

平成 29 年度

業務の状況及び実績に関する報告書

(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月)

社会福祉法人宮城県社会福祉協議会

福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

目 次

1	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会名簿	・・・・・・1
2	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会名簿	・・・・・・1
3	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況	・・・・・・2
4	福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況	・・・・・・2
5	運営監視合議体への報告及び審議状況	・・・・・・2
	（1）運営監視合議体の開催状況	
	（2）巡回調査	
6	苦情解決合議体への報告及び審議状況	・・・・・・3
	（1）苦情解決合議体の開催状況	
	（2）巡回訪問	
	（3）事実確認調査	
	（4）苦情・相談等の受付状況	・・・・・・4
	（5）「苦情」の種別とケースの処理状況	・・・・・・5
	（6）サービス種別・苦情内容	・・・・・・6
7	報告事項	・・・・・・7
8	広報啓発活動	・・・・・・7
9	研修会の開催状況	・・・・・・7
10	会議・研修活動	・・・・・・8
11	苦情の内容とその対応	・・・・・・9

1 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会

第9期任期 平成28年10月1日～平成30年9月30日

◎委員長 齋藤 哲 氏 ○委員長職務代理 田中 治和 氏

選出区分	所属団体 及び 職名	氏 名	監視	苦情	
① 社会福祉に関し学識経験を有する委員	ア 公益を代表する委員	宮城県民生委員児童委員協議会 副会長	我 妻 洋 子	○	
		東北福祉大学 教授	田 中 治 和		◇
		宮城県社会福祉士会 常任理事	角 張 美貴子		○
	イ 福祉サービス利用援助事業の対象者を支援する団体を代表する委員	認知症の人と家族の会宮城県支部 代表	佐 藤 年 夫	○	
		宮城県手をつなぐ育成会 業務執行理事	山 田 弘 子	○	
		宮城県精神障がい者家族連合会 事務局長	佐 藤 義 春	○	
	ウ 福祉サービスの提供者を代表する委員	仙台市地域包括支援センター連絡協議会 会長	折 腹 実己子	○	
		宮城県老人福祉施設協議会 副会長	阿 部 修	○	
		宮城県知的障害者福祉協会 副会長	岩 渕 正 志	○	
② 法律・財務に関し学識経験を有する委員	獨協大学 教授	齋 藤 哲	◇	○	
	仙台弁護士会 (弁護士)	大 嶽 友 和	◎		
	仙台弁護士会 (弁護士)	伊 藤 敬 文		○	
	東北大学大学院法学研究科 教授	嵩 さやか		◎	
	日本公認会計士協会 (公認会計士)	古 川 直 磨		○	
③ 医療に関し学識経験を有する委員	宮城県医師会常任理事 (医師)	高 橋 克 子		○	
	日本精神保健福祉士協会宮城県支部	佐 々 木 晃		○	

◎は合議体委員長、◇は合議体委員長職務代理

2 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会

第9期任期 平成28年9月1日～平成30年8月31日

◎委員長 佐々木 昭男 氏

選出分野	所属団体 及び 役職名	氏 名	摘 要
1 福祉サービスの利用者代表する委員	県老人クラブ連合会 会長	武 山 萬	
	県身体障害者福祉協会 常務理事事務局長	庄 子 賢	
	県重症心身障害児(者)を守る会 会長	秋 元 俊 通	
2 社会福祉事業を営業者を代表する委員	県社会福祉法人営業者協議会 会長	庄 子 清 典	
	県保育協議会 会長	中 鉢 義 徳	
	県社会福祉協議会 理事兼事務局長	佐 藤 光 敏	
3 公益を代表する委員	県民生委員児童委員協議会 理事	星 禮 子	
	県市長会 事務局長	加 藤 俊 憲	
	県町村会 理事事務局長	佐々木 昭 男	

3 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会の運営状況

名 称	開催日	会 場	内 容 (協議事項等)	出席
第1回 運営適正化委員会	4月28日	県社協会議室	H28年度事業実績報告 H29年度事業計画	委員 14名 県 1名 事務局 2名

