

令和元年度

業務の状況及び実績に関する報告書

(平成31年4月～令和2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・視察訪問	
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	福祉サービスに関する苦情解決体制の実施状況等調査	・ ・ ・ ・ ・ 8
12	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10期任期 平成30年10月1日～令和2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	大 槻 千あき	○	
		東北福祉大学 教授	田 中 治 和		◇
		宮城県社会福祉士会 理事	千 脇 隆 志		○
	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 副代表	鈴 木 徳 子	○	
		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）	工 藤 清 志	◎		
	仙台弁護士会（弁護士）	三 橋 要一郎		○	
	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）	安 藤 由紀子		○	
	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10期任期 平成30年9月1日～令和2年8月31日

○委員長職務代理 神谷 統 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 利用者を 代表する委員	県老人クラブ連合会 会長	佐 藤 節 夫	
	県障がい者福祉協会 常務理事兼施設長	佐 藤 秀 美	
	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 経営する者を 代表する委員	県社会福祉法人経営者協議会 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	神 谷 統	
	県町村会 理事兼事務局長	安 住 順 一	

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	5月14日	県社協会議室	H30年度事業実績報告 H31年度事業計画	委員 11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
選考委員会	6月27日	回議	運営適正化委員会委員1名辞任に伴い選任, 同意	委員 9名
選考委員会	2月7日	回議	運営適正化委員会委員1名辞任に伴い選任, 同意	委員 9名

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31日	8名	県社協会議室	日常生活自立支援事業 平成30年度事業報告, 平成31年度事業計画 相談・契約状況(3月末)の報告 平成31年度現地巡回調査について
7月23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(6月末)の報告 専門員概況報告(仙台, 仙台市若林区) 平成31年度現地巡回調査について
10月16日	6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(9月末)の報告 専門員概況報告(仙南, 仙台市青葉区)
12月10日	6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(石巻, 仙台市太白区)
1月30日	6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(仙台市泉区)
3月6日	0名	県社協会議室	中止(新型コロナウイルスの感染拡大防止等によるもの)

(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18日	栗原地域福祉サ ポートセンター	工藤委員 佐藤委員	栗原市
2	6月25日	登米地域福祉サ ポートセンター	阿部委員	登米市
3	7月4日	仙台市宮城野区 権利擁護センタ ー	折腹委員 山田委員	仙台市宮城野区
4	7月8日	大崎地域福祉サ ポートセンター	大嶽委員 阿部委員	大崎市, 美里市, 涌谷町, 加美町, 色麻町

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 3件 H31年3月5日以降受付 10件
5月14日	6名	県社協会議室	再審議件数 3件 新規報告件数 26件 合計 29件 平成31年度巡回訪問について
6月17日	6名	県社協会議室	再審議件数 0件 新規報告件数 28件 合計 28件 平成31年度巡回訪問について
7月16日	6名	県社協会議室	再審議件数 0件 新規報告件数 8件 合計 8件
9月12日	6名	県社協会議室	再審議件数 1件 新規報告件数 18件 合計 19件 平成31年度研修会について 平成31年度巡回訪問について
10月31日	6名	県社協会議室	再審議件数 2件 新規報告件数 20件 合計 22件 平成31年度巡回訪問について
12月6日	7名	県社協会議室	再審議件数 3件 新規報告件数 14件 合計 17件 平成31年度巡回訪問について
1月31日	6名	県社協会議室	再審議件数 3件 新規報告件数 17件 合計 19件
3月5日	0名	県社協会議室	中止（新型コロナウイルスの感染拡大防止等によるもの） 令和2年1月31日以降受付 23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	5月28日 29日 6月5日 11月6日 11日 15日	・高齢者施設 2か所 ・障害者施設 6か所 ・児童施設 2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，大崎町，大和町，村田町，柴田町，名取市）	委員7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(42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	1	15	16	0	16	0	16	5	3	0	7	1	16
5月	5	16	21	3	18	0	21	5	6	0	9	1	21
6月	2	9	11	2	8	1	11	2	0	0	8	1	11
7月	4	10	14	0	12	2	14	6	5	0	2	1	14
8月	2	9	11	0	8	3	11	7	3	0	0	1	11
9月	9	5	14	4	8	2	14	8	2	0	3	1	14
10月	3	5	8	0	6	2	8	4	2	0	1	1	8
11月	5	6	11	0	9	2	11	4	2	1	4	0	11
12月	3	6	9	1	7	1	9	4	1	0	4	0	9
1月	3	7	10	1	8	1	10	3	1	0	6	0	10
2月	3	8	11	0	10	1	11	5	1	0	5	0	11
3月	2	10	12	0	12	0	12	4	3	0	5	0	12
合計	42	106	148	11	122	15	148	57	29	1	54	7	148

