園長から「そんなに気にすることですかね」と言われ、そのことでまた夫と自分で、悩んでしまっている。 男性の園長なので、自分の悩んでいる事や触れられたくない気持ちを理解できないのかもしれない。	本委員会としては、まず事業所と利用者との話し合いを勧めており、事業所が対応しない場合など、申出人に代わって事業所に内容を伝え、話し合いの場を促すことはできる旨を説明。園に申し出されたこと自体、間違えていないこと、実際に園の今後の対応に変化があるかどうか様子を見よう助言を行った。申出人は、本委員会の役割を承諾されたため、本件は終結とした。	相談助言