4 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会選考委員会の審議状況

名 称	開催日	会 場	内 容 (協議事項等)	出席
改選なし				

5 運営監視合議体への報告及び審議状況

(1) 運営監視合議体の開催状況

開催日	出席 委員	会 場	審 議 内 容
5月8日	7名	県社協会議室	日常生活自立支援事業 平成28年度事業報告, 平成29年度事業 計画 相談・契約状況(3月末)の報告
7月28日	7名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(6月末)の報告 専門員概況報告(石巻, 仙台市宮城野区) 平成29年度現地巡回調査について
9月22日	8名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(8月末)の報告 専門員概況報告(気仙沼・南三陸, 仙台市泉区) 平成29年度現地巡回調査について
12月6日	8名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(10月末)の報告 専門員概況報告(登米, 仙台市若林区)
2月5日	7名	県社協会議室	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(12月末)の報告 専門員概況報告(仙台, 仙台市太白区)
3月12日	9名	ホテル白萩	日常生活自立支援事業について相談・契約状況(1月末)の報告 平成30年度事業計画について

(2) 巡回調査の開催状況

	日 時	調査地域	参加委員	参加した市町村社協
1	6月20日	仙南地域福祉サポ ートセンター	佐藤(義)委員 山田委員	角田市, 白石市, 蔵王町, 七ヶ宿町, 大河原町, 村田町, 柴田町, 川崎町, 丸森町
2	6月21日	栗原地域福祉サポ ートセンター	大嶽委員 阿部委員	栗原市
3	6月27日	大崎地域福祉サポ ートセンター	岩渕委員	大崎市, 加美町, 色麻町, 涌谷町, 美里町
4	6月29日	仙台市青葉区権利 擁護センター	佐藤(年)委員 折腹 委員 我妻委員	仙台市青葉区

6 苦情解決合議体への報告及び審議状況

(1) 苦情解決合議体の開催状況

開催日	出席委員	会場	審議内容
			前年継続分 2件 H28年3月9日以降受付 12件
4月28日	6名	県社協会議室	再審議件数 2件 新規報告件数 21件 合計 23件
5月29日	4名	県社協会議室	再審議件数 2件 新規報告件数 11件 合計 13件 平成29年度巡回訪問について
7月31日	6名	県社協会議室	再審議件数 2件 新規報告件数 23件 合計 25件 平成29年度研修会について
9月7日	5名	県社協会議室	再審議件数 1件 新規報告件数 12件 合計 23件 平成29年度巡回訪問について
10月24日	6名	県社協会議室	再審議件数 0件 新規報告件数 11件 合計 11件 平成29年度巡回訪問について
12月5日	7名	県社協会議室	再審議件数 0件 新規報告件数 16件 合計 16件
1月31日	7名	県社協会議室	再審議件数 2件 新規報告件数 18件 合計 20件 平成29年度巡回訪問について
3月14日	6名	ホテル白萩	再審議件数 0件 新規報告件数 21件 合計 21件 平成30年度事業計画について H30年3月14日以降受付 10件

(2) 巡回訪問

名称	開催日	会場	内容	出席
苦情解決合議体委員による巡回訪問	6月2日 7日 14日 11月27日 28日 12月8日	・高齢者施設 4か所 ・障害者施設 6か所 ・児童施設 1か所	苦情解決合議体委員が各事業所を訪問し、苦情解決体制の整備状況等を確認した (仙台市, 名取市, 登米市, 大和町)	委員6名 事務局

(3) 事実確認調査

名称	開催日	会場	内容	参加
苦情相談ケースの事実確認調査	4月~3月 (随時)	各事業所	本会に苦情相談が寄せられた事業所で、事実確認の必要と思われたケースについて調査(40回)	事務局

(4) 苦情等の受付状況

月別	種別			申し出の手段				申出人の属性					
	苦情	相談	合計	来所	電話	書面	合計	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
4月	3	6	9	0	8	1	9	3	2	0	4	0	9
5月	1	14	15	1	11	3	15	2	4	1	6	2	15
6月	4	3	7	0	7	0	7	0	3	0	3	1	7
7月	7	6	13	4	9	0	13	4	7	0	1	1	13
8月	0	10	10	2	8	0	10	2	3	0	5	0	10
9月	2	5	7	0	7	0	7	3	2	0	2	0	7
10月	4	7	11	1	7	3	11	6	3	0	1	1	11
11月	3	5	8	0	8	0	8	4	2	0	2	0	8
12月	6	7	13	2	11	0	13	6	5	0	1	1	13
1月	3	4	7	0	5	2	7	4	2	0	1	0	7
2月	4	7	11	1	10	0	11	3	5	0	2	1	11
3月	3	17	20	1	19	0	20	8	5	0	7	0	20
合計	40	91	131	12	110	9	131	45	43	1	35	7	131