(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	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
5月	2	3	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	5
6月	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
7月	0	4	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	4
8月	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
9月	1	7	0	1	9	8	0	0	1	0	0	0	9
10月	0	1	2	0	3	2	0	0	1	0	0	0	3
11月	2	3	0	0	5	4	0	0	1	0	0	0	5
12月	0	2	0	1	3	2	0	0	1	0	0	0	3
1月	0	3	0	0	3	2	0	0	0	1	0	0	3
2月	0	2	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	3
3月	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2
合 計	6	30	3	3	42	37	0	0	4	1	0	0	42

<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31年4月1日～令和2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	6件	<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。 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。 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。 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。
	2、サービス内容（サービスの質・量）	3		
	3、説明・情報提供	1		
	4、利用料	0		
	5、被害・損害	0		
	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）	15	30件	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。 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。
	2、サービス内容（サービスの質・量）	10		
	3、説明・情報提供	0		
	4、利用料	0		
	5、被害・損害	1		
	6、権利侵害	2		
	7、その他	2		
児童	1、サービス内容（職員の接遇）	2	3件	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。
	2、サービス内容（サービスの質・量）	1		
	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）	3	3件	7、その他 ・上記にあてはまらない事項。
	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		
合計	1、サービス内容（職員の接遇）	21	42件	
	2、サービス内容（サービスの質・量）	14		
	3、説明・情報提供	1		
	4、利用料	0		
	5、被害・損害	1		
	6、権利侵害	2		
	7、その他	3		

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	6月11日	ホテル白萩	H30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27日	仙台商工会議所	H30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

	内 容
県社協機関紙「福祉みやぎ」	「福祉みやぎ」5月号 H31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 H30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	H30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	H31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
県社協ホームページ	R 1年度福祉サービス苦情解決体制実施状況調査の依頼を掲載
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、県社協いきがい健康課主催行事、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)	10月28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 「クレーム対応能力向上研修」 講師 (株)ツクイスタッフ 専任講師 山郷 政史 氏	参加者 242名
苦情解決に関する研修会 (第三者委員対象)	11月21日	シルバーセンター7階 第一研修室	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 社会福祉法人わらしべ舎 業務執行理事 高橋 勝彦 氏	参加者 114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30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
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	8月29日	イズミティ 21大ホー ル	「介護現場におけるアンガーマネジメン ト」 （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	12月3日 ～4日	エスポワール いわて	事務局業務に係る課題、運営状況等の協 議・情報交換（岩手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	1月28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 1名参加

11 福祉サービスに関する苦情解決体制の実施状況等調査

(1) 調査の目的

宮城県内で社会福祉事業（社会福祉法第2条）を経営する事業者の事業所や施設ごとの苦情解決の実施状況を把握し、その結果を広く事業者（所）の皆様へ情報提供するところにより、今後の苦情解決事業の充実に役立てていただくことを目的としています。

(2) 実施主体

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

(3) 調査対象事業所

今回の調査対象事業所は、社会福祉法第2条に規定している事業所等（第一種社会福祉事業・第二種社会福祉事業）で宮城県・市町村立・社会福祉法人・宗教法人・財団法人・NPO 法人及び民間企業等が「直営」及び「受託運営」している事業所。

(4) 調査内容

- ①事業所・施設ごとの苦情解決体制、第三者委員の活動状況について
- ②事業所・施設ごとの苦情解決の実施状況
- ③福祉サービス利用に関する運営適正化委員会に対する要望等

(5) 期間・回収率

令和元年8月6日～10月31日締切 対象事業所3, 127事業所
回答事業所1, 214事業所 回収率38.8%

12 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	本人	居宅介護支援事業所利用。退院後一人暮らしが出来なくなり、事業所の紹介で施設に入所したが、事業所から施設について説明が無かった。ケアマネージャーに、入院した病院と別の病院を受診したいと言ったら、車椅子への移乗が自分で出来たらと言われた。転倒したらどうするのか。行政にも訴えたが何もしてくれない。事業所を指導してほしい。	事業所に確認。申出人は骨折で入院、手術をせず、保存的な治療をした。車椅子になり、介助が必要になった。別の病院で手術をすれば歩けると信じている。一人暮らしが困難となり、事業所で施設を探し、説明もしている。説明した時は納得するが、時間が経つと自分に都合のいい話をする。申出人はいろいろな所に訴えているとの事だった。