(5) 「苦情」の種別とケースの処理状況

月 別	「苦情」の受付件数					「苦情」の処理状況							
	老人 福祉	障害 福祉	児童 福祉	その 他	合 計	相談 助言	紹介 伝達	あっ せん	通知	その 他	継続 中	意見 要望	合 計
4月	0	3	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3
5月	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
6月	1	3	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4
7月	0	6	0	1	7	5	0	0	1	1	0	0	7
8月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9月	0	2	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	2
10月	0	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4
11月	1	2	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3
12月	0	6	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	6
1月	0	3	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3
2月	3	1	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4
3月	0	2	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	3
合計	5	33	0	2	40	37	0	0	2	1	0	0	40

<注> 苦情処理の内容

- ①相談助言……運営適正化委員会委員，事務局による助言。
- ②紹介伝達……他の専門機関への紹介，行政機関への伝達。
- ③あっせん……運営適正化委員会による「あっせん」。
- ④通知………県，市町村への通知。
- ⑤その他………運営適正化委員会から改善申し入れ，申出人取下げ，事情調査不可，上記①～④以外のもの。
- ⑥継続中………苦情解決に至らず，継続中のもの。
- ⑦意見要望………法令，制度に対する苦情。要望など，上記①～⑥以外のもの。

(6) サービス種別・苦情内容（平成29年4月1日～平成30年3月31日）

種別	苦情内容の分類	件数	小計	
高齢者	1 サービス内容（職員の接遇）	1	5件	<p><注> 苦情の内容の分類は全国社会福祉協議会によるものです。</p> <p>1 サービスの内容（職員の接遇） ・職員の対応や言葉使いについて。</p>
	2 サービス内容（サービスの質・量）	1		
	3 説明・情報提供	1		
	4 利用料	0		
	5 被害・損害	1		
	6 権利侵害	0		
	7 その他	1		
障害者	1 サービス内容（職員の接遇）	10	33件	<p>2 サービスの内容（サービスの質・量について） ・食事の内容や、居室環境について。</p> <p>3 説明・情報提供 ・説明がなくサービス内容が変更された。 ・重要事項説明書や契約書と実際のサービスが異なる。</p> <p>4 利用料 ・不当な自己負担や、自己負担額の内容説明について。</p>
	2 サービス内容（サービスの質・量）	7		
	3 説明・情報提供	8		
	4 利用料	1		
	5 被害・損害	0		
	6 権利侵害	2		
	7 その他	5		
児童	1 サービス内容（職員の接遇）	0	0件	<p>5 被害・損害 ・預かり金のトラブルについて。 ・所有物の紛失・破損について。</p> <p>6 権利侵害 ・暴力や虐待について。 ・プライバシーの侵害について。</p>
	2 サービス内容（サービスの質・量）	0		
	3 説明・情報提供	0		
	4 利用料	0		
	5 被害・損害	0		
	6 権利侵害	0		
	7 その他	0		
その他	1 サービス内容（職員の接遇）	0	2件	<p>7 その他 ・上記にあてはまらない事項。</p>
	2 サービス内容（サービスの質・量）	2		
	3 説明・情報提供	0		
	4 利用料	0		
	5 被害・損害	0		
	6 権利侵害	0		
	7 その他	0		
合計	1 サービス内容（職員の接遇）	11	40件	
	2 サービス内容（サービスの質・量）	10		
	3 説明・情報提供	9		
	4 利用料	1		
	5 被害・損害	1		
	6 権利侵害	2		
	7 その他	6		

7 報告事項

名 称	開催日	会 場	内 容	出席
宮城県社会福祉協議会理事会	5月31日	パレス宮城野	H28年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について説明。	事務局長
宮城県社会福祉協議会評議員会	6月15日	パレス宮城野	H28年度「業務の状況及び実績に関する報告書」について説明。	事務局長

8 広報・啓発活動

項 目	内 容
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」5月号 H29年度宮城県社会福祉協議会事業計画に掲載 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会連絡先を掲載
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」7月号 H28年度宮城県社会福祉協議会事業報告に掲載
県社協ホームページ	H28年度運営適正化委員会事業報告を掲載
県社協ホームページ	H29年度福祉サービスの苦情解決に関する研修会の案内を掲載
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」11月号 福祉サービス利用に関する運営適正化委員会について掲載
社会福祉法人緑仙会職員研修	講師として事務局長派遣「事故防止策・対応策研修について」
周知・啓発関係	事業所からの請求によるポスター，パンフレットの配布 運営適正化委員会主催研修会，宮城県保育協議会総会でポスター，パンフレットの配布

9 研修会の開催

名 称	開催日	会 場	内 容	参加
苦情解決に関する研修会 (事業者対象)	9月4日	アエル5階 多目的ホール	対象 事業を運営する者・従事する者 講演 「クレーム対応研修」 ～イライラしない思考術と効果的な伝え方～ 講師 キャリアトーク 代表 志伯 暁子 氏	参加者 306名
苦情解決に関する研修会 (第三者委員対象)	9月1日	アエル6階 セミナールーム	対象 苦情解決第三者委員・関係者等 講演 「苦情解決における第三者委員の役割」 講師 東北福祉大学 教授 田中 治和 氏	参加者 115名

10 研修活動

名 称	開催日	会 場	内 容	出席
運営適正化委員会 事業研究協議会	7月19日	全社協会議室	行政説明、講義、実践報告・協議（全社協主催）	事務局長 1名参加
全国運営適正化委員会 相談員研修会	10月26日 ～27日	全社協会議室	運営適正化委員会相談員研修会 講義、演習・事例検討（全社協主催）	事務局長 1名参加
介護サービスの質の 向上に関する市町村担当者、 事業所管理者等研修会	12月1日	イズミティ 21 大ホール	「当事者主体の支援とその課題」 （国保連主催）	事務局 2名参加
北海道・東北運営 適正化委員会事務局 連絡会議	1月17日 ～18日	ホテル青森	事務局業務に係る課題、運営状況等 の協議・情報交換（青森県社会福祉 協議会主催）	事務局長 1名参加
宮城県相談関係機 関連絡会議	2月7日	県社協会議室	事業の概要及び最近の相談傾向と その対応について、情報交換	事務局長 1名参加

1.1 苦情の内容とその対応

《高齢者》

1 サービスの内容（職員の接遇） 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	施設の職員が家族の要望を聞いてくれない。そのため父親が肺炎で入院し、退院後体力が落ちて、立つのもやっとになった。施設に匿名で家族の要望を聞くよう伝えてほしい。	施設に匿名で、家族の要望を聞いてほしいという訴えがあったという事を伝えた。

2 サービスの内容（サービスの質・量） 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	入浴介助のサービスを利用している。何度か事業所を変更している。新しい事業所に入浴の手順を伝えたが、要望を聞いてくれず、介助中は録音をすると言う。ケアマネージャーに要望を伝えてほしい。	ケアマネージャーに確認。申出人はハラスメント、暴言がひどく、何度も事業所から契約を解除されている。今回は介助中の録音を条件に事業所に引き受けてもらった。録音に関して、申出人も了解していた。申出人に再度説明するとの事だった。

3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	脳機能障害の弟が、母親と同じ施設に入居したので安心していただけるところが施設から、弟は他の利用者に対して迷惑な行為をするので、精神科に入院させると言われた。このまま母親と同じ施設においてほしい。	施設に確認。弟は他の利用者の私物を自分の所に持ち込んだり、布団を剥いたりする。多床室なので、他の利用者に迷惑が掛かる。弟にはその都度声掛けしているが、職員が見ていないところでそういう行為をする。主治医が薬を変えて様子を見ているが、改善しないので、精神科への検査入院を勧めている。施設は医療機関ではないので、精神科に入院させると言った事は無い。申出人が説明を聞いてくれず、対応に苦慮しているとの事だった。

5 被害・損害

1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	母親が施設で骨折し、入院して9日後に亡くなった。骨折と死亡の因果関係はないという診断書だったが、急に亡くなるのは不自然だ。施設から賠償金の提示があったが、少なすぎる。	委員会で損害賠償の案件は扱えないので、他の相談機関を紹介した。