2 サービスの内容(サービスの質・量) 3件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	ケアマネージャーが月に1度来る事になっているが、電話をしないと来てくれない。先日、ケアマネージャーが代わるので、引継ぎをするという連絡があった。今まで来ていなかったのに、どういう事なのか。行政の担当課に言ってほしい。	行政の担当課に訴えを伝える。行政が管理者に改善するよう指導したとの事だった。
2	その他	老人保健施設利用。シャワー浴だけで、入浴させてもらえず、レクリエーションも行なわれていない。	行政に通知する事とした。
3	家族	地域包括支援センター利用。在宅リハビリを受けるに当たり、今までケアマネが内科医に指示書を依頼していた。今回内科医から定期受診が無い事を理由に断られ、申出人が指示書を用意するよう言われ困惑している。どこに行けば指示書がもらえるか、ケアマネに的確なアドバイスをしてほしい。	事業所に確認。通所から在宅に変わった際に、内科医に指示書を書いてもらった。指示書が期限切れになるので、内科医に指示書を依頼したところ、定期受診が無いので書けないと断られた。申出人に整形外科を受診するよう以前から伝えていたが、聞いていないと言われた。指示書がどこでもらえるのか教えてほしいという事だけ言って来る。

3 説明・情報提供 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	特養入所の際に、重要事項説明書を後で読んでくださいと渡され、説明が無かった。施設には意見箱も無い。親の具合が悪くなっても、嘱託医と連絡が取れないと言って、何もしてくれなかった。施設では寝てテレビを見ているだけで、運動機能、認知症が進むのではないかと心配だ。指導して欲しい。	申出人は匿名にこだわり、施設に確認した際に、匿名であっても申出人が特定される可能性がある事を伝えると、施設に伝えなくていいとの事だった。

7 その他 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	親が特養に入所している。利用料値上げの通知があり、数万円の値上げになる。便乗値上げではないか。親は負担限度額認定証が4段階だが、取れる所から取ると言うのはおかしいのではないか。	介護保険の負担限度額認定は委員会で対応出来ない事を伝え、納得した。

障害者

1 サービスの内容(職員の接遇) 15件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	訪問介護利用。ヘルパーが、申出人宅の庭木の剪定をしてくれた隣人に、お礼を言うように強要する。散らかった部屋を片付けていると、自分の責任でこうなったとヘルパーに言われた。事業所にヘルパーを交代してほしいと言うと、またですかと言われた。	事業所へ確認。当該ヘルパーは半年前に退職しており、現在は別のヘルパーが担当している。申出人は精神障害者で、ヘルパーも決まった人が行くようにして、対応に気を付けているという事だった。
2	本人	就労移行支援事業所利用。会社訪問の際に会社とトラブルになり、その事を事業所の職員から、いろいろ言われて人間不信になった。事業所を辞めると伝えてほしい。	委員会から、申出人が事業所を辞めると伝える事は出来ないので、自分で事業所に話し、何かあったらまた連絡するよう伝え、納得した。
3	本人	障害者グループホーム利用。お金がないので、実家に外泊し食事代をキャンセルしていたら、金銭目的でのキャンセルはだめだと言われた。また、外で友達と会うとお金が掛かるので、グループホームの自室で会っていたら、家族以外部屋に入れないように言われた。	事業所に確認。申出人は携帯を数台所持し、携帯代が高額になる。支出を減らし、就労するよう勧めているが、理解してくれない。食事をキャンセルしてお金を作ったり、グループホームに友達を入れると、トラブルの原因になるので良くないと説明したとの事だった。
4	本人	相談支援事業所を利用。事業所に電話をしても、留守電になっている。事業所から折り返しの電話があっても、申出人が出られない場合もある。忙しいと言って、メールも電話もしてこない時もある。相談支援事業所の数が少ない。	事業所に確認。相談中は留守電になっている。留守電に録音があった利用者には、必ず事業所から折り返し連絡している。折り返しの連絡が無いのは、利用契約が切れているのではないかとの事だった。
5	本人	就労移行支援事業所の体験通所で、嫌な思いをした。体験を辞めたいと言ったが、辞めさせてもらえなかった。障害の為、聞き返しが多いと事前に伝えたが、その事を指摘された。家族の話題は嫌だと言ったが、聞き入れてもらえなかった。	事業所に確認。体験の日程変更はあったが、辞めたいと言われていない。電話で会話中、申出人のろれつが回っていなかったので、聞き返した事はあった。利用者グループの話合いで、家族の話題になった時は退席している。今後、状況に合わせて支援をしていくということだった。
6	家族	子どもは車椅子で全介助が必要。事業所で生活介護を利用したいが、事業所では日中一時支援しか利用させてくれない。理由も分からない。	事業所に確認。生活介護利用を検討していたが、親が契約、支援内容に納得できないと言い、契約に結びついていない。関係機関、行政も入り話し合いをしているとの事だった。
7	本人	就労移行支援事業所利用。事業所を辞める時、覚書に個人情報5年保存で、その他は処分すると言われた。個人情報の原本は渡せないと言われたが、コピーは渡してくれるのか。文書で回答がほしい。	事業所に確認。申出人に文書で回答するという事だった。
8	本人	グループホーム利用。他の利用者に迷惑をかけられている。責任者も何もしてくれないので、何とかしてほしい。	事業所へ確認。いろいろな利用者があり、不穏な時にじっくり話を聞いたり、対応しているとの事だった。
9	本人	グループホーム利用。他の利用者が夜中に暴れたりする。何とかしてほしい。	管理者へ数回電話をしたが、繋がらないため、行政に通知した。