7 その他

1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	その他	家の近くにある施設で、雪が降ると、朝5時頃から雪かきをするのでうるさい。施設に訴えを伝えてほしい。	施設に申出を伝えた。施設は住宅地にある。介護の合間の早朝に雪かきをしていたとの事だった。

《障害者》

1 サービスの内容 (職員の接遇)

10件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	息子が、就労移行支援の事業所を利用している。実習先を、事業所の職員が訪問した際に、息子にその髪はパーマをかけているのか、就職に差し障りがあると言った。息子は天然パーマで昔からとても気に入っており、大変落ち込んでいた。髪的事には触れないでほしい。	事業所に確認。担当スタッフに確認し、指導していきたいとのことだった。
2	家族	子どもが事業所を利用している。子どもを迎えに行ったら、暑い日なのに冬物のエプロンをしていた。職員に尋ねても誰も答えない。事業所が、自宅に空き缶の回収に来るはずだったが、来ないので空き缶を事業所に持参した。お礼くらい言うべきではないか。	事業所に確認。責任者は苦情の内容を把握していなかったもので、職員から聴取すること。申出人は責任者に苦情を伝えたということで納得した。
3	本人	3年間で3回ヘルパーが変わっている。引継ぎをきちんとして、最初のヘルパーと同じように支援してほしい。申出人が指示しないと動いてくれない。ヘルパーが腰を痛めたのを申出人のせいにされた。ヘルパーの事がストレスになる。	事業所に確認。事業所は申出人の要望でヘルパーを3回変更している。申出人とヘルパーで信頼関係を築けない。申出人には仕事の出来るヘルパーに来てほしいと言われるので、ベテランが行くようにしている。
4	本人	理事長から嫌がらせ、不快な思いをさせられている。怖くて理事長に会えない。警察にも相談している。	事業所に確認。警察からも連絡があり、そういう事実はないと説明した。事実無根で戸惑っている。申出人が不穏になっているのであれば、病院、関係機関と相談し対応したい。
5	本人	家事援助を利用している。ヘルパーが申出人の体調を考えず、体力以上の指示を出す。	事業所に確認。申出人は最近不穏で、拒否する事が多い。病院で処方された薬をきちんと服薬していないようだ。相談支援事業所、行政と連携して対応しているとのこと。
6	本人	グループホームに入所している。相談員に相談しても、対応してくれない。誰が相談を受けてくれるのか、明確にしてほしい。	代表者に申出を伝えるということで、納得した。代表者に申出人の訴えを伝えた。
7	本人	職員は事業所の雰囲気悪くしたり、忘れたふりををする。職員は嘘をつかず、正直にしてほしい。やったことすべてにおいて、謝ってほしい。	事業所に確認。申出人は、現在体調が悪いという事だった。
8	本人	日常生活自立支援事業を利用。今度自動送金でお金を受け取る事にした。職員が来て、自動送金の書類の写しを持って行った。何に使うのか。	事業所に確認。銀行が書類の記載を誤ったので訂正するために、申出人に説明し借りて来たとの事だった。

番号	申出人	苦情の概要	対応
9	本人	グループホームを利用している。トイレットペーパーが足りない、台所用洗剤を置いていない、食堂が喫煙場所になっている等、住環境が悪い。	施設に確認。そのようにしている理由があるという事なので、申出人に説明するよう伝えた。
10	本人	事業所は、居場所を提供してくれる所だと思って利用したが、デイケアのように過ごし方を指示される。職員は他の利用者の事をよく喋る。個人情報漏えいではないか。不適切な発言もあったので、職員を解雇してほしい。	申出人はいろいろな所に相談しており、既に行政にも相談していることから、行政に引き続き相談する事を勧め納得した。

2 サービスの内容 (サービスの質・量)

7件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	代理人	申出人は事業所に苦情、改善の要望を伝え、話し合いをしてきた。しかし事業所の理解を得られず、事業所側の要望を受け入れられないのであれば、退所してほしいと言われた。申出人は利用を継続したい。	事業所に事情調査を行い、代理人との調整を行った結果、事業所と代理人で直接話し合う事を事になり、委員会としては終了とした。
2	家族	生活介護の事業所から、迎えの時間を5分～10分遅くすると、一方的に変更された。時間を変更されると通所出来なくなる。	事業所に確認。迎えの時間を指定する利用者が多く、車の台数を多くして対応してきたが、今回ルートの見直しをした。申出人の所は、今までも天候、道路状況で5分～10分遅れる事はあった。実施してみても調整を行うつもりだった。申出人が行政にも相談したようで、問い合わせがあった。今後は、行政と調整する事になるとの事。申出人に行政が関わったので、委員会は終了となると伝え、納得した。
3	本人	相談支援事業所に朝から17時まで電話しているが繋がらない。16時59分には留守電になっている。事業所に電話が繋がらないと伝えてほしい。	事業所に申出人の訴えを伝えた。相談支援事業所で利用者からの電話が多いとの事だった。
4	家族	子どもは行動障害。事業所で配慮を怠った支援があり、興奮し、職員に暴力を振るった。事業所を指導してほしい。	委員会に指導権限が無い事を説明、行政に情報提供する事で納得した。
5	本人	申出人が忙しく清掃しているのに、暇そうにしている利用者がいて、不公平な感じがする。	事業所に確認。事業所にも同じ内容の訴えがあり、その都度説明していた。申出人は清掃班だが、大変な作業という訳ではない。施設では障害の程度に合わせた仕事をしているが、そこが理解されない。再度説明するとの事だった。

番号	申出人	苦情の概要	対応
6	本人	日常生活自立支援事業を利用。就職が決まり、シフト制の勤務になる。事業は引き続き利用したいが、シフトに合わせて支援日を変更できないと言われた。柔軟に対応出来ないなら、事業の利用を止めたい。	事業所に確認。就職にあたり、申出人に1ヶ月分の生活費を渡し、様子を見るという事で、申出人も納得していた。申出人に利用を止めたいと言われたが、相談支援事業所と協議しなければならないと伝えていたとの事だった。
7	家族	家族がグループホームを利用していましたが、新しく作ったグループホームに移るように言われた。今までのグループホームは実家に近いので、移動したくないと事業所に伝えたが、一方的に契約を解除するという通知が来た。	事業所に確認。申出人家族、本人にはグループホーム移動の依頼を半年位前から何度も説明してきたが、理解を得られなかった。他の利用者からの不満もあり、契約解除の通知を出した。申出人に事業所から聞き取りした事を伝えると納得した。

3 説明・情報提供 8件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	日常生活自立支援事業を利用。転居のため、利用する事業所が変更になったが、引継ぎがきちんとされていない。	事業所に確認。申出人は、以前の事業所と現在の事業所で言っている事が異なっている。臨時出金の要求も多く、対応に苦慮していると事だった。
2	家族	障害福祉サービス事業所を利用。事業所で起こった虐待、健康被害、不正請求について、保護者会で理事長から説明してほしい。	申出人が、行政が事業所に調査に入ったようだというので、行政から事情を聞き、申出人に伝えた。申出人より苦情を取り下げるとの事だった。
3	本人	他の利用者の家に泊まりに行くと言われて。先方の親の了解も貰っているのに、なぜそこまで言われなければならないのか。	事業所に確認。申出人が他の利用者の家に泊まりに行くというので、両者に話を聞いた。泊まるなどは言っていない。申出人に説明するよう依頼した。
4	本人	日常生活自立支援事業を利用。生活保護の期末手当は灯油代と食費に充てたいので、全額出金してほしい。	事業所に確認。申出人は支出超過で、入って来るお金に見合わない生活をしている。相談支援事業所、行政と連携して支援に当たっている。
5	本人	事業所の利用を一方的に解除され、納得いかない。行政の長に利用出来ない具体的な理由を文書で送ってほしい。	2年前にも同じ訴えがあり、委員会で審議し終了していると申出人に伝えたが、納得せず、申出人の希望により、訴えを事業所に伝える事とした。事業所に確認。申出人は自ら事業所を辞めているとの事だった。
6	本人	日常生活自立支援事業を利用。支払いを優先させるので、生活費が無くなり、物を売って食費の足しにしていた。家には何も無くなった。現実を見ないで支払いに回すというのはおかしい。事業所から契約締結審査会に掛けると言われた。	事業所に確認。申出人は借金があるが、申出人が話さないで、全容が掴めていない。支援計画通りに支援出来た事がない。欲しい物があると我慢出来ずに購入し、生活費が足りなくなると、買った物を売る。行政と相談しているとの事だった。