10	本人	地域活動センター利用。飲酒しているのは前夜なのに、施設長から飲酒して事業所に来るのはだめと契約書に書いてあると、何度も言われ、契約を解除するというような事を言われた。迷惑行為、契約違反はしていないのに納得いかない。	事業所に確認。申出人は二日酔いで、うなだれて事業所に来たりする。トラブルはないが、契約書の内容に触れる可能性があるため、法人と検討して、申出人に説明するという事だった。
11	その他	障害者の事業所で、職員が利用者に強い口調で怒っているのを見た。利用者がかわいそうだ。	事業所に確認。職員に利用者への適切な対応を周知するよう依頼した。
12	本人	就労継続支援B型利用。体調が悪く、1時間しか働けないのに、責任者が3～4時間働いてもらわないと困るというニュアンスの事を言う。	事業所に確認。申出人は入院して、復帰したばかりなので、責任者から3～4時間働くよう言った事はない。現在毎日1時間働いてもらっているとの事だった。
13	本人	訪問介護利用。ヘルパーがプライバシーに踏み込んできて嫌な思いをする事が多い。言動が不快だ、どうにかならないか。	事業所に確認。当該ヘルパーが苦情を言われたのは初めてだが、分かりましたという事だった。
14	本人	自立支援事業利用。ある職員が、障害の重さにかかわらず、みんなおかしいと同一視するので、嫌な思いをした。	施設に確認。振り返りの時、利用者に何かあれば書くように言ったところ、無記名で同じ内容の事が書かれていた。職員本人にも伝え、対応していくという事だった。
15	本人	グループホーム利用。他の利用者の中で、職員に怒鳴られ、恐かったし、恥ずかしい思いをした。第三者委員に電話をしたが、すぐに電話を切られ、話を聞いてくれない。	施設に確認。直接申出人からも訴えがあったので、職員に話し方を注意し、申出人と合わないようなシフトにした。申出人が電話した第三者委員は既に辞めており、申出人に説明するとの事だった。

2 サービスの内容(サービスの質・量) 10件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	相談支援事業所利用。相談したくても、今から出かけるところだと言って、相談に乗ってくれない。補助金をもらっているのに、詐欺ではないか。行政のどこに言えばいいのか。	行政の担当課を伝え、納得した。
2	本人	入所施設利用。封書に、64品の品名を書き、職員に買って来てほしいと訴える。	施設に確認。申出人は欲しい物の事ばかり話す。物を沢山持っていて、溜め込むのが好きで、捨てられない。お金も無くなってきた。要求にはその都度説明し、対応しているとの事だった。
3	本人	入所施設利用。違う病院に通院したい。	施設に確認。申出人は対応が難しく、現在の主治医でなければ診る事ができない。申出人の対応については、行政、相談支援事業所、医療機関で連携しているとの事だった。
4	本人	就労継続支援B型利用。事業所は重度の障害を持つ、対応が難しい利用者も受け入れているため、職員の手が足りなくなり、仕事が回らなくなる。職員を増やしてほしい。責任者は事業所がどういう状況か見ていない。	事業所に確認。申出人とはコミュニケーションが取れていて、職員を増やしてほしいという要望も聞いている。本日申出人から事業所を辞めると言われたので、相談支援事業所と対応していくという事だった。