番号	申出人	苦情の概要	対応
7	本人	利用しているグループホームに、突然消防設備点検の業者が来て、居室も点検すると言われ困惑している。事前にグループホームから利用者に連絡するべきではないか。	事業所に確認。グループホームで何かある時は、事前に利用者に連絡するよう伝えた。事業所は分かりましたという事だった。
8	本人	事務室の前の床に白いテープが張られ、中に入らないようにと言われた。白いテープを剥がしてほしい。	事業所に確認。申出人はいつも事務室入口にいて、パソコンを覗くように身を乗り出している。パソコン内に個人情報もあるので、事務室に入らないよう注意していたが、改善されなかったため、白いテープを貼り、事務室に入らなように全体に周知した。申出人にはその都度説明するという事だった。

4 利用料

1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	グループホームの共益費が、今月から突然請求された。共有室の水道光熱費で、一律1千円実費でお願いすると言われた。実費は掛かった金額で、一律というのはおかしい。	グループホームに確認。行政との協議で、共益費を按分して2千円までなら徴収してもよいということだった。新しい施設で、入居者も少なかったため徴収していなかったが、入居者も増えたので今月から徴収する事とした。決算時に余った部分は返却すると説明していた。

6 権利侵害

2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	事業所をスムーズに変われるように、行政に話をしてほしい。職員と利用者に胸を触られた。体をべたべたさわったり、キスする利用者もいる。	虐待に当たると判断し、行政に通報した。
2	本人	職員が、利用者に対して大声で怒鳴ったり、バカにした態度で、虐待と感じている。行政にも相談している。	既に行政に相談している事から、引き続き行政に相談するよう伝えた。

7 その他

5件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	女性利用者に嫌われていたので、何だムカつくと言ったら、事業所から来ないで下さいと言われ、通えなくなった。女性利用者は事業所に通っている。不公平ではないか。	事業所に確認。申出人は興味のある事だけして、面談をすると大きな声を出す。最近来るたびに怒鳴り、言動も過激で、他の利用者から怖いという声が上がっていた。相談支援事業所、行政に相談し、この状況で利用継続は困難と判断し、申出人からも同意書ももらっていた。
2	その他	辞める職員が多い。早朝から夜遅くまで、職員がとても忙しそう。送迎も1人で行い、利用者への対応が不安だ。	事業所に確認。仕事が合わずに辞職する職員はいる。週休は完全実施して、有給休暇も取りやすい環境だ。送迎は利用者の状況を把握して、安全対策もきちんとしているとの事だった。
3	その他	施設から飛び出した利用者を、職員が車ですごいスピードで追いかける。危険なので止めてほしい。またその利用者倒れていて、それを見た通行人が救急車を呼んだが、施設では救急車に乗せなかった。	施設に確認。これまで何度か利用者が、施設を飛び出しており、その都度車で追いかけたり、探したりしている。また、この利用者は面白がって、突然倒れ、見ていた人が救急車を呼んだ事があった。職員には車の安全運転の指導をする。地域住民に利用者の特性を何らかの形で伝えたい。
4	その他	事業所は開所する9時までシャッターが閉まっている。その前で7時位から待っている利用者がいる。かわいそうだし、熱中症が心配だ。	委員会から管理者に伝えると言う事で納得した。
5	その他	グループホーム利用者の旅行代金が高額で、贅沢である。行き先も職員が行きたい所にしたのではないか。納得出来ない。	事業所に確認。グループホーム利用者から希望を聞き、行き先を決定している。旅行代金も高額な提示はしていないとの事だった。

《その他》

2 サービスの内容 (サービスの質・量)

2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	地域生活定着支援を利用。アパートの1階にゴミが散乱していた。事業所に犯人を捜すように言ったが、何もしない。夜間の連絡先に電話しても出ない。	事業所に確認。申出人は思い通りに物事が進まないで怒り出す。夜間の電話もすぐに折り返した。訴えは真摯に受け止め、努力はしているとの事だった。
2	本人	地域生活定着支援を利用。職員に困った事を相談しても対応してくれない。管理費を取っているのだから、対応するべきではないか。	事業所に確認。申出人はいろいろな所に訴えている。その都度説明して一旦納得するが、また同じ訴えを繰り返す。