5	本人	就労継続支援B型利用。事業所にサビ管がないのはおかしい。スタッフの入れ替えが激しく、態度も横暴だ。	事業所に確認。サビ管は病気で辞めた。現在は不在だが、近く配置できる見込みである。スタッフの入れ替えが激しいのは、利用者の対応に苦慮し辞めていくので、スキル不足を感じている。スタッフで話し合い、支援をしていくとの事だった。
6	本人	訪問介護を利用していたが、法人から訪問介護事業から撤退すると連絡があった。安心して利用していたが、突然の撤退で困惑している。何とかならないか。	委員会では、運営法人が決定した事に介入できない事を伝えた。
7	本人	就労継続支援A型利用。申出人は午後の仕事を担当しているが、午前担当の利用者が仕事を殆どしてしまい、午後は仕事がない。事業所の定員は40名だが、現在60名の利用者がある。職員に言ったが、対応してくれそうにない。	事業所に確認。仕事が無いという訴えはあった。申出人はある工程だけを仕事と思っているようだが、仕事はいろいろある。定員は60名まで受け入れ可能になっているとの事だった。
8	本人	入所施設利用。施設に要望を伝えているが、対応してくれない。	施設に確認。施設では苦情の内容を把握している。難しい要望もあるが、その都度対応しているとの事だった。
9	職員	就労継続支援A型、B型の人員が基準を満たしていない。	行政に訴えの内容を伝えた。
10	本人	入所施設利用。いくつか欲しい物があるが、無理だ。他にも施設が出来ていない事がいっぱいある。	施設に確認。訴えを伝え、申出人の話を聞くよう依頼した。

5 被害・損害 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	本人	グループホーム利用。グループホームの庭に置いていた申出人の荷物を、急に捨てると言われた。行政、弁護士にも相談した。	行政、弁護士に相談しているので、引き続き行政、弁護士に相談するよう伝え、納得した。

6 権利侵害 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	その他	以前、就労継続支援B型を利用していた。職員の対応が不満で、他に3名の利用者も辞めている。人権侵害も疑われる。	行政への相談を勧め納得した。
2	その他	障害者施設の近くで、職員が利用者に対して大声で激を飛ばすように、肩付近を叩いていた。利用者はびくびくしていかわいそうだった。	虐待にあたるので、行政に通知する事とした。

7 その他 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	その他	障害者施設の送迎車が、強引な車線変更をしているのを度々見る。指導して欲しい。	法人に確認。職員に注意喚起するよう伝えた。
2	本人	就労継続支援B型利用。契約時に時給300円と約束したが、支払われていない。	事業所に確認。申出人の現在の時給は250円で、300円にしてほしいという訴えがあった。11月に賃上げの評価があるので、頑張ろうと話しているとの事だった。

児童

1 サービスの内容(職員の接遇) 2件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	保育所利用。送迎用の駐車場が狭い。保育所の駐車場確保の努力が伝わらない。送迎をする保護者も順番を守らず、横入りしたり、マナーが大変悪い。	保育所に確認。駐車場の確保は住宅地のため、物理的に無理である。マナーについては何度もお便りで周知しているが、協力していただけない。駐車場に関しては、父兄にマナーを守っていただくしかないとの事だった。
2	家族	保育所利用。園外保育の対象が2歳児以上となっていたので、弁当を作り園に行ったところ、対象ではないと言われた。詳細について丁寧な対応をしてほしい。	保育所に確認。申出人の子どもは1歳児、2歳児の混合保育の組で、1歳児の保育をしていたため、2歳児でも対象外だった。前日にはメールで案内を一斉送信していた。丁寧な説明をするよう依頼した。

2 サービスの質・量 1件

番号	申出人	苦情の概要	対応
1	家族	保育園利用。最近2回続けて、子どもが怪我をして帰って来た。子どもをきちんと見てほしい。	保育園に確認。事実確認をして、対応していきたいとのことだった。

その他

1 サービスの内容(職員の接遇) 3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利用。もらえるお金がどんどん少なくなるので、利用を止めたい。	事業所へ確認。生活はぎりぎりで、収支状況を説明したが、納得しなかった。保護課、ケアマネと対応を協議するとの事だった。
2	本人	日常生活自立支援事業利用。担当者に笑われたり、心ない事を言われた。	事業所へ確認。そういう事実はない。申出人は現在体調が悪く、関わっている機関が少ないため、対応に苦慮しているという事だった。
3	職員	利用者が日常生活自立支援事業を利用。利用者のことで、事業所に電話をしたら上から目線の言い方で、攻められた。	事業所に確認。上司から、申出人に謝罪の電話をし、丁寧な対応をするように心がけると伝えた。